



Innovazione e sostenibilità per il futuro dell'acqua

Sorical: digitalizzazione e nuove tecnologie per il servizio idrico integrato in Calabria

Cataldo Calabretta, Amministratore unico di Sorical: "In passato, la Calabria ha sofferto l'assenza di un gestore unico. Ora possiamo finalmente avviare una riforma strutturale del Servizio Idrico Integrato che porterà benefici concreti ai

L'azienda

Sorical - Società Risorse Idriche Calabresi è il gestore unico del Servizio Idrico Integrato (SII) della Calabria. Fondata nel 2004, fino al 2022 ha gestito i grandi acquedotti della regione, fornendo acqua potabile all'ingrosso a 385 Comuni, con responsabilità che andavano dalle fonti di approvvigionamento fino ai serbatoi di accumulo comunali. Oggi l'azienda sta affrontando una fase di profonda trasformazione e crescita. Dal 2022, Sorical è passata da gestore degli schemi idrici di grande adduzione a gestore unico del servizio idrico integrato con una concessione trentennale. Seguendo il cronoprogramma previsto per il subentro operativo, oltre ai grandi acquedotti, Sorical gestirà dighe, acquedotti, fonti comunali, reti di distribuzione idrica, fognature e 540 impianti di depurazione su tutto il territorio regionale. Nell'ultimo anno, il numero dei dipendenti è aumentato, da 243 a 283, e si prevede che potrà arrivare a 1.200 persone nei prossimi cinque anni. Anche il fatturato è in crescita, da 87 milioni di euro a 120 milioni, con l'obiettivo di raddoppiarlo entro cinque anni.

L'idea in breve

Sorical ha deciso di investire nella completa digitalizzazione dei processi produttivi, coprendo le aree della gestione della manutenzione, del controllo economico e finanziario, e dei rapporti commerciali con gli utenti. Questo approccio innovativo mira a migliorare l'efficienza operativa e la qualità dei servizi, con un focus sull'ottimizzazione della gestione delle risorse idriche e sull'accessibilità delle informazioni per i cittadini.



La trasformazione di Sorical

Inizialmente responsabile della gestione di 160 acquedotti e 385 clienti (Comuni), Sorical sta ora affrontando una fase di crescita considerevole. Gli asset gestiti aumenteranno significativamente: la rete idrica passerà da 5.000 a, si stima oltre 20.000 chilometri, e il numero di serbatoi monitorati raddoppierà, passando da 1.000 a 2.000. La trasformazione più rilevante sarà l'ampliamento della base utenti, che raggiungerà quasi un milione di abitazioni e attività collegate. Con l'implementazione del servizio idrico integrato, Sorical avrà infatti un rapporto diretto con gli utenti, subentrando nella gestione finora condotta dagli enti locali. Il servizio è stato già implementato nella città di Reggio Calabria, dove sono attive 60.000 utenze, che rappresentano il 10% del mercato regionale. Per monitorare in modo efficace gli asset, incluse le reti di distribuzione, e per gestire i rapporti commerciali con gli utenti, Sorical ha avviato un importante programma di digitalizzazione dei processi produttivi. Questa scelta strategica ha l'obiettivo di migliorare sia la qualità del servizio offerto sia le performance aziendali complessive.

Dagli Smart Meter all'app MySorical

Dopo un'approfondita analisi di mercato e un confronto con i principali gestori italiani, Sorical ha definito diversi obiettivi a medio e lungo termine, tra cui l'aumento degli investimenti per ridurre le dispersioni idriche, la regolarizzazione della riscossione e la riduzione del tasso di morosità. Sebbene la Calabria sia stata l'ultima regione italiana ad attuare la riforma del Servizio Idrico Integrato, questo ha permesso a Sorical di adottare le tecnologie più avanzate, già testate dai grandi gestori. A metà del 2023 è iniziata l'installazione dei misuratori di campo sulle reti e degli Smart Meter nelle abitazioni degli utenti. Nei mesi successivi, sono stati implementati tutti i software gestionali necessari, e nella primavera del 2024, è stata lanciata l'app MySorical. Questa piattaforma consente agli utenti di monitorare i consumi, pagare le bollette online, inviare segnalazioni e gestire i rapporti commerciali, come cambi di indirizzo e subentri. Internamente, è stato creato un team di professionisti interfunzionale che ha seguito tutte le fasi del progetto e ha collaborato con i fornitori tecnologici. Il servizio, attualmente disponibile per circa 100.000 utenti di Reggio Calabria e Lamezia Terme, sarà progressivamente esteso fino a 900.000 utenti complessivi, con copertura di tutta la regione.

Benefici

La digitalizzazione dei processi sta migliorando l'efficienza produttiva in diverse aree dell'azienda, con vantaggi tangibili anche per gli utenti. Grazie alle nuove tecnologie, gli utenti possono ora gestire tramite smartphone tutti gli aspetti contrattuali e commerciali, oltre a ricevere bollette trasparenti basate sui consumi reali. Dopo l'applicazione del servizio a Lamezia Terme e Reggio Calabria, l'obiettivo è estendere questi benefici a tutta l'utenza calabrese. Anche gli operatori di Sorical beneficiano delle nuove implementazioni tecnologiche, che consentono di monitorare in



Milano, 29-30 ottobre 2024



tempo reale i bilanci idrici, rilevare perdite e pianificare le manutenzioni, riducendo al minimo le interruzioni e migliorando il servizio. Dal punto di vista amministrativo e finanziario, la digitalizzazione ha permesso di ridurre i tempi di lavoro, migliorare la qualità dei dati e automatizzare i processi chiave, con un aumento complessivo della produttività. Sorical punta a offrire un servizio sempre più efficiente e di qualità, contribuendo al pieno inserimento della Calabria nel contesto delle regioni virtuose a livello europeo.

Attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative, il processo di innovazione di Sorical risponde inoltre alla richiesta dell'UE di mettere in atto misure che rendano resilienti le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato. In linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile individuati dall'ONU, il progetto contribuirà a raggiungere un consumo responsabile delle risorse idriche, ottimizzare la distribuzione di acqua potabile, incrementare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e mettere in atto azioni per contrastare i cambiamenti climatici e i loro impatti.