

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

**emili**Ambiente

| [info@emiliambiente.it](mailto:info@emiliambiente.it) | [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it) |

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

emiliAmbiente

| [info@emiliambiente.it](mailto:info@emiliambiente.it) | [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it) |

Uno strumento  
di trasparenza  
per spiegare l'utilizzo  
delle risorse finanziarie,  
umane e naturali



## LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Premesse	6
Perché fare un bilancio di sostenibilità	6
Cambiamenti significativi nell'organizzazione del 2018	8
Perimetro di rendicontazione	8
Considerazioni e prospettive future	8

6

10

32

39

64

72

76

## CHI SIAMO

La nostra storia	10
EmiliAmbiente in gocce	12
La nostra forma societaria	20
La nostra attività	20
Cenni sulla regolazione del Servizio Idrico Integrato	20
L'affidamento del Servizio Idrico	24
La Governance aziendale	26
La nostra struttura organizzativa	26
Missione e Valori	27
Etica e integrità	27
Sistemi di gestione certificati	27
I nostri stakeholders	28
Come coinvolgiamo i nostri stakeholders	30



## SOSTENIBILITÀ

Cos'è la sostenibilità	34
La sostenibilità nella nostra missione	34
Materialità	
Trasformare il nostro mondo:	34
l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile	35
Ma... come vogliamo contribuire in concreto ad uno sviluppo sostenibile?	36

## IMPEGNO SOCIALE

Persone	64
Formazione	67
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	67
Coinvolgimento dei dipendenti	68
Welfare aziendale e benefit offerti	69
Azionisti	70
Fornitori	70
Territorio e collettività	71

39

64

72

76

## IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Da cosa è composto	39
Il sistema acquedottistico in gocce	42
La qualità dell'acqua erogata	46
Il Servizio di collettamento e depurazione delle acque reflue	49
La tariffa del Servizio Idrico Integrato	55
Agevolazioni per le utenze più deboli	56
La qualità del Servizio	57

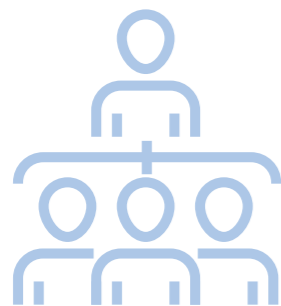


## IMPEGNO ECONOMICO

Performance aziendali	77
Risultato di esercizio	77
Investimenti	78
Valore aggiunto generato e distribuito	81

## IMPEGNO AMBIENTALE

La salvaguardia dell'ambiente come obiettivo	72
Rifiuti	74
Energia	74
Emissioni	74
Prodotti chimici	75



# LETTERA AGLI STAKEHOLDERS



Non si tratta solo di fare meglio di ciò che si faceva nel passato, ma di progettare ed affrontare il futuro in modo consapevole e sostenibile



## PREMESSE

Quello che state leggendo è il nostro primo bilancio di sostenibilità. Abbiamo scelto di utilizzare questa rendicontazione come strumento di trasparenza e dialogo con tutti i nostri stakeholders, in ragione della natura stessa di EmiliAmbiente: una società che opera in un mercato regolato, erogando un pubblico Servizio fondamentale.

Il bilancio di sostenibilità è per noi un modo per spiegare e rendere conto ai nostri soci, ai cittadini e a tutti coloro che sono coinvolti nel nostro processo produttivo, come utilizziamo le risorse, siano esse finanziarie, umane o naturali.

È anche un modo semplice per diffondere la nostra missione, i nostri principi ed i nostri valori, per spiegare e far conoscere l'impegno che mettiamo ogni giorno nello svolgere il nostro lavoro, con la consapevolezza di contribuire alla qualità della vita della comunità locale e di garantire investimenti sul territorio, ovvero di **creare e scambiare valore**.

Non sono solamente gli utenti e la collettività che oggi prestano un'attenzione crescente agli impatti che le società come la nostra hanno sul mondo che le circonda: siamo noi stessi, lavoratori e soci, un'azienda fatta di persone e fortemente legata al proprio territorio.

## PERCHÉ FARE UN BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Ai nostri giorni affrontare le sfide quotidiane e le prospettive future con la giusta consapevolezza dei nostri impatti e della rilevanza che la nostra attività ha sull'ambiente sociale, economico ed ambientale, è un obiettivo naturalmente connesso con l'attività e la missione d'impresa.

Ogni azienda ha diverse responsabilità di cui farsi carico, che riguardano:

- **l'ambiente economico**, nel quale è chiamata a generare ricchezza e sviluppo, mante-

nendo la stabilità dell'occupazione e del reddito;

- **l'ambiente ecologico**, poiché l'utilizzo che l'azienda fa delle risorse naturali non può pregiudicare il benessere delle generazioni future;
- **l'ambiente sociale**, nel quale rientrano più ambiti di responsabilità che riguardano ad esempio il rispetto dei diritti dei lavoratori, la sicurezza dei luoghi di lavoro, la tutela delle pari opportunità, lo sviluppo di professionalità dei lavoratori ecc.

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, strumento volontario, EmiliAmbiente vuole fornire ai propri stakeholders<sup>1</sup> una visione accurata, completa e trasparente delle proprie strategie, delle azioni che ha intrapreso e dei risultati conseguiti, non solo in termini economi-

ci e finanziari, ma anche di operato e di scelte: il nostro obiettivo è improntare le azioni della Società verso la crescita economica e lo sviluppo, tenendo però conto delle aspettative dei nostri stakeholders e ricercando il miglioramento continuo, mirando nel contempo a ridurre gli impatti negativi delle nostre attività.

La capacità di creare valore e interesse per i nostri **stakeholders**, siano essi investitori, dipendenti, cittadini, fornitori od Istituzioni, è anche frutto del presidio costante e sistematico del nostro modello aziendale e della valutazione degli impatti prodotti (economici, ambientali e sociali). Le politiche di sostenibilità e di responsabilità sociale hanno assunto per noi un valore strategico, anche per il carattere sistemico dell'attività svolta.

<sup>1</sup> Per la definizione e l'analisi degli stakeholders si rimanda a pagina 28.





## CAMBIAMENTI SIGNIFICATIVI NELL'ORGANIZZAZIONE DEL 2018

Nel corso del 2018, EmiliAmbiente ha incontrato numerosi cambiamenti:

- Organizzativi: a seguito di specifico iter di selezione è stato individuato e nominato il nuovo Direttore Generale, Andrea Peschiuta, entrato in Servizio in data 8 gennaio 2018;
- Modifiche della pianta organica, legate in parte al fisiologico turnover del personale ed in parte connesse ad un processo di riorganizzazione dei flussi di attività, legati ai nuovi standard richiesti dall'Autorità di Regolazione, incrementando il numero delle risorse umane e la loro specializzazione all'interno dei rispettivi ruoli;
- Cambiamenti significativi nella catena dei rifornimenti, in particolare in relazione all'avvicendamento nell'affidamento dei servizi di manutenzione delle reti acquedottistiche;
- Avvio, sebbene parziale, del Servizio di gestione delle acque meteoriche, limitato alla sola manutenzione programmata delle caditoie stradali, che proseguirà fino alla formale presa in carico da parte del Gestore delle reti ed impianti di proprietà comunale<sup>2</sup>.

## PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

La rendicontazione di sostenibilità che viene qui presentata fa riferimento alle politiche ed alle performance realizzate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 (quindi dal 1 gennaio al 31 dicembre 2018), e dove possibile riporta il confronto con le due annualità precedenti (2016 e 2017), in modo da evidenziare l'andamento dei trend.

Ciò significa che i dati presentati in questo documento sono una  *fotografia*  scattata al 31 dicembre dello scorso anno: per questo, un let-

tore attento potrà trovare differenze anche sostanziali confrontando la situazione della società di oggi, ovvero successiva alla data di approvazione e pubblicazione del report (un esempio è l'avvicendamento avvenuto nel consiglio di amministrazione, al termine del mandato precedente). Lo sfasamento temporale tra il perimetro rendicontato e la data di pubblicazione è inevitabile, e ci consente di presentare in questa sede dati attestati relativi all'annualità che viene rendicontata.

Alla redazione del report hanno partecipato tutte le principali funzioni aziendali, attraverso il coordinamento della funzione sistemi di gestione ed attività regolatorie, contribuendo al processo di individuazione dei contenuti del Bilancio e collaborando nelle fasi di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, sino alla loro validazione, ciascuno per propria competenza. Il presente documento è approvato dall'Organo Amministrativo e non è soggetto alla verifica da parte di società esterne. Il Bilancio di Sostenibilità di EmiliAmbiente sarà soggetto ad aggiornamento su base annuale.

## CONSIDERAZIONI E PROSPETTIVE FUTURE

Un recente articolo apparso su "l'Astrolabio" a cura di Stefano Venier, A.D. del Gruppo HERA, dal titolo "L'Invisibile Industria Blu", di cui si riporta di seguito un estratto, evidenzia in modo chiaro le peculiarità del Servizio Idrico.

*"Quando apriamo il rubinetto di casa per riempire d'acqua il nostro bicchiere, c'è una voce a cui difficilmente prestiamo attenzione. È quella del filosofo greco Anassagora, secondo il quale "le cose che si vedono non sono che l'aspetto visibile di quelle che non si vedono". Se dessimo credito a queste parole, l'acqua che scorre davanti ai nostri occhi acquisterebbe uno statuto nuovo, permettendoci di cogliervi non soltanto ciò che in quel preciso momento può avviare alla nostra sete ma anche un indizio di più ampia portata, capace di orientare la nostra attenzione verso tutto ciò che quella piccola scena domestica impli-*



La centrale di captazione di San Donato (Parma)

*ca e presuppone. Non c'è nulla di scontato, infatti, nel fatto che quell'acqua possa essere bevuta e lasciata defluire. A monte del rubinetto, così come a valle di esso, un intero universo di persone, processi, impianti e reti dev'essere costantemente al lavoro, dando corpo a quello che costituisce il Servizio Idrico integrato, una vera e propria filiera industriale, strategica e indispensabile per ogni Paese, per ogni società. [...] Parliamo, in effetti, di un vero e proprio "dietro le quinte", di cui occorre anzitutto riconoscere l'esistenza, ma poi anche comprenderne dimensioni e complessità e, infine, apprezzarne un valore che è tanto misconosciuto dall'immaginario collettivo quanto, al contempo, condiviso - patrimonio cioè dell'intera comunità."*

Una delle principali sfide da affrontare è proprio la relazione Impresa Stakeholder, che quanto mai nel settore Idrico manifesta connotati particolari ed intrinseci alla modalità di erogazione del servizio.

È necessario porre al centro del progetto Imprenditoriale il Cliente, andando anche oltre quella che viene definita *Customer Centricity*<sup>3</sup>, progredendo step by step verso una *Customer Intimacy*<sup>4</sup>. La strada da percorrere è lunga, perché implica un'inversione di approccio verso il cliente, da un approccio tradizionale ed affossante di servizio pubblico come monopolio assoluto, ad un approccio verso il cliente tale da renderlo in grado di quantificare il beneficio del servizio e di apprezzarne il ritorno economico rispetto al prezzo corrisposto. Per arrivare a tale *willingness to pay*<sup>5</sup> è fondamentale implementare la comunicazione verso gli

Stakeholder affinché siano in grado di percepire in modo chiaro il lavoro svolto dalla Società.

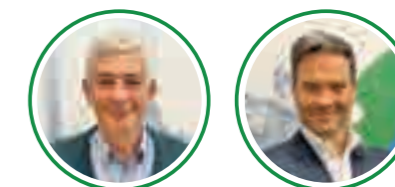
Nella nostra Mission è espressa con chiarezza la nostra volontà di rappresentare un motivo di orgoglio e fiducia per i nostri soci, per i cittadini e per tutti i lavoratori, garantendo l'erogazione di un Servizio di qualità.

Negli anni a venire vogliamo essere promotori dello sviluppo nella comunità locale per cui operiamo, della cultura della sostenibilità e della consapevolezza nell'uso della risorsa-acqua, investendo sul territorio per contribuire a rendere la vita di tutti noi migliore.

Ci attendono quindi sfide impegnative; sotto il profilo tecnico la sfida primaria sarà quella della riduzione delle perdite nella rete acquedotto e dell'efficientamento dei consumi energetici, sotto il profilo economico-finanziario sarà quella di rendere sostenibile l'ingente piano di investimenti e garantire l'equilibrio economico e patrimoniale di medio periodo, sotto il profilo del capitale umano sarà quella di accrescere le hard e soft skills delle Risorse Umane.

Crediamo che il quadro dei risultati che possiamo tracciare nel 2018 - dettagliato nelle pagine di questo Bilancio - evidenzia la nostra capacità di creare valore per gli stakeholder ed indichi una relazione sempre più stretta di Emiliambiente con il nostro territorio.

Il Presidente **Adriano Fava**  
Il Direttore Generale **Andrea Peschiuta**

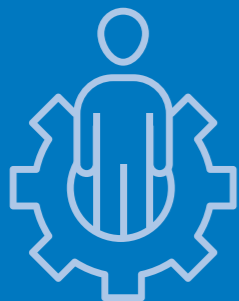


<sup>3</sup> Significato: Centralità del cliente.

<sup>4</sup> Significato: Intimità con il cliente, intesa come vicinanza alle esigenze ed alle motivazioni dei clienti.

<sup>5</sup> Significato: disponibilità a pagare.

<sup>2</sup> La formale presa in carico delle reti e degli impianti dovrà avvenire secondo le specifiche modalità indicate al punto 10 del Disciplinary Tecnico Quadro per la Gestione del Servizio delle acque meteoriche (approvato con Delibera Ater-sir del Consiglio d'Ambito n. 69 del 21 dicembre 2015), allegato che costituisce parte integrante dell'Atto aggiuntivo alla convenzione del Servizio Idrico Integrato tra Ater-sir ed EmiliAmbiente SpA finalizzato alla regolazione del Servizio acque meteoriche, sottoscritto in data 18 dicembre 2017.



## LA NOSTRA STORIA IN PILLOLE

EmiliAmbiente viene costituita il 1° ottobre 2008 con sede legale in Fidenza, dalla scissione e conferimento di ramo d'azienda afferente il **Servizio Idrico Integrato** di San Donnino Multiservizi S.r.l. (già Gestore del Servizio nel Comune di Fidenza) e ASCAA S.p.A. (già Gestore del Servizio in undici Comuni della Bassa Parmense).

### 1964

Nasce ASCAA S.p.A., come azienda consortile per l'approvvigionamento idrico di undici Comuni della Bassa Parmense, proprietaria degli immobili e delle reti idriche

### 2008

Nasce EmiliAmbiente S.p.A., che prende il ramo d'azienda afferente il servizio idrico di ASCAA S.p.A. e di San Donnino Multiservizi S.r.l. (sul Comune di Fidenza)  
ASCAA S.p.A. rimane come società degli Assets

### 2011

EmiliAmbiente S.p.A. riceve in affidamento la gestione del Servizio Idrico Integrato anche nel Comune di Salsomaggiore Terme

### 2014

EmiliAmbiente S.p.A. acquisisce anche gli Assets del Servizio Idrico Integrato di ASCAA e San Donnino Multiservizi, diventando così l'unico soggetto titolato per la gestione del servizio

### 2017

EmiliAmbiente S.p.A. riceve in affidamento il servizio di gestione delle acque meteoriche



# EMILAMBIENTE IN GOCCE


Le attività, la forma societaria dell'organizzazione  
e i servizi offerti da EmiliAmbiente  
riassunti grazie ai numeri più rappresentativi




**102** mila  
Abitanti residenti

**11**  
Comuni

**638**  
Kmq superficie

**54**   
Lavoratori dipendenti

**47**   
Lavoratori a tempo indeterminato

**49**   
Lavoratori Full time

**5**   
Lavoratori Part time

**22**  
Donne

**32**  
Uomini





17  
Pozzi



195 km  
Rete adduzione

864 km  
Rete distribuzione

44 mila  
Utenze (contratti)

4

Campi sorgenti

3

Centrali di captazione principali

83%  
Copertura del servizio



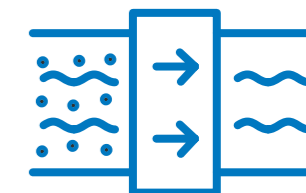
520 km  
Rete fognaria

11,8 Mln mc  
Acque reflue coltate

39 mila  
Utenze civili (o assimilabili) servite

164  
Utenze produttivi autorizzati

90%  
Copertura del servizio



32  
Impianti di depurazione gestiti

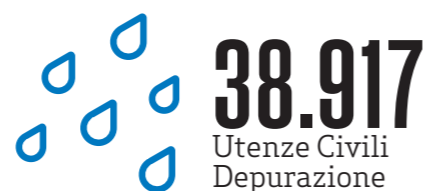
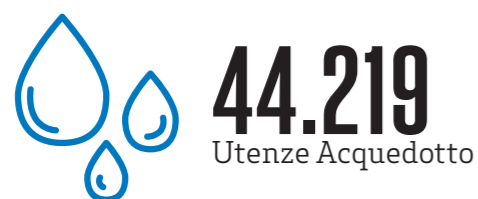
39 mila  
Utenze finali servite

11,8 Mln mc  
Acqua depurata

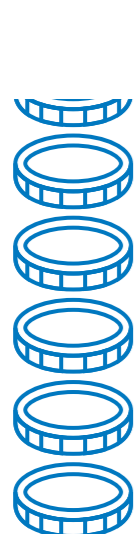
73,4 mila A.E.  
Carico inquinante depurato



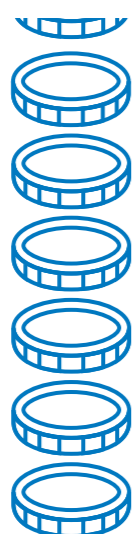
## COPERTURA DEL SERVIZIO



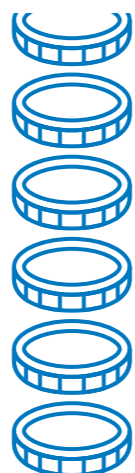
## RESPONSABILITÀ ECONOMICA



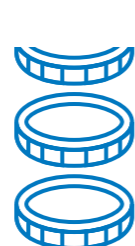
**5.3 Mln**  
Valore gare pubbliche effettuate



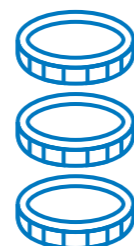
**6.2 Mln**  
Spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi



**5.8 Mln**  
Valore aggiunto globale netto distribuito

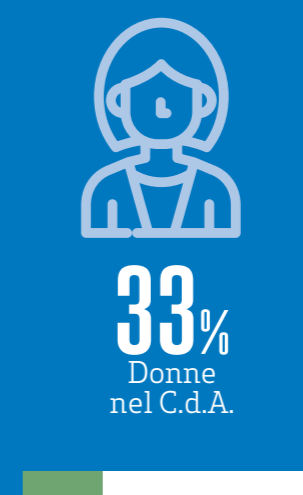
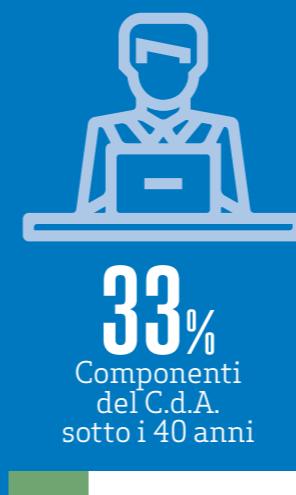


**2.4 Mln**  
Utile netto



**3 Mln**  
Investimenti totali

## RESPONSABILITÀ SOCIALE



**41 mila €**  
Bonus idrico nazionale totale erogato

**21 mila €**  
Bonus idrico interativo (Regionale) totale erogato



**20**  
Ore di formazione media per dipendente

**96%**  
Lavoratori che hanno svolto **ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

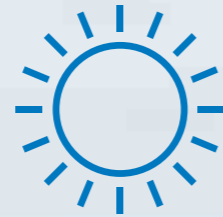
**1059**  
Studenti formati in educazione ambientale e alla sostenibilità

**102**  
Ore di formazione erogate alla Scuola dell'Acqua

## RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



**1.564 Gwh**  
Energia elettrica  
totale consumata



**0,6 Gwh**  
Energia elettrica  
autoprodotta

Oggi acquisire  
la giusta consapevolezza  
del nostro impatto è un  
obiettivo naturalmente  
connesso con la missione  
d'impresa

**37%**  
Perdite idriche



**11,8 Mln**  
Acque reflue depurate



**0%**  
Fanghi destinati  
a smaltimento in discarica



**4.295 Ton tq**  
Fanghi di depurazione  
prodotti

**100%**  
Fanghi destinati  
al riutilizzo







## LA NOSTRA FORMA SOCIETARIA

EmiliAmbiente è una società per azioni, posseduta da Soci che sono Enti pubblici: per questo motivo è definita "partecipata pubblica".

La Società è un'entità distinta solo formalmente dagli enti che la partecipano, poiché gli enti partecipanti esercitano un potere di indirizzo e controllo.

## LA NOSTRA ATTIVITÀ

EmiliAmbiente gestisce il Servizio Idrico Integrato, ovvero svolge le attività di:

- captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e produttivi;
- collettamento, attraverso la pubblica fognatura, e depurazione delle acque reflue urbane;
- ogni altra attività connessa all'utilizzo delle risorse idriche, inclusa la gestione degli impianti di trattamento di reflui industriali,
- attività di monitoraggio ambientale e territoriale correlate allo svolgimento del Servizio Idrico.

Nell'ambito di tutti i servizi gestiti, la Società svolge inoltre tutte le attività connesse di progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e manutenzione dei propri impianti, nonché tutte le attività connesse ed accessorie a quelle sopra indicate, compresa la consulenza ed assistenza tecnica, amministrativa, gestionale, di progettazione/studi di fattibilità, di direzione lavori, di manutenzione impiantistica.

L'attività di ricezione, emungimento e distribuzione dell'acqua avviene grazie alla rete di adduzione primaria che percorre la zona Nord della provincia, realizzando un "anello" lungo oltre 169 km e grazie alle centrali di captazione d'acqua potabile di San Donato, di Priorato, di Parola e la Stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza). L'attività di depurazione garantisce un Servizio di depurazione di acque reflue ad un territorio di **circa 130.000** abitanti equivalenti.

Il **Servizio Idrico** è gestito direttamente dalla Società per i Comuni di Busseto, Colorno, Fidenza, Fontanellato, Polesine Zibello, Roccabianca, Salsomaggiore, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna e Torrile.

## CENNI SULLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Servizio Idrico Integrato italiano è caratterizzato da un complesso modello istituzionale e normativo nonché da una forte eterogeneità e frammentazione degli operatori.



Le regole nazionali e generali in materia di Ambiente vengono definite dal Ministero dell'Ambiente, che determina la pianificazione e la strategia per ciò che riguarda tanto lo sfruttamento quanto la tutela delle risorse idriche.

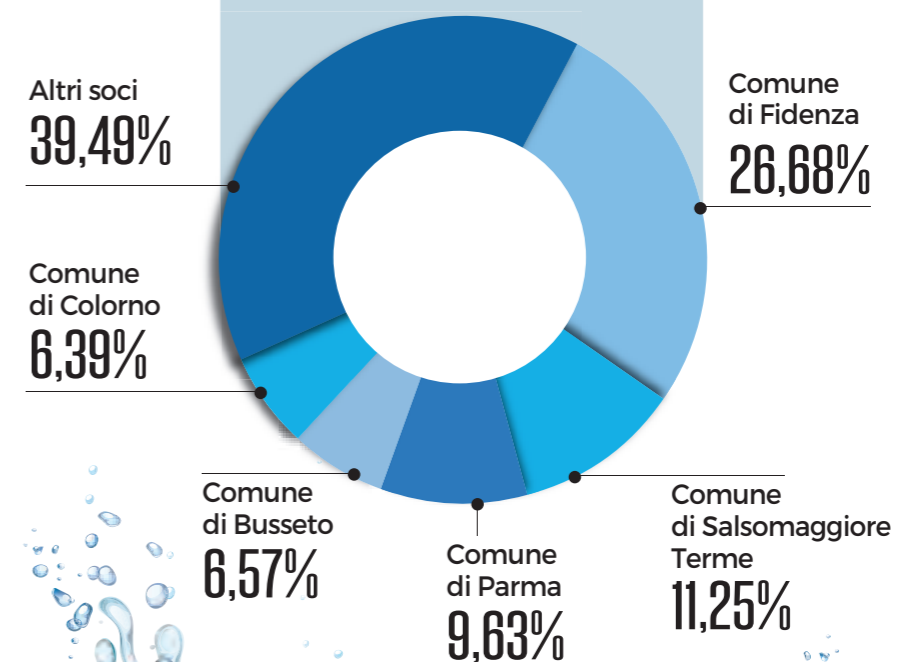
Il Settore Idrico è inoltre regolato e monitorato a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), un soggetto indipendente il cui scopo principale è garantire la promozione della trasparenza delle gestioni, della concorrenza, dell'efficienza e dell'efficacia nel settore dei servizi di pubblica utilità, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazio-



Compongono il CdA di EmiliAmbiente, insieme al Presidente Adriano Fava, i Consiglieri Raffaella Cerri (Vicepresidente) e Andrea Marsiletti

## COMPOSIZIONE SOCIETARIA

Tabella 1



Totale

**673.409**

### SOCIO Comune

Fidenza	179.657	Fontevivo	24.839
Salsomaggiore	75.729	Soragna	24.233
Parma	64.824	Torrile	23.627
Busseto	44.226	San Secondo P.se	19.992
Sorbolo Mezzani	44.226	Polesine Zibello	17.569
Colorno	43.014	Roccabianca	12.117
Sissa Trecasali	35.744	Noceto	3.635
Fontanellato	34.532	Azioni proprie	25.445



Prese d'aria per le vasche di stoccaggio interrato dell'acquedotto di Lodesana (Fidenza)

L'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 - Parma, poi sostituita da Atersir con competenza regionale, ha riconosciuto ad EmiliAmbiente il titolo per l'affidamento a regime per il Servizio Idrico Integrato, nel territorio gestito a partire dalla sua costituzione, ovvero dal 1 ottobre 2008, fino al 30 giugno 2025



nale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori. In pratica: ARERA ha il compito di disegnare regole per il settore che siano coerenti con gli indirizzi ricevuti dalla legislazione, tradurre i piani di lungo termine in obiettivi intermedi, il disegno in regole e le regole in piani d'azione ed impegni escutibili, fissando obiettivi specifici per i Gestori.

ARERA si muove:

- sul fronte della qualità dei servizi e della tutela degli utenti, attraverso la definizione dei livelli minimi e degli obiettivi di qualità del Servizio, vigilando sulle modalità di erogazione dello stesso; tutelando i diritti degli utenti, anche con la valutazione di reclami, istanze, segnalazioni, e determinando obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi;

- sul fronte delle tariffe, attraverso la definizione delle componenti di costo per la determinazione della tariffa del S.I.I.;
- sul fronte degli atti che concorrono alla disciplina del Servizio, attraverso la predisposizione delle "convenzioni tipo" in cui sono definite la modalità di regolazione dei rapporti tra autorità competenti l'affidamento e Gestori; verifica la corretta redazione del Piano d'Ambito e la sua coerenza con la pianificazione regionale e provinciale di settore;
- sul fronte della rendicontazione, attraverso l'adozione di direttive per la trasparenza della contabilità e la separazione contabile ed amministrativa dei Gestori, nonché la rendicontazione periodica dei dati gestionali, al fine di confronti comparativi tra gestioni;
- con funzioni di advocacy, attraverso l'espressione di pareri in materia di Servizio Idrico

Integrato su richiesta del Governo, delle Regioni e di altri enti, formulando proposte di revisione della disciplina vigente e segnalandone l'eventuale inosservanza o incorretta applicazione;

- sul fronte dell'informazione, svolgendo infine funzioni di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi sul Servizio e garantendo l'accesso generalizzato ai dati raccolti e a tutte le elaborazioni effettuate.

Scendendo ad un maggior livello di dettaglio, il S.I.I. è organizzato sulla base di 62 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)<sup>6</sup>, ovvero porzioni di territorio di "adeguate dimensioni" per la gestione dei servizi, che nascono con lo scopo di consentire la razionalizzazione della programmazione e della gestione del Servizio Idrico Integrato. I confini degli ATO sono definiti dalle singole Regioni con apposite leggi regionali, sulla base di un criterio geografico-istituzionale (ovvero con riguardo all'unità di bacino idrografico ed alle ri-

partizioni politico-amministrative) e di uno economico-gestionale (con riguardo alle adeguate dimensioni di gestione ed al superamento della frammentazione delle gestioni).

All'interno di ciascun ATO è identificato un Ente di Governo dell'Ambito (EGA): si tratta di una forma di cooperazione tra Comuni e Province che ricadono nell'ATO, infatti vi partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni che ricadono nell'ATO; all'EGA sono trasferite tutte le competenze dei Comuni in materia di gestione delle risorse idriche, e deve garantire uniformità nello svolgimento di tutte le funzioni afferenti il governo e la regolazione di settore: pianificazione delle politiche produttive, scelta delle modalità di gestione, selezione del Gestore, regolazione dei rapporti con gli utenti, controllo delle prestazioni erogate.

È proprio l'Ente di Governo d'Ambito ad affidare la gestione del Servizio Idrico Integrato ad una Società di Gestione, attraverso una *Convenzione di affidamento*.

<sup>6</sup> ARERA - Relazione annuale - Volume 2 - Attività svolta - 31 marzo 2019 - Pag. 144.



62

Gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) in cui è suddiviso il Servizio Idrico Integrato in Italia

All'Ente di Governo d'Ambito sono trasferite tutte le competenze dei Comuni in materia di gestione delle risorse idriche







In Emilia-Romagna è presente un unico Ente d'Ambito, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti<sup>7</sup>: è un ente dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni e le Province della Regione.

I compiti di regolazione affidati ad Atersir consistono principalmente nell'affidamento della gestione del Servizio, nella predisposizione del Piano d'Ambito<sup>8</sup> e del Piano economico-tarifario, ma comprendono anche tutte le attività di monitoraggio e controllo, sia tecnico che economico, della gestione affidata.

Atersir opera su due livelli, ai quali competono funzioni distinte di governo:

- le funzioni di primo livello sono esercitate dal Consiglio d'Ambito, che definisce ed approva gli indirizzi a livello regionale, ovvero di intero Ambito Territoriale Ottimale; è il caso ad esempio dell'approvazione del Piano d'ambito, della ricognizione delle infrastrutture e dei costi del Servizio, ma anche della definizione di linee guida vincolanti per la gestione di taluni aspetti della gestione da parte tanto dei Gestori quanto dei Consigli Locali;
- le funzioni di secondo livello sono esercitate dai Consigli Locali, uno per ciascuna provincia; i Consigli Locali approvano gli indirizzi a livello locale, formulano proposte al Consiglio d'Ambito in merito alle modalità di affidamento dei servizi, approvano i Piani degli Interventi e le articolazioni tariffarie, effettuano attività di controllo sulle modalità di effettuazione del Servizio da parte dei Gestori.

## L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO

La gestione del Servizio Idrico Integrato è subordinata ad un atto ufficiale chiamato *convenzione*, attraverso il quale l'Ente territorialmente competente (l'Ente di Governo d'Ambito) affida ad un Soggetto (detto *Gestore*) l'intera gestione del Servizio su un ambito territoriale definito, secondo precise regole contrattuali, con obiettivi dettagliati e definendo specifici livelli di prestazione che il Gestore dovrà garantire nella gestione del Servizio.

L'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 - Parma, poi sostituita da Atersir con competenza regionale, ha riconosciuto ad emiliAmbiente il titolo per l'affidamento a regime per il Servizio Idrico Integrato, nel territorio gestito a partire dalla sua costituzione, ovvero dal 1 ottobre 2008, fino al 30 giugno 2025.

L'affidamento in house è una modalità di affidamento particolare, attraverso la quale un Ente pubblico può affidare la gestione di un Servizio di pubblico interesse, come il Servizio Idrico Integrato, in proprio, ovvero senza ricorrere ad una gara ad evidenza pubblica: è come se l'Ente pubblico gestisse il Servizio in casa.

Questo è possibile grazie al realizzarsi di tre condizioni:

- il capitale della Società è interamente pubblico;
- gli enti pubblici titolari del capitale esercitano sulla Società un controllo analogo a quello che esercitano sui propri servizi;
- la Società realizza la parte più importante della propria attività con gli enti che la partecipano.

<sup>7</sup> Atersir viene istituita nel 2011 con legge regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, in attuazione della Legge 23 dicembre 2009, n.191.

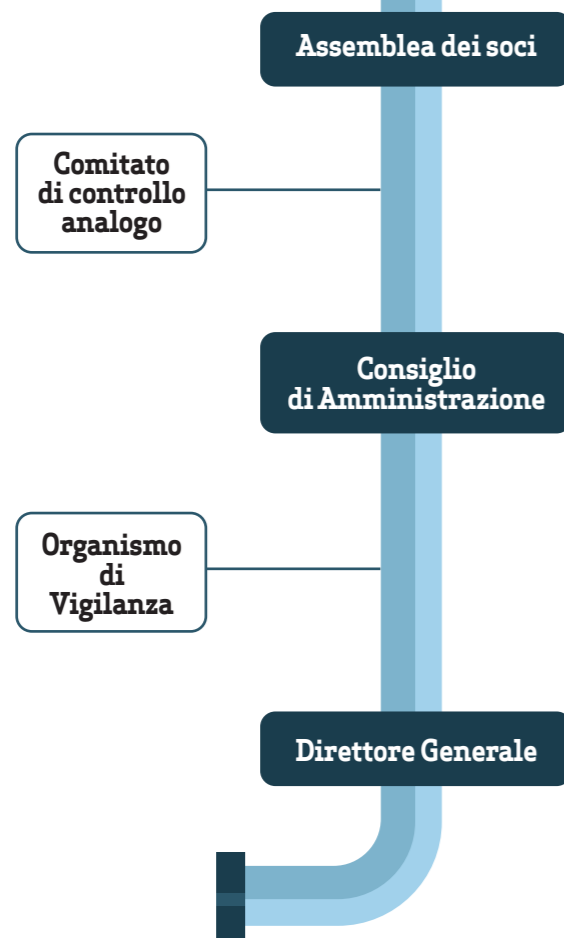
<sup>8</sup> Il Piano d'Ambito è lo strumento attraverso il quale vengono definiti: gli obiettivi di miglioramento del Servizio idrico (per raggiungere livelli minimi garantiti di qualità del Servizio); gli investimenti che sono necessari per raggiungerli; l'ottimizzazione del sistema tariffario (principio di full cost recovery e metodologie che premiano l'efficienza e la qualità del Servizio); le politiche di gestione relative al risparmio, al riuso e alla destinazione della risorsa acqua.



2

I livelli su cui opera l'agenzia Atersir

Atersir è l'agenzia di regolazione dei servizi pubblici locali ambientali della regione Emilia-Romagna



L'Organo Amministrativo dell'Azienda è rappresentato dal **Consiglio di Amministrazione**: viene nominato dall'Assemblea dei Soci, ed ha in sé tutti i poteri di gestione, controlla l'operato del management aziendale e si occupa delle scelte strategiche aziendali. Il CdA dura in carica tre anni.

Nella seconda metà del 2019 il CdA in carica ha terminato il proprio mandato e vi è stato quindi il completo rinnovo dei suoi componenti. Facendo qui riferimento all'annualità 2018, il CdA era composto da 3 membri, di cui 1 membro sotto i 40 anni e 1 membro femminile.

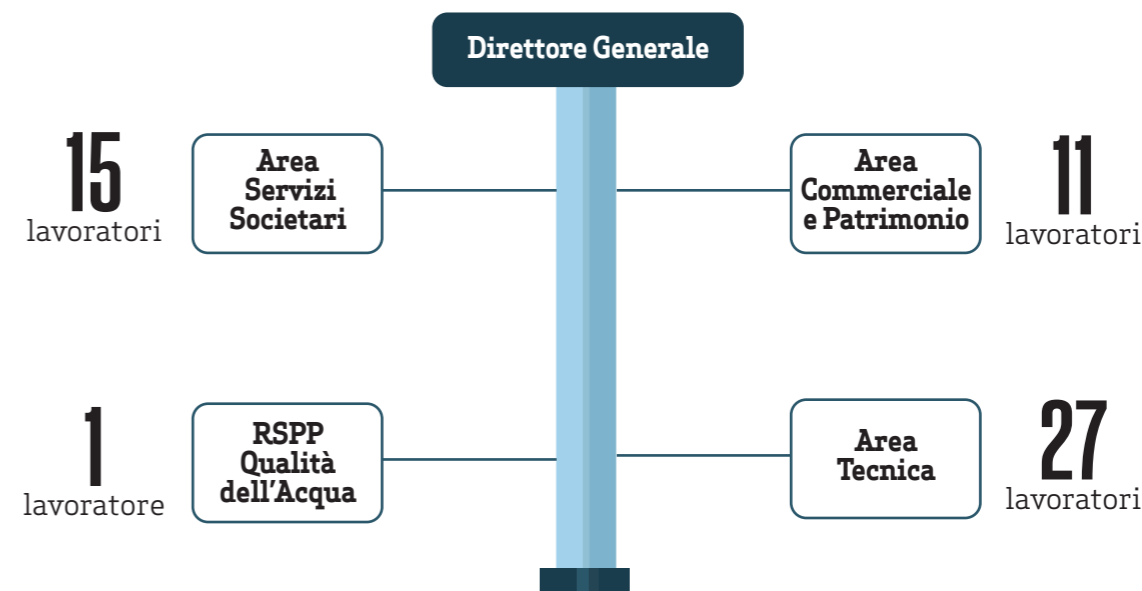
Il CdA è supportato in staff da una funzione indipendente di controllo, chiamata **Organismo di Vigilanza**, che ha il compito di vigilare sull'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia, la reale applicazione e la diffusione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 adottato dall'azienda. L'Organismo di Vigilanza è un organo collegiale composto da tre professionisti esterni, e dura in carica tre anni.

## LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La nostra Società è organizzata in tre aree principali:

- **Area Servizi Societari** → si occupa di tutte le attività di supporto alle altre funzioni aziendali (quali reception, segreteria, protocollo), della gestione degli affari generali (coperture assicurative, sinistri e vertenze, rapporti con gli organi societari, ecc.), della gestione degli appalti, della gestione amministrativa e finanziaria, della gestione del personale, della gestione delle comunicazioni, dell'analisi e della gestione degli aspetti normativi e regolatori, della gestione dell'information technology;
- **Area Commerciale e Patrimonio** → si occupa della gestione dei rapporti con i clienti/utenti, della fatturazione attiva e della gestione della sede aziendale e del parco mezzi;
- **Area Tecnica** → si occupa della gestione, conduzione e manutenzione di impianti e reti del Servizio Idrico, della progettazione e della direzione lavori, nonché della gestione di tutti gli aspetti ambientali connessi al Servizio.

Da ultima, ma non per importanza, è individuata una funzione di staff con la direzione per la gestione degli aspetti di sicurezza sul lavoro e della qualità dell'acqua.



## MISSIONE E VALORI

La nostra Società si impegna a creare valore economico, sociale ed ambientale per i nostri clienti, per gli azionisti e per i nostri lavoratori, attraverso il nostro impegno costante a garantire un Servizio continuo e di qualità in tutto il territorio servito.

Vogliamo essere un partner affidabile per i nostri *stakeholders*, in ogni aspetto legato al Servizio erogato, e vogliamo essere vicini alle esigenze dei cittadini.

Vogliamo essere un punto di riferimento per le aziende del settore, attraverso lo sviluppo del nostro modello di impresa, con un forte radicamento territoriale e grande attenzione al rispetto dell'ambiente.

Vogliamo che le donne e gli uomini che lavorano in EmiliAmbiente siano felici di farne parte, e si sentano partecipi dei risultati raggiunti grazie alla loro competenza ed alla loro passione.

## ETICA E INTEGRITÀ

EmiliAmbiente crede fermamente nell'integrità e nella legalità: per questo motivo ha adottato e mantiene in costante attuazione un Modello di Organizzazione e Gestione predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001, integrato con i principi della lotta alla corruzione ex L. 190/2012 (primi tra tutti la trasparenza).

Le nostre azioni quotidiane sono improntate ai principi etici e di legalità contenuti nel Codice Etico, principi che vengono condivisi a tutti

i livelli, a partire dalla Direzione e dal personale aziendale, ma anche dai fornitori e collaboratori.

Nella realizzazione della missione aziendale, tutti i destinatari del Codice Etico aziendale devono comportarsi nel rispetto dei principi di responsabilità, legalità, trasparenza, correttezza, efficienza e spirito di Servizio.

## SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

La Certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione ed il mantenimento di un Sistema Gestionale ed Organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale. Adottare un Sistema Gestionale ed Organizzativo significa primariamente definire degli obiettivi raggiungibili, quindi orientare la propria azienda verso il conseguimento degli stessi, definendo criteri e modalità di lavoro, ovvero predisponendo ed applicando procedure, istruzioni di lavoro e sistemi di registrazione coerenti e compatibili con lo scopo che l'azienda ha deciso di perseguire.

In ambito di Certificazione della Qualità, l'Azienda ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001: 2015.

Attraverso tale certificazione il cliente finale può aver piena fiducia sul fatto che i servizi e i prodotti immessi sul mercato corrispondano a determinate specifiche e che tutte le fasi relative alla loro realizzazione siano ripercorribili e verificabili.





# I NOSTRI STAKEHOLDERS

Le decisioni più importanti prese all'interno della Società devono creare valore sia per gli individui che le comunità

Gli stakeholders sono, per definizione, individui o gruppi che hanno un interesse legittimo nei confronti della Società e delle sue attività, passate, presenti e future, e il cui contributo (volontario o involontario) è essenziale al successo della Società stessa. Nella nostra visione, le decisioni rilevanti nella gestione della Società devono essere orientate alla creazione di valore per i nostri stakeholders. Ma chi sono i nostri stakeholders e cosa si aspettano da noi?

STAKEHOLDERS



SOCI



PERSONALE



UTENTI



FORNITORI



REGOLATORI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



COMUNITÀ LOCALE  
(e generazioni future)



FINANZIATORI  
(Istituti di credito)

LE LORO ASPETTATIVE

**TRASPARENZA**  
**EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO**  
**MIGLIORAMENTO** continuo

Garanzia della **TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO** e dell'equilibrio psicofisico delle persone

**RICONOSCIMENTO** delle proprie competenze e del proprio operato  
Accesso a percorsi di **CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONALE**, di sviluppo continuo e monitoraggio delle competenze  
**UGUAGLIANZA** di trattamento, parità tra i generi

**ACCESSO ALL'ACQUA POTABILE** certo e costante  
**QUALITÀ** dell'acqua  
**SERVIZIO EFFICIENTE** e adeguato

**EQUITÀ** e trasparenza delle gare di appalto

**RISPETTO** delle condizioni contrattuali

Rispetto della **NORMATIVA** vigente  
Trasparenza e **LEGALITÀ** della gestione

**TUTELA** e conservazione delle risorse naturali  
**PROTEZIONE DEGLI ECOSISTEMI** e della biodiversità naturale (riduzione degli impatti sull'ambiente)

Trasparenza e **SOLVIBILITÀ**

LA NOSTRA MISSIONE E I NOSTRI OBIETTIVI

Vogliamo che i nostri Soci comprendano che EmiliAmbiente continua a creare valore economico, sociale ed ambientale.

Vogliamo che le donne e gli uomini che lavorano in EmiliAmbiente siano felici di farne parte e si sentano partecipi dei risultati raggiunti grazie alla loro competenza ed alla loro passione.

La nostra missione è erogare a tutti i nostri utenti un Servizio continuo e di qualità. Vogliamo che i nostri clienti comprendano la nostra eccellenza e che ci considerino un partner affidabile per ogni aspetto legato al nostro Servizio e vicino alle esigenze del cittadino.

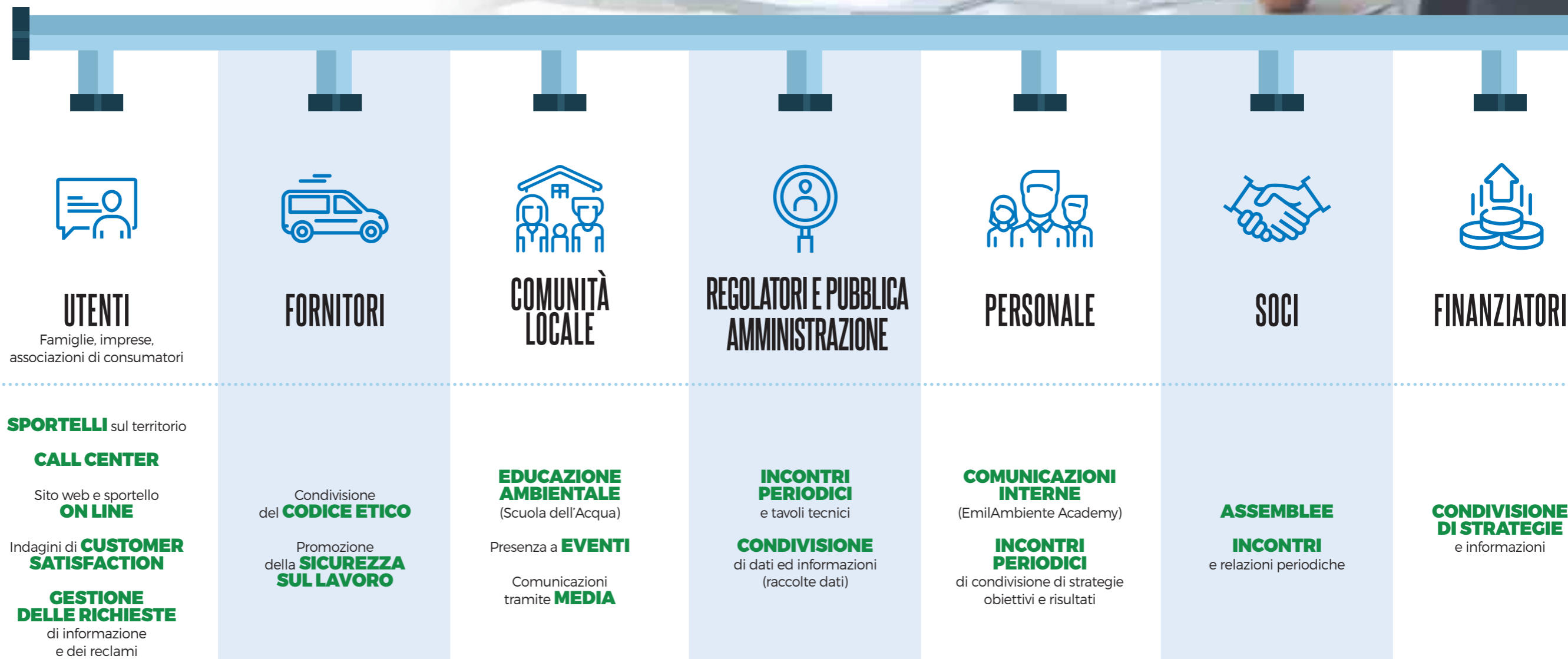
Desideriamo stabilire un rapporto di equità contrattuale con i nostri fornitori, per il raggiungimento di benefici reciproci in una logica di equilibrio, correttezza e trasparenza.

Crediamo fermamente nell'integrità e nella legalità; le nostre azioni quotidiane sono improntate ai principi etici e di legalità contenuti nel Codice Etico.

Vogliamo contribuire a garantire il diritto per le generazioni future di godere delle risorse naturali e di un ambiente ospitale.

Vogliamo essere un partner affidabile per ogni aspetto legato al nostro Servizio.

## COME COINVOLGIAMO I NOSTRI STAKEHOLDERS







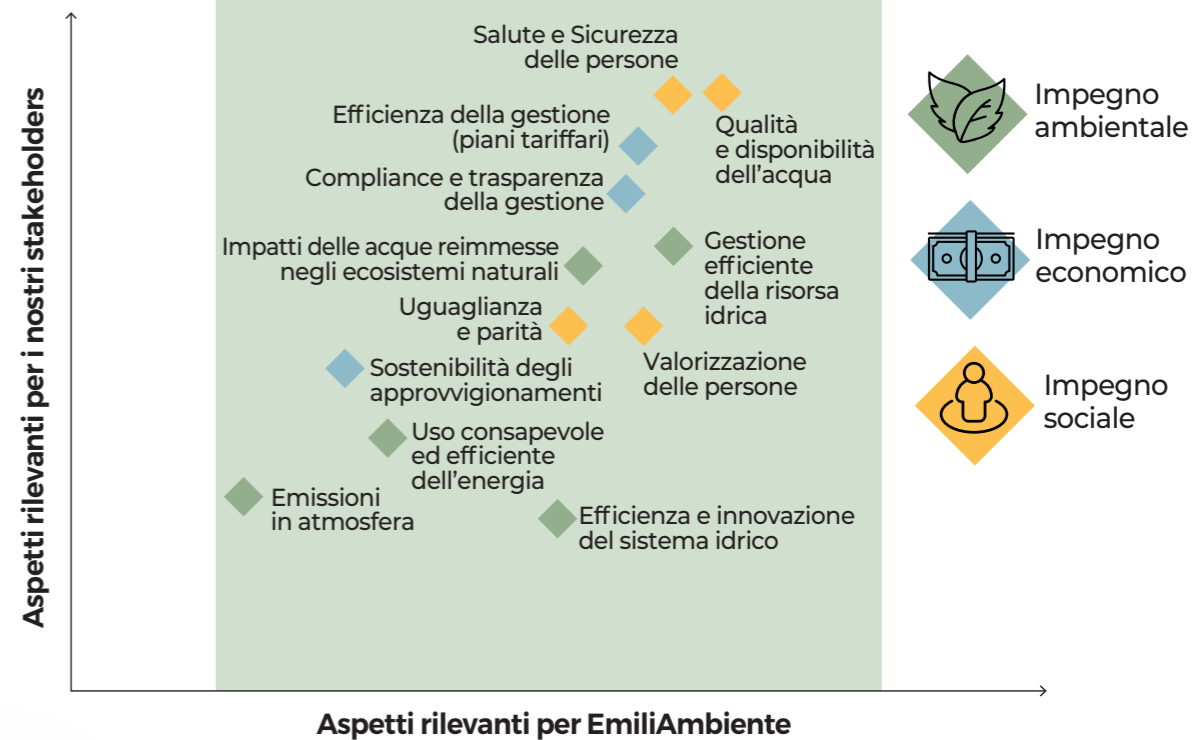
# LA SOSTENIBILITÀ NELLA NOSTRA MISSIONE QUOTIDIANA

La nostra Missione è creare valore per i nostri Clienti,  
per gli Azionisti e per i nostri lavoratori [...]  
Creare valore sia economico, sia sociale, sia ambientale

*(Estratto della Missione aziendale)*

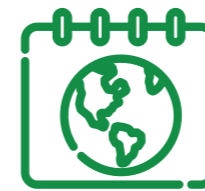


## RILEVANZA DEGLI ASPETTI MATERIALI





Le aziende sostenibili  
guardano  
alle generazioni future



# 2030

La data entro cui si intende attuare  
il programma di sviluppo sostenibile

## COS'È LA SOSTENIBILITÀ

La sostenibilità è la capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future<sup>9</sup>.

È un concetto complesso, un obiettivo che non può essere raggiunto in breve tempo, ma che deve essere perseguito attraverso un percorso lungo e costante di trasformazione: anche culturale. Essere sostenibili significa, per una Società, seguire un modello di crescita economica che migliori la qualità della vita ma che nel contempo rispetti l'uomo e l'ambiente.

## LA SOSTENIBILITÀ NELLA NOSTRA MISSIONE

Le politiche di sostenibilità e di responsabilità sociale hanno assunto per noi di EmiliAmbiente un valore strategico, per la natura e la rilevanza del Servizio svolto.

All'interno del nostro bilancio di sostenibilità siamo andati ad individuare le tematiche rilevanti in relazione all'attività che svolgiamo e ai suoi impatti: il Servizio Idrico Integrato, la gestione dei rapporti con i clienti e le comunicazioni. In questo report vogliamo comprendere tutti i temi che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in campo sociale, ambientale ed economico o che influenzano significativamente le decisioni dei nostri stakeholders.

## MATERIALITÀ

La materialità è il principio secondo il quale tutte le informazioni contenute in un Bilancio di Sostenibilità devono riferirsi ai temi ed agli indicatori rilevanti, ovvero a quegli aspetti che possono evidenziare gli impatti significativi derivanti dalle attività svolte dalla Società, sia a livello economico che ambientale e sociale.

I temi materiali che abbiamo ritenuto rilevanti sono riportati nel grafico sottostante.

I temi che abbiamo ritenuto rilevanti possono essere raggruppati principalmente nelle tre dimensioni:

- **Sociale**, i cui aspetti rilevanti sono la garanzia della disponibilità e qualità dell'acqua all'utenza (tema in realtà trasversale anche per la dimensione ambiente), la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, la gestione e valorizzazione delle persone che lavorano nella nostra Società, l'uguaglianza e parità di trattamento tanto negli aspetti di gestione del personale quanto nei rapporti con gli utenti;
- **Ambientale**, i cui aspetti rilevanti riguardano le strategie per la gestione efficiente della risorsa idrica, gli impatti della reimmissione in ambiente delle acque depurate, l'uso consapevole dell'energia (inteso anche in senso di riduzione dei consumi), l'efficienza ed innovazione del sistema idrico, da un punto di vista tanto di gestione quanto impiantistico, e le emissioni in atmosfera;

- **Economica**, i cui aspetti rilevanti rappresentano le performance economiche in termini di efficienza di gestione (risultato, solidità, ecc.) e le ricadute sul territorio (valore aggiunto distribuito, investimenti realizzati, ecc.), con la priorità di garantire stabilità futura e solvibilità alla Società.

## TRASFORMARE IL NOSTRO MONDO: L'AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

L'Agenda 2030 rappresenta il programma di azione adottato nel 2015 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite per le persone, il pianeta e la prosperità.

L'Agenda, sottoscritta da 193 Paesi membri, si compone di 17 Obiettivi per lo sviluppo sostenibile (riportati qui a lato), che mirano a realizzare pienamente i diritti umani di tutti e a raggiungere l'uguaglianza di genere e l'emancipazione di tutte le donne entro il 2030. Gli obiettivi sono tra loro interconnessi ed indivisibili, e bilanciano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: la dimensione economica, sociale ed ambientale.

Gli obiettivi che vogliamo perseguire per contribuire ad uno sviluppo sostenibile possono essere raggruppati nei seguenti macro-obiettivi:

- Promuovere la centralità del cliente;
- Coinvolgere e valorizzare le persone che lavorano in EmiliAmbiente;
- Essere vicini al territorio e tutelare l'ambiente;
- Promuovere la tutela della salute e sicurezza lungo tutta la filiera e nei rapporti con i nostri fornitori;
- Investire nell'innovazione per migliorare l'efficienza dei processi e ridurre gli impatti.

<sup>9</sup> Rapporto Brundtland (Wced - 1987) - "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare i propri".



# MA... COME VOGLIAMO CONTRIBUIRE IN CONCRETO AD UNO SVILUPPO SOSTENIBILE?

1

## VALORE ALLE PERSONE



- Garantendo la parità di trattamento economico e di accesso alle posizioni apicali delle donne, e promuovendone il rafforzamento e il coinvolgimento crescente nelle scelte strategiche;
- Garantendo sostegno alle lavoratrici al rientro dalla maternità, ad esempio con una maggiore disponibilità di congedi parentali retribuiti e permessi che consentano l'assenza in caso di malattia del figlio;
- Garantendo la tutela della genitorialità anche per il padre, attraverso il riconoscimento di un congedo retribuito maggiore rispetto a quello obbligatorio per legge.



- Attraverso la promozione della cultura della sicurezza.

2

## EFFICIENZA ENERGETICA



- Attraverso la produzione di energia da impianti fotovoltaici;
- Attraverso Investimenti mirati per rendere più efficienti i nostri processi e ridurre gli impatti sull'ambiente; ad esempio: maggior efficienza dei processi di depurazione delle acque, maggior rendimento degli impianti con conseguente riduzione dei consumi energetici; utilizziamo parte dell'energia autoprodotta dal biogas generato dalle attività di depurazione per sostenere il processo stesso (avviene presso il depuratore Fidenza).



3

## TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



- Attraverso i controlli puntuali della qualità dell'acqua potabile erogata, con lo scopo di distribuire una risorsa sicura e di elevata qualità;
- Attraverso la realizzazione di investimenti continui per il miglioramento dell'efficienza delle infrastrutture che convogliano e depurano le acque reflue;
- Attraverso un costante impegno nell'efficiamento delle reti di distribuzione dell'acqua potabile, riducendo le dispersioni della risorsa;
- Attraverso il costante impegno nella riduzione dei rischi di sversamento delle acque reflue lungo la rete fognaria, mediante controlli, ispezioni ed interventi di manutenzione delle reti.



- Attraverso investimenti mirati per l'innovazione e lo sviluppo tecnologico dell'intero sistema aziendale;
- Attraverso la manutenzione costante e periodica di reti ed impianti, per mantenere e sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti.



- Attraverso attività di formazione e sensibilizzazione della comunità riguardo ai temi della sostenibilità, dell'uso consapevole dell'acqua e della sua importanza per la vita degli ecosistemi.



- Attraverso l'utilizzo consapevole delle risorse idriche, ovvero limitando gli emungimenti entro i limiti imposti dalla naturale capacità rigenerativa delle falde;
- Attraverso l'adozione di processi di depurazione delle acque efficienti e innovativi, che consentano di ridurre l'utilizzo di sostanze chimiche e di energia;
- Attraverso la destinazione dei fanghi prodotti dalle attività di depurazione al riutilizzo;
- Attraverso l'utilizzo del biogas generato dalle attività di depurazione per la produzione di energia che viene riutilizzata nel processo;
- Attraverso la riduzione dei rifiuti prodotti nelle attività quotidiane, la promozione della cultura del riuso e della corretta gestione dei rifiuti, l'impegno alla raccolta differenziata in azienda.



4

## INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

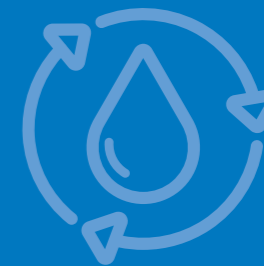


- Attraverso attività di formazione mirate, dedicate allo sviluppo delle competenze professionali dei lavoratori, contribuendo in tal modo alla crescita delle competenze tecniche in una chiave di sostenibilità;
- Coinvolgendo i giovani del territorio in attività di formazione professionale, attraverso i programmi di alternanza scuola-lavoro;
- Attraverso attività di educazione, formazione e sensibilizzazione dei cittadini ai temi della sostenibilità e della conservazione della natura (Scuola dell'Acqua).



- Attraverso la trasparenza ed il coinvolgimento dei nostri stakeholders, perseguendo il modello di impresa che abbiamo scelto, vicina al territorio ed al cittadino.





# IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## DA COSA È COMPOSTO

Il Servizio Idrico Integrato è l'insieme dei servizi idrici connessi con l'uso umano della risorsa idrica ovvero la captazione dell'acqua potabile, il suo trasporto e la sua distribuzione e quindi la raccolta e la depurazione delle acque reflue. EmiliAmbiente, in qualità di Gestore di tale Servizio, governa il Ciclo Idrico Integrato per 11 Comuni della Bassa Parmense (Busseto, Colorno, Fidenza, Fontanellato, Polesine Zibello, Roc-

cabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna, Torrile), arrivando a servire un totale di 101.940 abitanti residenti sul territorio.

Per i Comuni di Parma, Fontevivo, Sorbolo, Noceto, Mezzani, la Società si occupa del prelievo e della fornitura dell'acqua fino ai punti di consegna, e per il solo Comune di Fontevivo gestisce il Servizio di collettamento e depurazione dei reflui. La tabella seguente riporta la numerosità delle utenze servite<sup>10</sup>, per ciascun Servizio, accanto alla numerosità della popolazione residente all'interno dei Comuni serviti.

<sup>10</sup> Con Utenze si intendono gli Utenti finali come definiti all'Allegato A della Delibera 655/2015, ovvero intesi come "persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I." (quindi 1 contratto = 1 utenza) attivi al 31/12/2018.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO





- 1 CAPTAZIONE**  
L'azione di prelievo delle acque dell'ambiente per il consumo umano domestico e industriale: nel caso di EmilAmbiente questo avviene in profondità, con prelievo delle acque di falda raggiungibili tramite appositi pozzi
- 2 POTABILIZZAZIONE**  
L'acqua captata dai campi pozzi viene disinfettata prima di essere immessa nella rete di distribuzione. Questo processo viene svolto con biossido di cloro e/o ipoclorito di sodio, sostanze che lasciano qualche traccia solo nel sapore dell'acqua, eliminabile lasciando aperta la bottiglia per una mezz'ora
- 3 ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE**  
L'acqua viene quindi pompata nella rete di adduzione (un reticolo di condutture di grande diametro che percorre come un anello tutto il territorio servito da EmilAmbiente) e quindi nelle reti di distribuzione dei singoli Comuni, per raggiungere gli utenti
- 4 FOGNATURA**  
Le acque reflue domestiche e industriali vengono raccolte da un sistema di impianti e reti che le conducono agli impianti di depurazione
- 5 DEPURAZIONE**  
Gli impianti di depurazione utilizzano processi chimico-fisici e biologici per eliminare dalle acque reflue le sostanze inquinanti, in modo da non alterare il ciclo idrogeologico naturale
- 6 RESTITUZIONE**  
Una volta depurate le acque reflue vengono rilasciate nei corpi idrici superficiali (cioè i canali, i fiumi, i laghi i mari o gli oceani) da cui riprendono il loro viaggio nel ciclo idrogeologico naturale e nel Servizio idrico integrato gestito dall'uomo



Nel territorio di nostra competenza, svolgiamo i servizi di:

- **Acquedotto**, ovvero captazione, emungimento e distribuzione delle risorse idriche per tutte le tipologie di utenza, siano esse domestiche, pubbliche, commerciali, agricole o industriali;
- **Fognatura**, ovvero raccolta e convogliamento delle acque reflue in pubblica fognatura;
- **Depurazione**, ovvero trattamento, mediante impianti di depurazione, delle acque reflue scaricate in pubblica fognatura, al fine di garantire la qualità dell'acqua che viene reimpressa in ambiente e

la sua conformità alla normativa vigente. La gestione integrata delle risorse idriche avviene in conformità con la Convenzione di affidamento ed i suoi allegati, così come stipulata con l'Ente di Governo d'Ambito, nel rispetto della regolamentazione normativa e rispondendo alle istituzioni (ARERA, ATERSIR, Regione Emilia Romagna). Possiamo inoltre svolgere ogni altra attività, operazione e Servizio attinente o connesso alla gestione del Servizio Idrico Integrato ivi compreso lo studio, la progettazione, la realizzazione e la gestione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente.

Tabella 2 - Abitanti e utenze del SII nei Comuni gestiti

COMUNE	ABITANTI SERVITI <sup>1</sup>	UTENZE SERVIZIO ACQUEDOTTO	UTENZE SERVIZIO FOGNATURA	UTENZE SERVIZIO DEPURAZIONE
Busseto	6.911	3.110	2.697	2.697
Colorno	9.104	3.774	3.411	3.411
Fidenza	27.041	11.981	11.076	11.076
Fontanellato	7.061	2.230	1.979	1.979
Polesine Zibello	3.188	1.329	1.312	1.304
Roccabianca	2.934	709	566	566
Salsomaggiore T.	19.746	10.615	8.723	8.723
San Secondo P.se	5.739	2.242	2.109	2.109
Sissa Trecasali	7.846	2.991	2.662	2.657
Soragna	4.841	2.130	1.870	1.870
Torriale	7.689	3.108	2.733	2.526
<b>Totale</b>	<b>102.100</b>	<b>44.219</b>	<b>39.138</b>	<b>38.917</b>

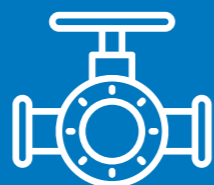
<sup>1</sup> Fonte: ISTAT Portale Geodemo - Popolazione residente al 1 gennaio 2019 nei Comuni serviti.



# IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO IN GOCCE



**159 Km**  
Reti di adduzione



**33%**  
Reti di adduzione in cemento amianto

**864 Km**  
Reti di distribuzione

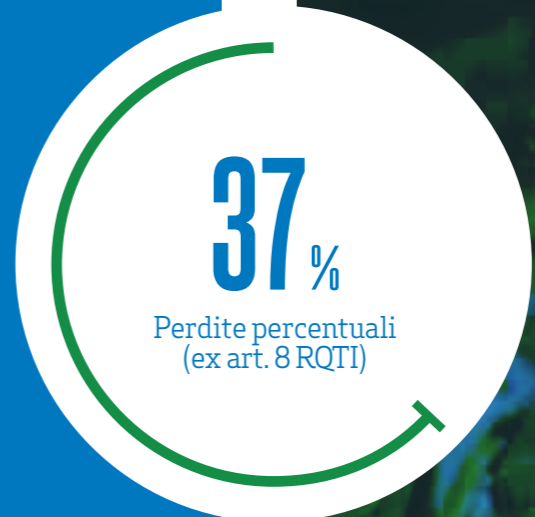
**6%**  
Reti di distribuzione in cemento amianto

**1.023 Km**  
Rete georeferenziata



**12,3 Mlc mc**  
di acqua prelevati dall'ambiente

**10,1 Mlc mc**  
di acqua in ingresso alla distribuzione



**99**  
Campioni analizzati sorgenti + pozzi

**146**  
Campioni analizzati in distribuzione

**9.998**  
Parametri totali analizzati

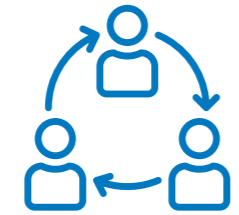


Il sistema di telecontrollo consente a EmiliAmbiente di monitorare in tempo reale le reti di adduzione e distribuzione





Serbatoio pensile presso la centrale di Priorato (Fontanellato)



**44** mila  
Utenze

**87%**  
Utenze domestiche o assimilabili

**6,3** Mln mc  
di acqua fatturati



I nostri pozzi offrono un'acqua di buona qualità, che risulta potabile già in origine

**4**

Le centrali di captazione di acqua potabile gestite da EmiliAmbiente

**CAPTAZIONE**

La fase di captazione consiste nel prelievo dell'acqua dall'ambiente naturale, con lo scopo di utilizzarla a fini idropotabili. EmiliAmbiente gestisce 4 centrali di captazione di acqua potabile, ovvero:

- la Centrale di San Donato, sita in Strada Beneceto a Parma; la struttura gestisce l'emungimento da n. 4 pozzi, che consentono di fornire acqua di Comuni di Sissa Treccasali, Torrile, Roccabianca e Colorno, nonché tra soci non serviti, Sorbolo, Mezzani e parte del Comune di Parma;
- la Centrale di Priorato, sita nell'omonima località sotto il Comune di Fontanellato; i 5 pozzi a Servizio della centrale vengono utilizzati per rifornire i Comuni di Fontanellato, Soragna, San Secondo Parmense, Busseto, Polesine Zibello, nonché in parte Fontevivo e Noceto;
- la Centrale di Parola, sita in località Parola di Fidenza, che conta 7 pozzi; attraverso la centrale vengono serviti i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme;
- la Stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza), nella quale viene temporaneamente raccolta l'acqua proveniente dalla centrale di Parola, per consentirne il rilancio verso il territorio del Comune di Salsomaggiore, che si trova topograficamente ad una quota maggiore.

Le fonti di approvvigionamento da cui preleviamo l'acqua sono di origine sotterranea, in prevalenza pozzi.

Abbiamo tuttavia anche la possibilità, grazie alle previsioni delle concessioni di derivazione, di sfruttare alcuni campi sorgenti siti in prevalenza in zona Salsomaggiore e Pellegrino Parmense: si tratta tuttavia di un prelievo decisamente residuale, corrispondente all'1% circa del volume totale prelevato nel corso dell'anno.

**POTABILIZZAZIONE**

I nostri pozzi offrono un'acqua di buona qualità, che risulta potabile già in origine: per questo motivo, non sono necessari trattamenti complessi, ma unicamente una disinfezione dell'acqua prima dell'immissione nelle reti di adduzione e di distribuzione, che lo scopo di eliminare la quantità di batteri potenzialmente patogeni, naturalmente presenti, che potrebbero moltiplicarsi durante il trasporto verso le utenze.

I parametri indicatori della qualità dell'acqua vengono costantemente monitorati, secondo le modalità e le periodicità previste dalla legge, in modo da individuare prontamente ogni eventuale scostamento dalla norma ed ogni eventuale tendenza all'inquinamento che potrebbe presentarsi già alla fonte.





## ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'acqua prelevata dall'ambiente viene poi convogliata, attraverso 159 km circa di rete di adduzione<sup>11</sup>, fino ai punti di consegna dei Comuni, ovvero quei punti dai quali si dirama la rete di distribuzione, che con un percorso quasi capillare (complessivamente pari a 864 km) porta l'acqua alle singole utenze.

Le reti di adduzione e distribuzione sono "ereditate" dal Gestore per l'intera durata della convenzione di affidamento del Servizio: il nostro compito è garantirne la funzionalità, la conformità e la manutenzione.

Le reti sono costituite da tubazioni realizzate in differenti materiali (acciaio, ferro, ghisa, pvc, cemento ecc.), ma anche da impianti di sollevamento, per consentire all'acqua di superare i dislivelli altimetrici del territorio; sono accessoriate da apparati per il monitoraggio dei principali parametri fisici (pressione e portata), per il monitoraggio e la regolazione della disinfezione, nonché da stoccaggi in quota (torri piezometri-

che), utilizzati per la stabilizzazione della pressione e per il mantenimento di adeguata scorta idrica.

## LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

La normativa del settore idrico, in particolare il D.Lgs. 31/2001, stabilisce il numero di controlli, i parametri da monitorare ed i limiti di concentrazione da rispettare per garantire la qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

In qualità di Gestore del Servizio Idrico, garantiamo ai nostri clienti un'acqua buona da bere, nel rispetto dei requisiti normativi, attraverso una sorveglianza costante, che si realizza con la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile che va dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione.

Garantire la qualità dell'acqua prelevata dall'ambiente e distribuita alle utenze implica infatti un'attività di monitoraggio e controllo capillare e sistematica: i controlli finalizzati

alla caratterizzazione chimica e microbiologica dell'acqua distribuita in rete vengono programmati su base annuale, all'interno di un Piano definito annualmente in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente e condiviso con le Autorità di Settore (in particolare con AUSL). Il grado di sorveglianza sulle caratteristiche qualitative dell'acqua non va peraltro valutato sulla base della semplice quantificazione del numero di determinazioni effettuate, quanto piuttosto attraverso un'attenta e scrupolosa scelta dei parametri da monitorare, al fine di prevenire o ridurre al minimo il rischio di casi di non conformità. I principali criteri adottati per la redazione del Piano sono i seguenti:

- Il rispetto delle norme vigenti a livello comunitario, nazionale e locale;
- Il concetto di acquedotto come impianto di produzione di acqua destinata al consumo umano, cioè come un sistema produttivo unitario da gestire e controllare con un approccio integrato;
- La piena consapevolezza del significato dei

parametri analitici e della loro dinamica;

- La conoscenza della vulnerabilità delle fonti idriche utilizzate;
- L'esame dei dati analitici storici per verificare i parametri critici e il livello di rischio;
- La conoscenza della rete distributiva nei termini di lunghezza e materiali a contatto con l'acqua potabile, nonché di presenza di serbatoi e utenze particolari;
- La conoscenza dei reagenti utilizzati nei processi di trattamento e in distribuzione.

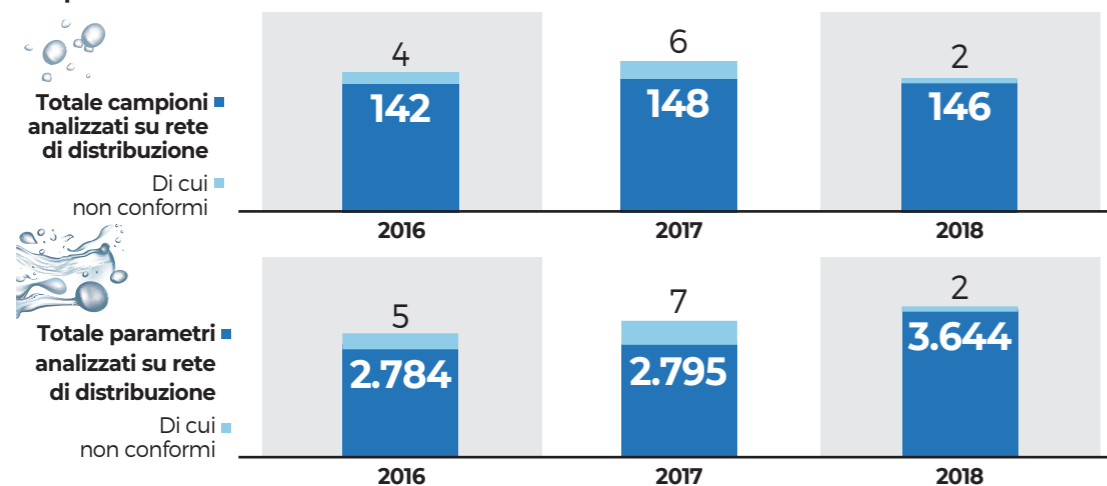
Il prelievo dei campioni da sottoporre ad analisi è una fase particolarmente delicata nell'attività di controllo, in particolare per i campioni destinati ad analisi microbiologiche, per i quali si adottano rigorosi protocolli di asetticità per evitare contaminazioni di carattere secondario non imputabili alle reali caratteristiche qualitative dell'acqua.

Le analisi dei campioni raccolti vengono affidate ad un Laboratorio esterno qualificato ed accreditato<sup>12</sup> ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17025, il responsabile del campionamento può

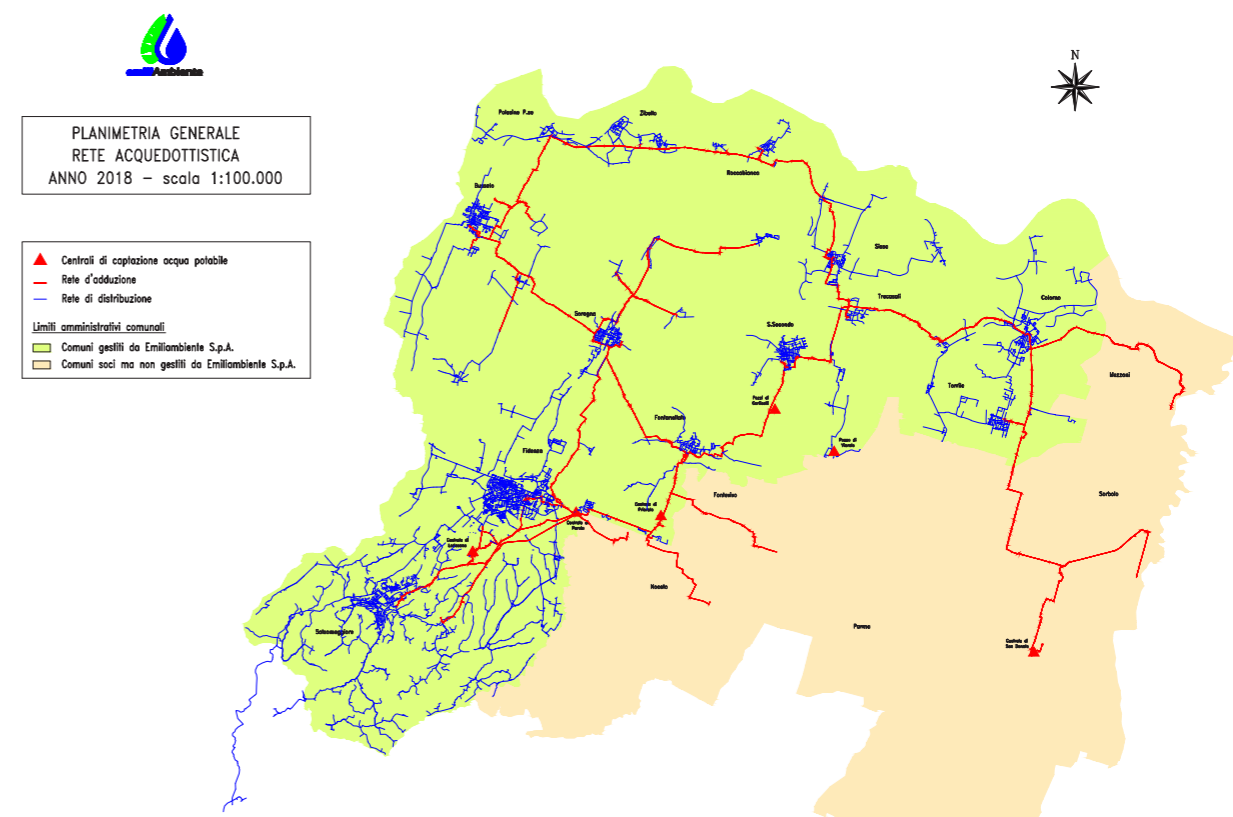
<sup>11</sup> Si intende qui compresa unicamente la rete di adduzione all'interno dei Comuni serviti; sono presenti ulteriori 36 km circa di rete di adduzione situati all'interno di altri Comuni soci, per i quali la Società non gestisce il S.I.I.

<sup>12</sup> L'accreditamento attesta la competenza tecnica del Laboratorio di prova relativamente alle specifiche prove indicate all'interno del certificato di accreditamento stesso.

**Tabella 3 - Monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in distribuzione: campionamenti e analisi effettuati nel triennio 2016-2018**



## La rete acquedottistica gestita da EmiliAmbiente





inoltre effettuare alcune analisi preliminari (es. concentrazione di cloro residuo, nitrati, ecc.) direttamente in loco, con l'ausilio dell'apposita strumentazione portatile (colorimetro, spettrofotometro).

Nel corso del 2018 sono stati analizzati 245 campioni di acqua potabile, all'interno dei quali sono stati analizzati complessivamente 9.998 parametri; di questi, 146 campioni sono stati prelevati lungo la rete di distribuzione, a valle degli impianti di disinfezione, e sono stati registrati unicamente 2 campioni con parametri oltre i limiti di legge.

I valori medi rilevati lungo la rete di distribuzione di ciascun Comune servito vengono pubblicati sul sito internet aziendale [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it), nella sezione Qualità, secondo la periodicità prevista da normativa (aggiornamento semestrale).

### PRESERVARE LA RISORSA

La nostra Società è consapevole degli impatti che la propria attività può avere su una risorsa preziosa come l'acqua, da cui dipendono la qualità della vita delle persone e lo sviluppo economico del territorio: in un contesto generale di cambiamento climatico, con periodi di alternanza tra siccità e abbondanti piogge, è sempre più evidente la necessità di mantenere un assetto infrastrutturale idrico in grado di contrastare sprechi e favorire la salvaguardia della risorsa.

La pianificazione dell'approvvigionamento per il Servizio Idrico viene effettuata secondo criteri di efficacia ed efficienza, oltre che nel rispetto delle normative di legge e delle concessioni di derivazione: lo sfruttamento della risorsa deve tenere in considerazione l'entità e la qualità delle risorse disponibili, nonché l'uso cui l'acqua sarà destinata; è compito del Gestore svolgere un'adeguata attività di pianificazione, attraverso la definizione del bilancio idrico condiviso con le Autorità competenti.

Condizione indispensabile per la corretta gestione e la tutela della risorsa idrica è il mantenimento di un adeguato sistema infrastrutturale per la gestione delle acque: oltre a garantire l'accesso all'acqua potabile, il sistema acquedottistico deve infatti consentire una gestione della risorsa efficiente con gli obiettivi di preservazione della stessa, nonché assicurarne l'utilizzo sostenibile anche nelle fasi a valle della filiera, attraverso adeguati sistemi di trattamento



I campioni di acqua potabile analizzati nel corso del 2018

che minimizzino l'impatto sull'ambiente e ne consentano, ove possibile, il riutilizzo.

In questo contesto, risulta di grande importanza l'attività di ricerca e contenimento delle perdite, che realizziamo attraverso l'attuazione di un programma permanente di controllo, basato:

- sul sistema di telecontrollo, che ci consente di monitorare in tempo reale tutta la rete idrica ed il funzionamento degli impianti di captazione e sollevamento; questo sistema ci consente da una parte di adeguare l'erogazione di acqua ai fabbisogni delle nostre utenze, e dall'altro lato di rilevare la presenza di guasti e rotture, indispensabile per intervenire in tempi rapidi;
- sulla distrettualizzazione della rete idrica, che nel 2018 è arrivata ad una copertura complessiva di circa il 30% della rete di distribuzione;
- sulla gestione differenziata delle pressioni di rete (diurna e notturna), che consente di contenere i picchi di pressione, riducendo in questo modo la frequenza delle rotture delle tubazioni.

Occorre mantenere un assetto infrastrutturale in grado di contrastare sprechi e favorire la salvaguardia della risorsa



“L'acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale”

(Direttiva europea 2000/60/CE)



### IL SERVIZIO DI COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

Il Servizio di fognatura e depurazione si realizza principalmente attraverso la gestione delle reti fognarie e la conduzione di tutti gli impianti che consentono il deflusso dei reflui (es. sollevamenti, scolmatori ecc.), nonché nella conduzione degli impianti di depurazione. Il Servizio può essere diviso nei sotto processi:

- **Collettamento** → è il processo che permette raccogliere l'acqua utilizzata dalle utenze

(acqua reflua) e condurla agli impianti di sollevamento, ove esistenti, e infine agli impianti di depurazione;

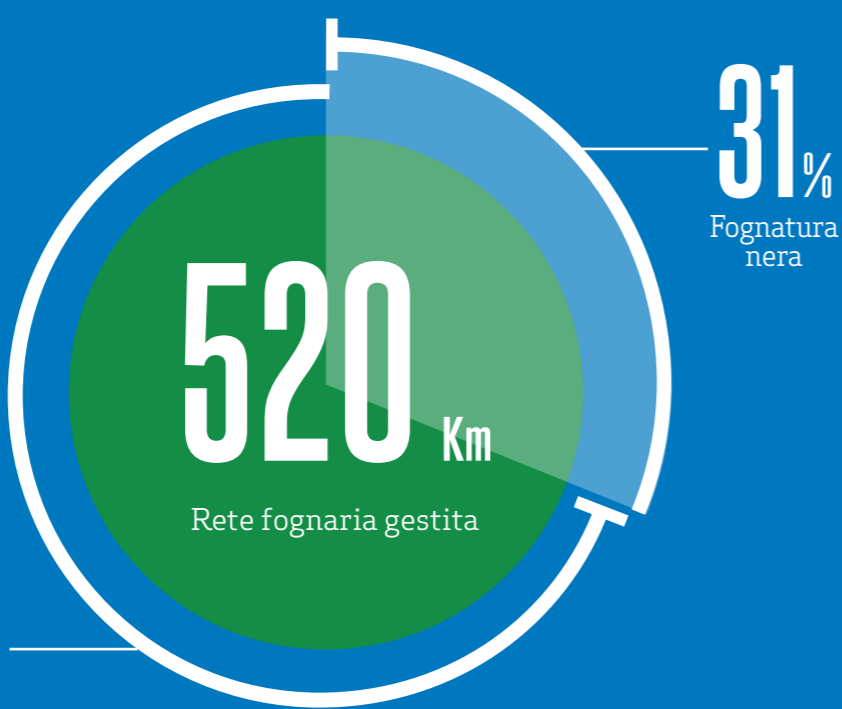
- **Conduzione delle reti fognarie** → consiste nel mantenere in buona efficienza l'intera rete di collettamento reflui, in modo che sia possibile convogliarli all'impianto di trattamento designato;
- **Depurazione** → consiste nel trattamento delle acque reflue attraverso processi biologici, con lo scopo di ridurre il carico inquinante entro i limiti previsti nelle autorizzazioni rilasciate per l'esercizio di ciascun depuratore, prima della restituzione dell'acqua depurata all'ambiente.



# LA RETE FOGNARIA

La rete fognaria è composta da un sistema di condotte per la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane<sup>13</sup>. Il territorio in nostra gestione conta 35 reti fognarie, di cui 32 confluono nei nostri impianti di depurazione; la rete è formata nel suo complesso da circa 520 km di condotte, 81 stazioni per il sollevamento dei liquami e 128 scaricatori di piena. Le acque reflue urbane che confluono nella pubblica fognatura sono un miscuglio: di acque reflue domestiche, provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, derivanti dal metabolismo umano e da attività domestiche; di acque reflue industriali, ovvero scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni; di acque meteoriche di dilavamento. Esistono alcune tipologie di scarichi industriali che possono essere, per legge, assimilabili agli scarichi domestici, poiché derivano da specifiche attività (es. allevamenti di

bestiame, agricoltura, ecc.) oppure presentano caratteristiche qualitative equivalenti a quelle domestiche. I rimanenti scarichi di tipo industriale, ovvero quelli non assimilabili per caratteristiche qualitative e quantitative agli scarichi domestici, non possono essere ammessi tal quali in pubblica fognatura, poiché potrebbero influire in modo negativo sul processo a valle, ovvero la depurazione, pertanto devono essere trattati parzialmente già a monte, prima dell'immissione in rete fognaria, direttamente da chi li produce. Il buon funzionamento del sistema fognario richiede costante monitoraggio, sia direttamente sul campo che da remoto, attraverso l'utilizzo di sonde e rilevatori automatici telecomandati, che consentono sia di ricevere pressoché in tempo reale i principali parametri di funzionamento, sia di intervenire in alcuni casi per la regolazione degli impianti.



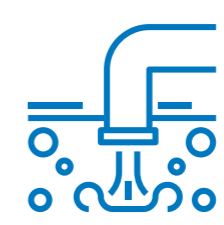
**34,5 mila**  
Utenze civili domestiche



**4,6 mila**  
Utenze civili assimilabili al domestico



**164**  
Utenze industriali



**81**  
Sollevamenti



**128**  
Scaricatori di piena

**11,8 Mln mc**  
Acque reflue coltettate

	2016	2017	2018
Volume totale di acque reflue coltettate dalla rete fognaria (Mln mc)	11,9	9,4	11,8
Di cui proveniente da scarichi civili (Mln mc)	4,2	5,2	5,1
Di cui proveniente da attività industriali (Mln mc)	0,95	0,98	0,90
Carico inquinante tot. delle acque reflue coltettate in rete fognaria (A.E.)	72.456	67.523	76.981

**Tabella 4 - Volumi e carico inquinante coltettati in rete fognaria nel triennio 2016-2018**

<sup>13</sup> Definizione di "rete fognaria" ex art. 74 c. 1 lett. dd) D.Lgs. 152/2006 - Norme in materia ambientale.



### LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

L'acqua collettata dalla pubblica fognatura è caratterizzata da un'elevata presenza di composti organici e inorganici, in concentrazioni tali da non consentirne, in genere, la restituzione diretta in ambiente: per questo motivo, le acque collettate vengono destinate ad impianti di trattamento, chiamati appunto *depuratori*.

EmiliaAmbiente gestisce nel complesso 32 impianti di depurazione, di cui 4 fosse imhoff.

All'interno di questi impianti le acque reflue vengono trasformate mediante processi fisico-meccanici, biologici e/o chimici, con lo scopo di ridurre il carico inquinante in esse contenuto (organico e/o inorganico) sino a valori compresi entro i limiti di legge per la restituzione all'ambiente.

La depurazione biologica delle acque reflue si basa sull'uso di colonie batteriche spontanee, contenute nei cosiddetti reattori a fanghi attivi: queste colonie crescono, alimentate dalla stessa acqua reflue e rifornite di ossigeno attraverso apposite pompe: una parte del carico organico biodegradabile che arriva in ingresso all'impianto viene "digerito" (ovvero respirato) dai batteri e trasformato in anidride carbonica, mentre il rimanente viene usato per creare nuova massa batterica; la massa batterica in eccesso viene poi allontanata come rifiuto, chiamato fango di supero.

Questi limiti di qualità dell'acqua depurata sono definiti all'interno degli atti che autorizzano lo scarico di ciascun impianto depuratore, in funzione della matrice ambientale in cui l'acqua sarà immessa, nonché della localizzazione dello scarico in eventuali aree sensibili o di maggior tutela; le autorizzazioni ambientali degli impianti definiscono inoltre tutte le prescrizioni che l'impianto di depurazione dovrà rispettare per poter essere appunto autorizzato, nonché le modalità e periodicità dei controlli che il Gestore dovrà garantire sul buon funzionamento dell'impianto stesso.

Il processo di depurazione biologica dei reflui comporta una produzione giornaliera di *fanghi*, composti da quella frazione di materia solida contenuta nelle acque reflue urbane e, in parte, da microorganismi; a mano a mano che si accumulano, i fanghi dovranno essere in parte rimossi dall'impianto per consentire il mantenimento in efficienza del processo depurativo, e saranno avviati a recupero o smaltimento.

Il totale dei fanghi in uscita dai nostri impianti di depurazione nell'ultimo triennio è riportato nella tabella seguente. Il nostro obiettivo è di ridurre al minimo la quota di fanghi destinati a smaltimento, incrementando la parte di fanghi "di qualità" che possono essere destinati al riutilizzo in agricoltura (attraverso la trasformazione da parte di aziende specializzate a cui li conferiamo).



Il digestore dell'impianto di depurazione di Fidenza



Una vasca dei fanghi attivi



96

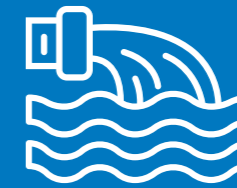
Controlli effettuati dagli organi di controllo

941 ton SS

Fanghi totali prodotti

100%

Fanghi destinati a riutilizzo (agricoltura)



32

Impianti di depurazione di cui 4 fosse imhoff

11,8 Mln mc

Acque reflue depurate

73,5 mila A.E.

Carico inquinante depurato



395

Campioni analizzati per controllo processo

92

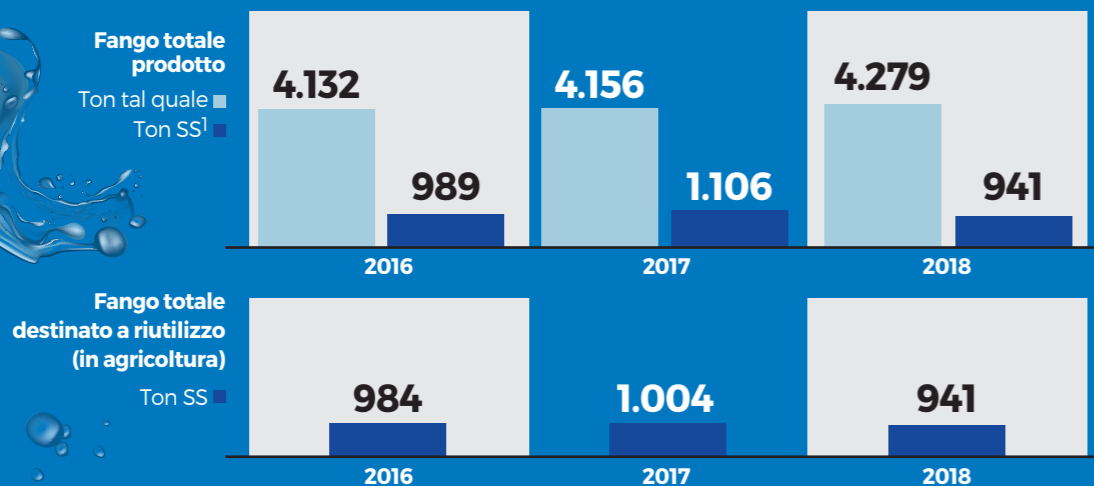
Campioni previsti da protocollo d'intesa



# fanghi

L'obiettivo è ridurre al minimo la quota di fanghi destinati allo smaltimento

Tabella 5 - Quantità di fanghi di depurazione prodotti e destinati a riutilizzo nel triennio 2016-2018



¹ Sostanza Secca.



## LA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'acqua potabile è un bene pubblico, ma si tratta di una risorsa scarsa, che per la natura stessa del Servizio comporta una gestione in condizioni di monopolio naturale, a causa degli elevati costi per la realizzazione e la manutenzione delle reti idriche.

La tariffa del Servizio Idrico è il corrispettivo che viene riconosciuto al Gestore per lo svolgimento delle attività riconducibili al Servizio; nasce da un complesso sistema di regolazione, e fornisce al Gestore le risorse necessarie per garantire la realizzazione degli investimenti sulle infrastrutture, il miglioramento nella qualità del Servizio e le attività funzionali a garantire un Servizio affidabile, di qualità, ed efficiente. I criteri per la formazione delle tariffe, la struttura dell'artico-

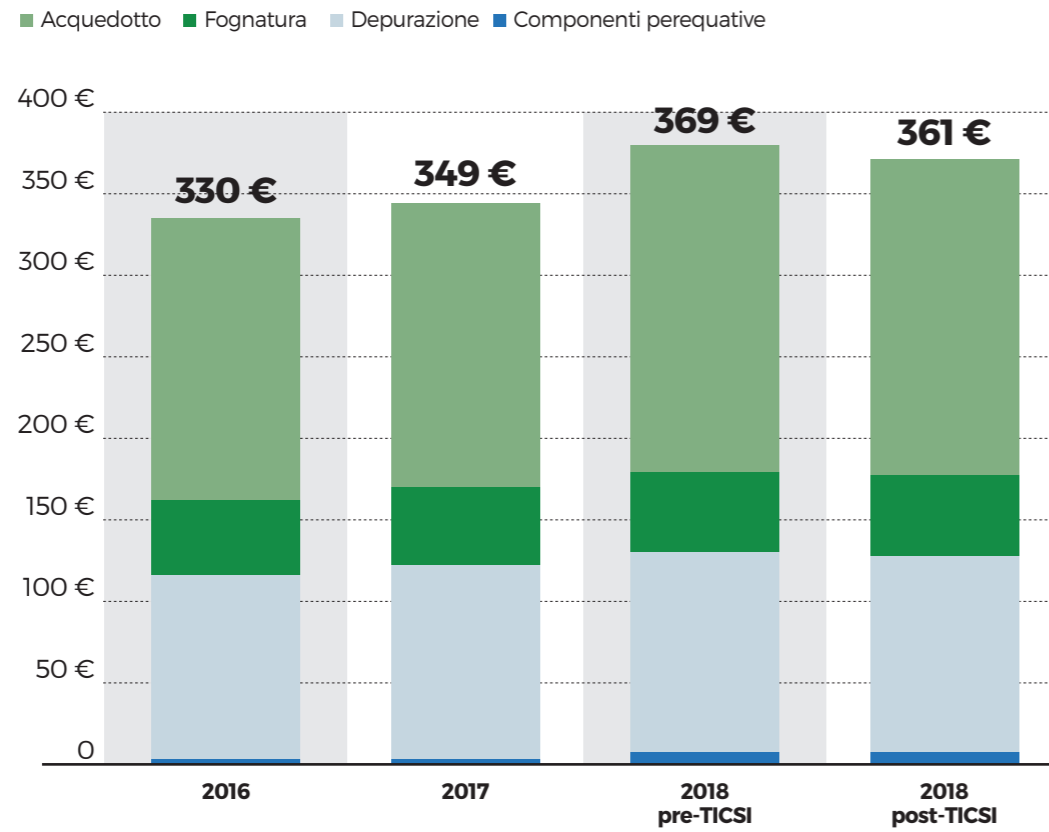
lazione tariffaria ed il metodo per il calcolo della tariffa media applicata all'utente del Servizio Idrico Integrato sono stabiliti a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). La tariffa si basa sul principio del *full cost recovery*, che prevede la copertura integrale dei costi di gestione e degli investimenti mediante la tariffa.

A livello regionale, l'Ente di Governo d'ambito (ATERSIR) applica i criteri definiti a livello nazionale e calcola l'entità delle componenti di costo ammesse in tariffa e le variazioni percentuali annue da applicare all'articolazione tariffaria. Le tariffe del Servizio Idrico nel nostro territorio hanno subito un profondo cambiamento nell'ultimo anno, per effetto dell'approvazione della nuova articolazione tariffaria<sup>14</sup>, in particolare nelle modalità di determinazione del corrispettivo per le utenze di tipo domestico, che non è più solo incrementale in funzione delle fasce di consumo, ma è differenziato tra uten-

<sup>14</sup> La nuova articolazione tariffaria è stata approvata da Atersir con Delibera del consiglio Locale di Parma n. 1 del 6 febbraio 2019, in conformità con quanto definito a livello nazionale con Delibera ARERA n. 665/2017/R/idr.

## ATTORI E RUOLI DELLA REGOLAZIONE TARIFFARIA





**Andamento della spesa annuale per il Servizio Idrico Integrato sostenuto da una ipotetica famiglia tipo (3 componenti residenti) per un consumo annuo di 100 mc. Confronto sul triennio 2016-2018 e tra articolazione tariffaria precedente e articolazione post-TICSI (pro-capite).**

ze domestiche residenti e non, e per le prime si differenzia anche in base al numero di persone che compongono il nucleo familiare, agevolando le famiglie numerose (cosiddetta tariffa pro-capite).

Se ad esempio una famiglia residente nel territorio di Fidenza avesse consumato in un anno 150 mc di acqua, avrebbe speso complessivamente per il solo Servizio di acquedotto €177,91 nel 2016, €188,58 nel 2017 ed € 198,91 nel 2018, con un incremento della spesa per il Servizio pari a € 21,00 in due anni; con la tariffa pro-capite, invece, assumendo che la famiglia in questione sia composta da 3 persone, la sua spesa nel 2018 sarà pari a € 193,08 (con un aumento rispetto al 2016 di € 15,17).

Se considerassimo invece la spesa, per la stessa famiglia tipo, per l'intero Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione, comprese le componenti perequative<sup>15</sup>), la spesa pas-

rebbe da un importo annuale di € 330 del 2016 ad un importo annuale di € 349 nel 2017, fino a € 369 del 2018 (che con la nuova tariffa pro-capite diventano € 361).

La tariffa applicata alle nostre utenze è compresa nei valori medi delle tariffe applicate dagli altri Gestori del Nord-Est Italia<sup>16</sup>, che oscilla tra un minimo di € 207,9 ed un massimo di € 422,1 (spesa media annua per il Servizio Idrico Integrato di un nucleo familiare tipo di 3 componenti residenti con un consumo pari a 150 mc).

### AGEVOLAZIONI PER LE UTENZE PIÙ DEBOLI

L'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto, a livello nazionale, una specifica agevolazione a sostegno

delle famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua del Servizio di acquedotto<sup>17</sup>: il **bonus sociale idrico** consente infatti a queste utenze di disporre gratuitamente del **quantitativo essenziale di acqua**, ovvero il quantitativo minimo vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, definito in misura di 50 litri al giorno per ciascuna persona<sup>18</sup> (che corrispondono a 18,25 mc di acqua all'anno pro-capite). ARERA ha inoltre previsto la possibilità per gli Enti di Governo d'Ambito di definire ulteriori agevolazioni a livello locale: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico e i Rifiuti (ATERSIR) ha quindi definito per il territorio regionale un ulteriore bonus, chiamato **"integrativo"**, che viene riconosciuto alle medesime utenze che hanno diritto al **bonus sociale nazionale**, e che consiste in uno sconto del 50% della tariffa di fognatura e depurazione, per le utenze che fruiscono di questi servizi, sul quantitativo essenziale di acqua.

### LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il nostro primo impegno è fornire un Servizio di qualità, in linea con le esigenze e le aspettative dei nostri clienti: questo impegno viene rappresentato all'interno della Carta dei servizi, che individua gli standard di qualità che ci impegniamo a garantire nell'esercizio delle nostre attività. La Carta dei Servizi è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia della nostra società sia degli utenti.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è intervenuta, a livello nazionale, uniformando i livelli minimi di qualità da garantire nella gestione dei rapporti con l'utenza (cd. **qualità contrattuale**<sup>19</sup>) e nelle prestazioni tecniche del Servizio (cd. **qualità tecnica**<sup>20</sup>). I livelli di qualità contrattuale delle prestazioni erogate all'utenza raggiunti nel 2018 vengono illustrati nella tabella seguente, messi a confronto con le performance raggiunte nel 2017: in questi primi due anni di effettiva e completa applicazione dei nuovi standard nazionali abbiamo riscontrato alcune difficoltà applicative, legate alla necessità di modificare talune pro-

**872**

Utenze con diritto al bonus sociale idrico

**41.280 €**

di bonus sociale erogati

**20.957 €**

di bonus idrico integrativo erogati

cedure aziendali nonché di adottare sistemi informatici all'avanguardia, al passo con gli obblighi di registrazione dei dati imposti dalla qualità contrattuale.

Il nostro impegno continuo è rendere sempre più efficaci ed efficienti le attività così da fornire un Servizio di qualità ancora migliore per i nostri utenti, in linea con le loro aspettative.

I livelli di qualità raggiunti vengono condivisi su base annuale con i nostri Comuni Soci, con le Autorità di Regolazione a livello nazionale e regionale e con gli utenti, sia attraverso i canali social sia attraverso un'apposita comunicazione, inviata in allegato alla bolletta entro il 30 giugno di ogni anno.

I livelli di qualità tecnica sono invece rappresentati da sei macroindicatori, ovvero grandezze attraverso le quali è possibile stimare le performance tecniche del Gestore, per i quali vengono definiti obiettivi di performance da raggiungere nell'annualità successiva; sono inoltre previsti tre indicatori specifici di qualità, monitorati sulla prestazione erogata al singolo utente, che prevedono il riconoscimento, in caso di mancato rispetto, di un indennizzo automatico all'utente.

<sup>15</sup> Le componenti perequative (voci UI1, UI2 e UI3 della bolletta) sono contributi, definiti e quantificati da ARERA a livello nazionale, che vengono raccolti in bolletta dal Gestore e versati alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali; questi contributi servono a coprire le agevolazioni tariffarie concesse alle popolazioni colpite dagli eventi sismici (UI1), alle utenze in condizioni di disagio economico (UI3) e a promuovere i miglioramenti della qualità del Servizio (UI2).

<sup>16</sup> Relazione Annuale ARERA - Stato dei Servizi - 31 marzo 2019 - Volume 1 Pag. 182.

<sup>17</sup> Delibera 897/2017/R/idr - Approvazione del Testo Integrato del Bonus Sociale Idrico.

<sup>18</sup> D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

<sup>19</sup> Delibera 655/2015/R/idr - Approvazione del Regolamento per la Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSI).

<sup>20</sup> Delibera 917/2017/R/idr - Approvazione del Regolamento della Qualità Tecnica del Servizio Idrico (RQTI).





Tabella 6 - Performance qualità contrattuale 2017 e 2018 a confronto

INDICATORE	UDM	Carta del Servizio	TEMPO MEDIO		Compliance Cds			INDICATORE	UDM	Carta del Servizio	TEMPO MEDIO		Compliance Cds	
			2017	2018	2017	2018					2017	2018		
Tempo di preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	gg lav	20	9	7	97%	100%		Tempo di disattivazione fornitura	gg lav	7	3	9	99%	98%
Tempo di preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	gg lav	10	1	2	100%	100%		Fascia di puntualità appuntamenti	ore	3	0,2	0,2	100%	100%
Tempo di preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	gg lav	20	8	5	100%	100%		Tempo massimo appuntamento concordato	gg lav	7	4	3	94%	96%
Tempo di preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	gg lav	10	3	2	100%	100%		Tempo intervento verifica misuratore	gg lav	10	6	11	100%	83%
Tempo di preventivazione lavori con sopralluogo	gg lav	20	9	8	97%	100%		Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	gg lav	30	18	11	100%	100%
Tempo di preventivazione lavori senza sopralluogo	gg lav	10	/	/	/	/		Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	gg lav	7	4	0	100%	100%
Tempo di esecuzione allaccio idrico semplice	gg lav	15	9	9	93%	94%		Tempo di intervento per verifica pressione	gg lav	10	6	1	100%	100%
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	gg lav	30	15	14	94%	91%		Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	0,75	0,92	99%	100%
Tempo di esecuzione allaccio fognario semplice	gg lav	20	16	17	100%	100%		Tempo risposta a reclami scritti	gg lav	30	20	22	97%	97%
Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso	gg lav	30	16	23	100%	89%		Tempo risposta a richieste scritte informazioni	gg lav	30	2	3	100%	99%
Tempo di esecuzione lavori semplici	gg lav	10	2	3	99%	96%		Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	gg lav	30	18	19	92%	97%
Tempo di esecuzione lavori complessi	gg lav	30	13	14	99%	100%		Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	60	4	4	100%	99%
Tempo di attivazione della fornitura	gg lav	5	2	3	99%	97%		Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20	4	4	95%	95%
Tempo di riattivazione/subentro fornitura senza modifiche portata	gg lav	5	2	2	100%	99%		Tempo medio di attesa per il Servizio telefonico (TMA)	secondi	240	66	76	100%	99%
Tempo di riattivazione/subentro fornitura con modifiche portata	gg lav	10	3	3	100%	100%		Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	secondi	120	38	35	95%	96%
Tempo massimo di esecuzione della voltura	gg lav	5	0	0	100%	100%		Tempo di emissione fattura	gg solari	45	28	29	100%	100%
Tempo di riattivazione a seguito di sospensione morosità	gg fer	2	1	3	99%	100%		Termine per pagamento della bolletta	gg solari	20	30	30	100%	100%

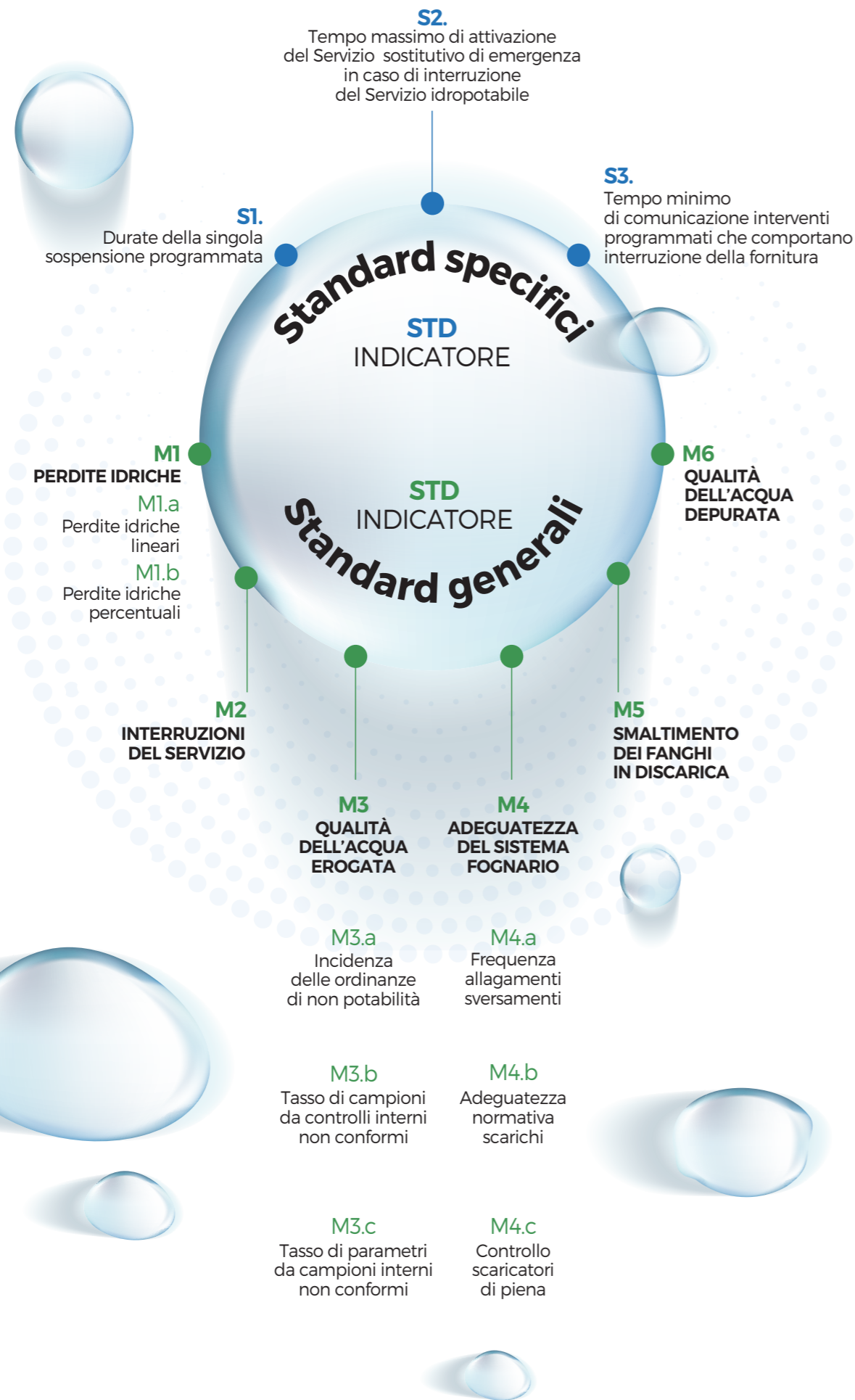
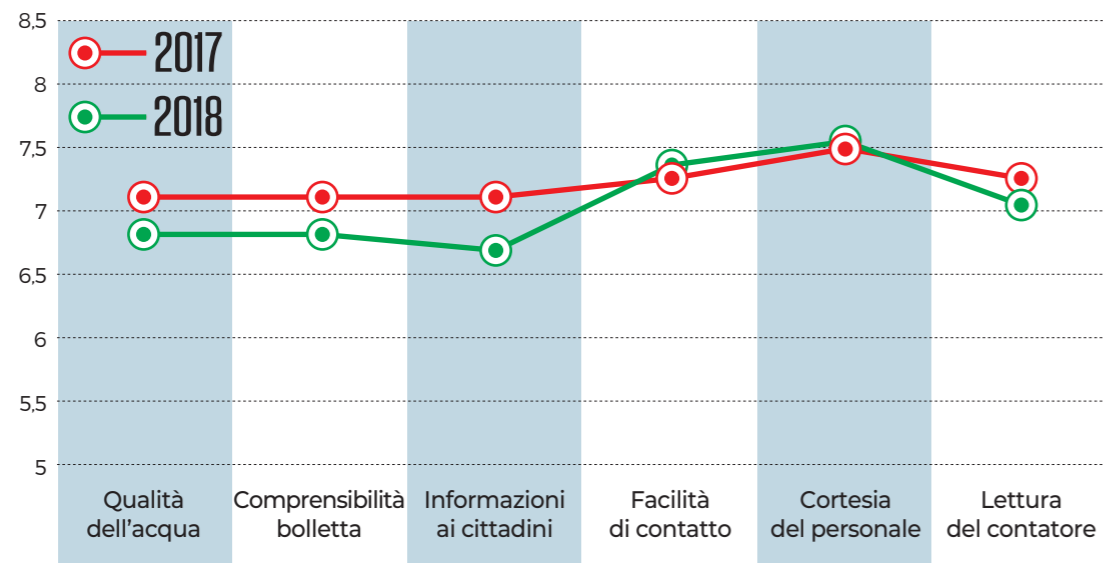


Tabella 7 - Qualità Tecnica: standard specifici e standard generali (macroindicatori)

Cod. CER	MACRO INDICATORE	Udm	Val. 2016	Classe	Obv 2018	in valori	Val. 2018	Classe	Obv 2019	in valori		
M1	M1a Perdite idriche lineari	mc/km/gg	13,76	C	-4% M1a	≤ 13,21 mc/km/gg	11,87	C	-4% M1a	≤ 11,28 mc/km/gg		
	M1b Perdite idriche percentuali	%	36,40%				37,2%				≤ 11,28 mc/km/gg	
M2	M2 Interruzioni del servizio	Ore	0,58	A	mantenimento	< 6 ore	0,61	A	mantenimento	< 6 ore		
M3	M3a Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0%	C	rientro nella classe precedente in 2 anni	fino a 0,1%	<0,005%	E	rientro nella classe precedente in 2 anni	fino a 0,1%		
	M3b Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	2,82%				<0,5%				1,37%	<5%
	M3c Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	0,18%				0,05%				0,075%	<0,005%
M4	M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti	n/100km	0,58	D	-10 % M4b	≤ 1,73%	0	D	-10 % M4b	≤ 1,73%		
	M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	79,7%				70,3%				≤ 63,27%	
	M4c Controllo degli scaricatori di piena	%	60,9%				53,1%				≤ 50,45%	
M5	M5 Smaltimento fanghi in discarica	%	0,50%	A	Mantenimento	<15%	0,0%	A	Mantenimento	<15%		
M6	M6 Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua refua scaricata	%	0,00%	A	Mantenimento	<1%	0,00%	A	Mantenimento	<1%		

Tabella 8 - Qualità Tecnica: performance 2018 e 2016 a confronto



Livelli di soddisfazione a confronto: 2017-2018

Le nostre performance 2018 si confermano in linea con le performance medie del Nord-Est Italia<sup>21</sup>, mentre si evidenzia un ottimo livello di performance, oltre la media, nella riduzione dello smaltimento dei fanghi di depurazione in discarica.

### POLITICHE COMMERCIALI

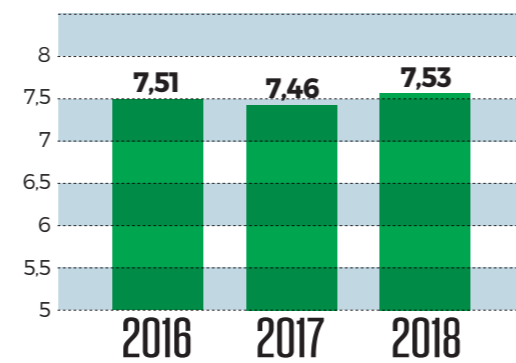
La nostra società mette al primo posto, al centro della propria politica aziendale, il cliente. Questa impostazione si traduce anche nella trasformazione degli strumenti di front office, ovvero nei canali che gestiscono tutti i contatti con l'utenza: i nostri software di gestione sono in fase di rinnovo, attraverso l'adozione di strumenti basati su CRM, che ci consentirà di migliorare la pianificazione delle attività rivolte all'utenza attraverso una precisa rilevazione delle sue esigenze, nonché attraverso una spinta digitalizzazione delle comunicazioni e dei rapporti contrattuali.

### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Le indagini di soddisfazione dell'utenza vengono effettuate su base annuale, attraverso la somministrazione di un questionario che ci consente di misurare i livelli di qualità percepita dai nostri clienti. Il questionario viene somministrato sia telefonicamente sia attraverso l'invito email, ma è sempre possibile la compilazione "spontanea" direttamente dal nostro sito web.

L'indagine condotta nel 2018 ha evidenziato una limitata ma costante flessione su alcuni aspetti indagati, che sembra derivare da una insoddisfazione/malessere generato soprattutto da timori legati alla qualità dell'acqua: sebbene non vi siano significativi scostamenti nei giudizi espressi sulla qualità dell'acqua, sul suo sapore o la sua limpidezza, sono in diminuzione gli utenti che dichiarano di bere acqua del rubinetto e/o si dicono non disponibili ad aumentarne il consumo in futuro.

La soddisfazione complessiva relativa alla totalità del Servizio offerto, nonostante le criticità segnalate, mostra una "tenuta" ed anche un lieve incremento. Il suo punteggio sale a 7,53 rispetto a 7,46 del 2017<sup>22</sup>.



Soddisfazione complessiva del Servizio

<sup>21</sup> 23 ARERA - Relazione annuale - Volume 1 - Stato del Servizio - 31 marzo 2019 - Pag. 318 e segg. Valori medi macroindicatori Nord-Est Italia: M1.a = 14,40 mc/km/gg; M1.b = 38,9%; M2 = 1,39 ore; M3.a = 0,006%; M3.b = 4,50%; M4.a = 6; M4.b = 25%; M4.c = 53%; M5 = 19,4%; M6 = 8,5%.

<sup>22</sup> 24 I punteggi vengono espressi in una scala da 1 a 10.

Due tecnici al lavoro sull'impianto di depurazione di Fidenza



### SPORTELLI FISICI E SERVIZI ONLINE

La nostra società è fortemente legata al territorio: per questo motivo, la scelta aziendale è stata di mantenere attivo uno sportello in ognuno dei Comuni serviti, in modo da garantire agli utenti una maggior facilità di accesso ai servizi. Lo sportello principale, sito nel Comune di Fidenza, garantisce 44 ore settimanali di apertura, compreso il sabato mattina, mentre i rimanenti sportelli, distribuiti nei restanti Comuni serviti, sono aperti dal lunedì al venerdì, su turni, con orari diversi in funzione della numerosità del bacino d'utenza di ciascun Comune.

Le attese medie rilevate agli sportelli nel corso del 2018, misurate mediante lo strumento elimina code, sono state mediamente inferiori ai 20 minuti (in media 4 minuti di attesa) per il 95% degli utenti serviti.

Con l'attivazione dello sportello online l'utente ha inoltre la possibilità di verificare direttamente dal proprio computer le informazioni relative alla propria fornitura, ad esempio consultando i consumi, le letture e le bollette; può inoltre direttamente alcune tipologie di richiesta, ad esempio i reclami e le richieste di informazioni; modificare gli indirizzi di spedizione della fattura, richiederne l'invio a mezzo email oppure aggiornare i recapiti a cui può essere contattato; infine registrare le autoletture del proprio contatore.

Oltre a questi servizi, l'utente può oggi concludere direttamente via email una serie di operazioni contrattuali, ad esempio voltore, subentri, attivazioni o disattivazioni: è richiesto unicamente di fornire le informazioni e le attestazioni necessarie per l'esperimento di ciascuna richiesta, attraverso la compilazione dei moduli resi disponibili sul nostro sito web.

44

Le ore settimanali di copertura garantite dallo sportello nel Comune di Fidenza

### MISURA DEI CONSUMI E AUTOLETTURE

La fatturazione dei consumi all'utenza dipende direttamente dalle attività di raccolta delle letture: la nostra società garantisce all'utenza i tentativi minimi di lettura previsti da Delibera ARERA 218/2016, compresi i cosiddetti ripassi, che vengono previsti per i misuratori non accessibili o parzialmente accessibili.

Nel corso del 2018 è stato avviato un processo sperimentale di installazione di misuratori "intelligenti" (i cosiddetti sistemi di *smart metering*), per ora su un numero ristretto di utenze: lo scopo del progetto è rendere maggiormente efficiente il processo di lettura e fatturazione dei consumi dei clienti, ridurre il rischio di errori e rendere più semplice e rapido il processo di rilevazione e segnalazione di consumi anomali, che potrebbero indicare la presenza di una perdita occulta.

Allo scopo di rendere la fatturazione sempre più basata su dato effettivo abbiamo inoltre attivato nei confronti degli utenti iniziative di sensibilizzazione, sull'importanza dell'autolettura come strumento di controllo dei consumi; garantendo loro numerosi canali attraverso cui comunicarla: cartolina, sito web, sportello online, telefono, sms. Nel 2018 sono state fornite oltre 10 mila autoletture, in leggero aumento rispetto al 2017 (9.940 autoletture).





# L'IMPEGNO VERSO LE PERSONE

## PERSONE

I lavoratori rappresentano il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui l'Azienda dispone: essi giocano, dunque, un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo aziendale.

La nostra Società ha deciso di porre un'attenzione crescente sulle persone che lavorano al suo interno, avviando un complesso processo di cambiamento interno che possiamo definire

anche culturale: il 2018 ha infatti visto una intensa riorganizzazione delle funzioni, in particolare nell'Area Tecnica, ed un incremento di risorse in vari settori, con l'obiettivo di rendere ancora più efficiente la gestione del Servizio e degli oneri ad esso connessi.

Nella seconda metà dell'anno, inoltre, la Direzione ha avviato un programma di incontri periodici con il personale per la condivisione degli indirizzi strategici, per affrontare insieme i cambiamenti organizzativi in corso, condividendo gli obiettivi ed i risultati.



I lavoratori giocano un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo aziendale



**“Vogliamo che le donne e gli uomini che lavorano in emiliAmbiente siano felici di farne parte, e si sentano partecipi dei risultati raggiunti grazie alla loro competenza e passione”**

*(Estratto della Missione Aziendale)*

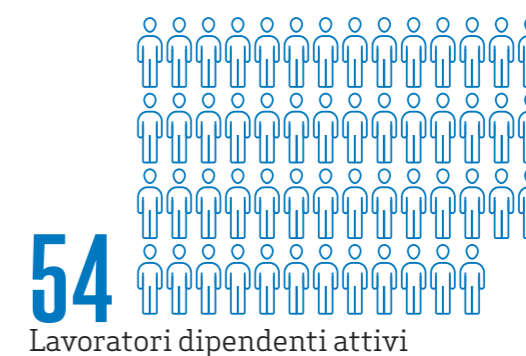


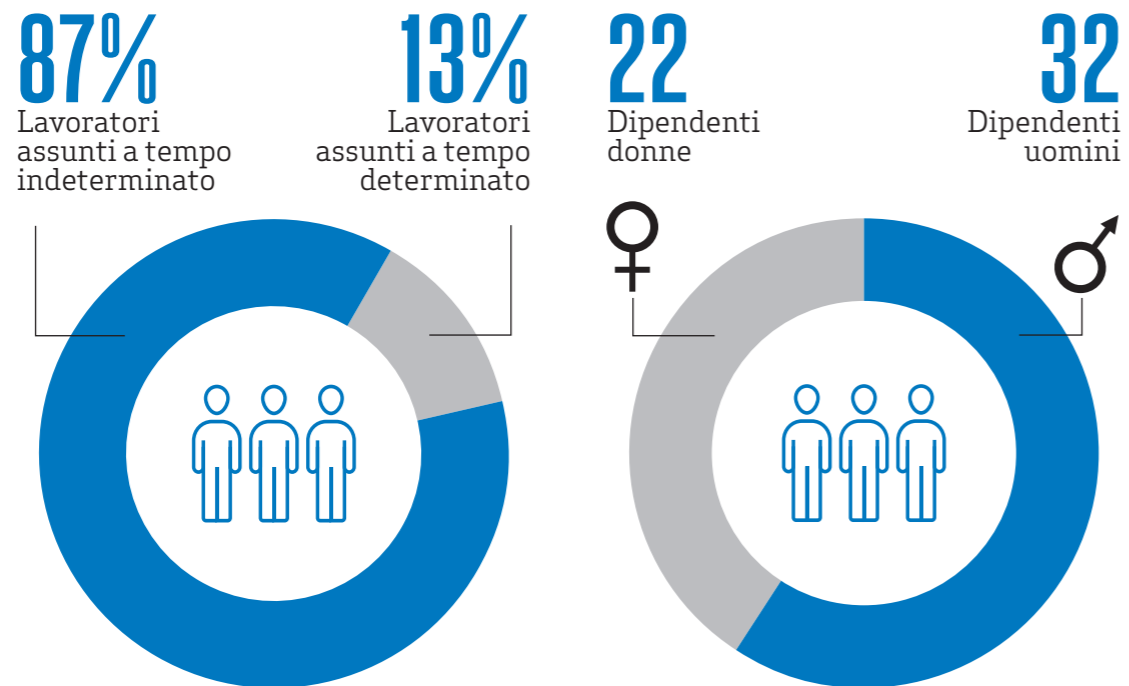
## OCCUPAZIONE: PRESENZE E RETRIBUZIONI

Al 31 dicembre la Società conta al suo attivo 54 dipendenti: la struttura risulta in crescita rispetto all'esercizio precedente, con 6 nuovi dipendenti assunti nel corso dell'anno, comprendendovi il nuovo Direttore, e 1 lavoratore cessato; sono inoltre stati attivati 3 stage in alternanza scuola-lavoro, un contratto in somministrazione a tempo determinato ed un tirocinio formativo per l'impiego. L'87% dei dipendenti è assunto a tempo indeterminato, confermando l'orientamento a privilegiare rapporti lavorativi stabili ed a lungo termine.

I dipendenti a tempo indeterminato dell'Azienda, suddivisi per fascia d'età, sono riportati nella tabella seguente a confronto con la media di settore; i dati evidenziano che la fascia d'età maggiormente rappresentata risulta essere quella tra i 30 ed i 50 anni.

La nostra società garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di re-





DIPENDENTI	NUMERO	% AZIENDA	% DI SETTORE*
< 30 anni	1	2%	3,5%
Tra 30 e 40 anni	12	26%	49,5%
Tra 41 e 50 anni	15	32%	49,5%
> 50 anni	19	40%	47,1%

\*Fonte: Report di Sostenibilità del Sistema Utilitalia 2017

**Tabella 9 - Distribuzione dell'età dei lavoratori a tempo indeterminato**

clutamento del personale, dalle prime fasi di selezione sino all'assunzione, e lo stesso principio di uguaglianza viene applicato nelle politiche di gestione, sviluppo e retribuzione del personale e formalizzato all'interno del Codice Etico. Il personale femminile rappresenta il 38% del personale complessivo assunto a tempo indeterminato; analizzando la distribuzione dei lavoratori nelle principali qualifiche in funzione del genere, si conferma la tendenza di una forte prevalenza maschile registrata nel settore,

che per la qualifica di operaio diviene esclusiva. Lo stipendio medio dei lavoratori, distinti per genere e per qualifica, è rappresentato nella tabella seguente, a confronto con le retribuzioni medie nazionali<sup>23</sup>. Ai dipendenti sono stati inoltre erogati, in ragione dei risultati di produttività raggiunti, premi di risultato per un ammontare complessivo pari a € 242.475. L'azienda ha previsto la possibilità di concedere ai dipendenti tipologie di contratto diverse da quel-

<sup>23</sup> Fonte: Report di Sostenibilità del Sistema Utilitalia 2017. Per la sola retribuzione del Dirigente: Salary Guide 2019 di Badenoch+Clark.

QUALIFICA	DONNE	UOMINI
Dirigente	0	1
Quadro	1	2
Impiegato	21	21
Operaio	0	8

**Tabella 10 - Distinzione dei lavoratori assunti a tempo determinato e indeterminato, distinti per genere e qualifica**

la full-time, con orari a tempo parziale su base volontaria, al fine di agevolare la gestione del rapporto tra vita familiare e professionale: nel 2018 i contratti part-time attivi rappresentano l'11% dei contratti a tempo indeterminato.

Nel corso del 2018 sono state registrate complessivamente 78.478 ore lavorate, di cui il 97% in regime di lavoro ordinario ed il 3% in regime di lavoro straordinario. Le ore di assenza sono state complessivamente 4.400, di cui il 95% per malattia e il rimanente per infortunio. Sono state fruite complessivamente 1.379 ore di congedo parentale.

### FORMAZIONE

Investire nella formazione dei dipendenti è un fattore chiave per la crescita dell'Azienda: la formazione garantisce l'aggiornamento professionale dei lavoratori e un aumento della competitività e della produttività, insieme al miglioramento continuo delle competenze complessive delle persone.

Nel corso del 2018, sono state erogate complessivamente 1.065 ore di formazione ai dipendenti (escludendo la formazione erogata al Dirigente), per una formazione media pro-capite pari a 20 ore; le principali tematiche affrontate riguardano la sicurezza sul lavoro (30%), aspetti tecnici specialistici (62%), oltre a formazione sui sistemi informativi (6%). Le attività di formazione hanno interessato per l'85% delle ore erogate i dipendenti con qualifica di impiegato, per l'11% i quadri e per il 5% gli operai. Complessivamente, i dipendenti che hanno partecipato ad iniziative di formazione nel corso del 2018 sono 52 su un totale di 54 dipendenti (esclusi i lavoratori con contratto di somministrazione).

### TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'Azienda ritiene di primaria importanza la tutela dei lavoratori: tra gli obiettivi che ci siamo posti, condivisi all'interno della Politica per la Qualità, spiccano quello di garantire un ambiente sicuro e salubre per tutto il personale che opera all'interno e per conto dell'organizzazione, nonché l'obiettivo di promuovere la cultura della sicurezza sul lavoro.

Puntiamo non solo al rispetto della normativa, bensì al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione interno all'azienda si occupa di supportare il Datore di Lavoro nell'elaborazione dei documenti di valutazione dei rischi, nonché nell'individuazione delle modalità organizzative, procedurali e tecniche e delle necessità formative del personale in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

QUALIFICA	DIPENDENTI		RETRIBUZIONI MEDIE	
	DONNE	UOMINI	DONNE media nazionale	UOMINI media nazionale
Dirigente	0	66.000	101.821	
Quadro	52.594		62.134	64.759
Impiegato	28.180	34.953	34.756	38.319
Operaio	0	30.614	27.331	31.138

**Tabella 11 - Retribuzioni medie per genere e qualifica a confronto con le medie nazionali [Euro]. Le retribuzioni dei dipendenti classificati come Quadro non vengono qui riportate a confronto per genere, poiché esporrebbero un dato sensibile in funzione della numerosità del campione**





**La comunicazione interna come opportunità di crescita, anche culturale, dell'azienda**

12

Le newsletter EAcademy inviate ai dipendenti nel corso del 2018

Specifiche procedure redatte in conformità alle linee guida INAIL di Settore<sup>24</sup>, insieme alla sistematica attività di sorveglianza svolta dal Servizio di prevenzione e protezione interno, consentono di perseguire l'obiettivo della prevenzione dei rischi: l'analisi, valutazione e gestione delle possibili situazioni di rischio, il monitoraggio delle attività svolte, dello stato delle infrastrutture, dei mezzi e delle attrezzature in uso, l'adozione e il corretto utilizzo, secondo specifiche procedure, dei dispositivi di protezione individuale (DPI), sono le attività costantemente svolte dal Servizio di Prevenzione e Protezione con l'obiettivo di eliminare i rischi alla fonte, e qualora non fosse possibile ridurli al minimo.

Ricordiamo tuttavia che un'efficace applicazione della sicurezza implica il coinvolgimento dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione: proprio per questo motivo particolare attenzione è riservata nel 2018 alle attività di formazione e informazione dei lavoratori, che hanno interessato 23 lavoratori per complessive 318 ore erogate.

Nel corso del 2018 sono occorsi 3 infortuni sul lavoro, due dei quali avvenuti in itinere, che hanno comportato complessivamente 47 giorni di assenza per infortunio.

## COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Nel corso dell'anno i canali di comunicazione interni avviati negli scorsi anni sono stati mantenuti regolarmente in uso allo scopo di garantire un costante livello di coinvolgimento del personale: la newsletter EAcademy - inviata su base mensile - ha consentito di mantenerlo informato su varie tematiche, in prevalenza con aggiornamenti sull'attività dell'azienda, notizie utili e spunti di informazione e formazione; nel 2018 state inviate 12 newsletter.

Nella seconda metà dell'anno, inoltre, la Direzione ha avviato un programma di incontri periodici con il personale per la condivisione degli indirizzi strategici; in queste occasioni il Direttore presenta al personale i cambiamenti organizzativi in corso, gli obiettivi ed i risultati mano a mano ottenuti, le criticità riscontrate e le soluzioni definite.

L'obiettivo che ci si pone, anche per gli anni a venire, è sviluppare una comunicazione che garantisca sempre di più gli scambi di informazioni tra funzioni di staff e operativi, tra Gestori di risorse, colleghi e personale, rappresentando nel contempo un'opportunità di miglioramento di clima e uno strumento per l'elaborazione di nuove proposte per la crescita, anche culturale, dell'azienda.

## WELFARE AZIENDALE E BENEFIT OFFERTI

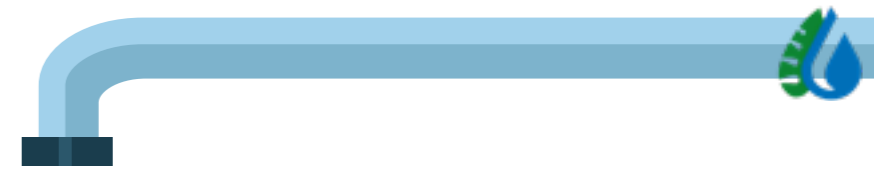
La nostra società ha nel tempo attivato, e confermato anche per il 2018 ed il 2019, diversi benefit a favore dei dipendenti: l'erogazione di buoni pasto elettronici, la flessibilità oraria in ingresso, il contributo a fondi sanitari o pensionistici integrativi ad adesione volontaria, la possibilità di fruire di premissi per visite mediche in misura illimitata, la possibilità di fruire di una zona caffè/snack presso la sede principale.

È stato inoltre attivato, anche per il 2018, il piano di welfare integrativo, che dà ai dipendenti l'opportunità di fruire, attraverso l'utilizzo dell'apposito portale, del premio di risultato detassato: il portale scelto mette a disposizione dei lavoratori varie tipologie di servizi, dal rimborso di spese mediche o spese di istruzione, sino alla contribuzione per i sistemi di previdenza integrativa, i servizi di sostegno al reddito (buoni spesa e buoni benzina) e per il benessere e l'intrattenimento.

Attraverso la contrattazione sindacale la Società si sta impegnando per introdurre negli anni a venire benefit ulteriori: l'aumento dei permessi parentali e per malattia del figlio, il miglioramento della copertura economica in caso di malattie di lunga durata rispetto al minimo previsto da CCNL, una più ampia applicazione dei principi di cui alla L. 53/2000 (ovvero assenze dal lavoro per gravi problemi familiari) la possibilità di cedere le ferie ai colleghi con equivalente partecipazione dell'azienda e l'avvio di una prima fase sperimentale di applicazione dello smart working, sono solo alcune delle proposte al vaglio per la predisposizione del nuovo accordo aziendale di secondo livello.

<sup>24</sup> Linee di indirizzo per l'implementazione dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza nelle aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori Energia Elettrica, Gas e Acqua (SGSL-GATEF).





## AZIONISTI

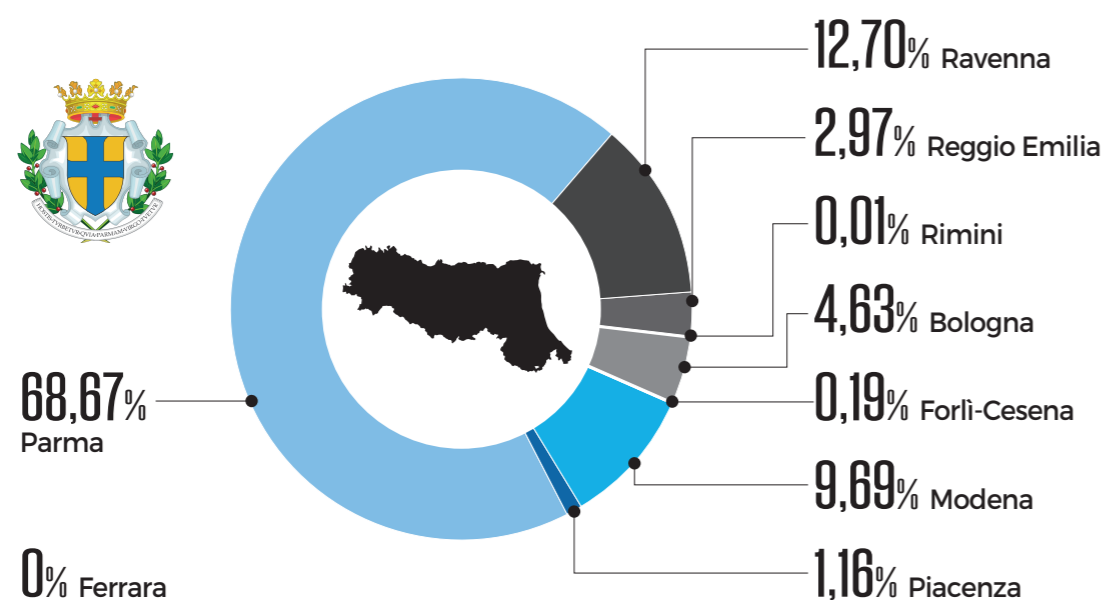
L'Assemblea dei Soci rappresenta la totalità dei nostri azionisti: il nostro impegno nei loro confronti è per l'efficienza della gestione, il conseguimento di un risultato di esercizio positivo, il rispetto della normativa vigente, ma anche la massima trasparenza e collaborazione, perché vogliamo rappresentare un motivo di orgoglio e fiducia. L'Assemblea dei Soci si riunisce periodicamente, previa convocazione preliminare, e viene coinvolta in tutte le decisioni strategiche. Nel corso dell'anno i Soci sono in comunicazione con noi attraverso lo scambio costante di informazioni sulla gestione, che consentono loro di esercitare le proprie funzioni di indirizzo e controllo.

## FORNITORI

Uno dei nostri obiettivi è promuovere anche presso i nostri fornitori la cultura dell'Etica e della Responsabilità: per questo motivo condividiamo con loro il nostro Codice Etico, e chiediamo come requisito per poter instaurare un rapporto contrattuale la volontà di impegnarsi a rispettare i nostri stessi principi. Gli approvvigionamenti sono frutto di affidamenti diretti oppure dell'aggiudicazione di gare bandite sia nell'anno corrente che in annualità precedenti: indipendentemente dal tipo

di procedura seguita per l'acquisto, seguiamo rigide regole per garantire la trasparenza, pari condizioni ed opportunità nella scelta del fornitore, definite all'interno del nostro Regolamento per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, che si conforma ai dettami di legge<sup>25</sup>; laddove possibile, pur nel rispetto della normativa vigente, dei regolamenti interni in materia di approvvigionamenti e del Codice Etico, si privilegia l'instaurazione di rapporti con i fornitori locali, per aumentare le ricadute economiche ed occupazionali sul territorio. Nel corso del 2018 abbiamo avviato il progetto di utilizzo di un portale informatizzato per la gestione delle gare, che ci consente massima trasparenza e rigore sull'applicazione dei dettami normativi, e nel contempo ci permette di gestire il nostro albo dei fornitori qualificati.

Nel 2018 sono state bandite complessivamente 8 gare di appalto per l'affidamento di lavori, servizi o forniture di importo superiore a 40 mila €,; tre di queste gare sono andate deserte, due sono state aggiudicate nel 2018 e le rimanenti tre nel 2019. Per gli affidamenti di importi al di sotto dei 40 mila €, invece, sono stati effettuati oltre 480 affidamenti diretti (previa indagine di mercato) e 13 affidamenti diretti in adesione a convenzione. Abbiamo collaborato con una rete di 334 fornitori, di cui 185 con sede in Regione Emilia-Romagna (55%), e di questi più della metà sono fornitori con sede in provincia di Parma: questo significa in termini economici una spesa distribuita a livello locale pari a 4,2 mln €.



Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione nel 2018

<sup>25</sup> In particolare si cita il D.Lgs. 50/2016 - Codice Appalti.

## TERRITORIO E COLLETTIVITÀ

La condivisione e l'educazione sono le vie più efficaci per la promozione della cultura della sostenibilità. Per questo motivo ci siamo impegnati da diversi anni nel miglioramento delle comunicazioni verso l'esterno e nella promozione dell'educazione ambientale.

Nel corso del 2018 abbiamo mantenuto attiva l'attenzione alla comunicazione verso l'esterno attraverso strumenti di comunicazione tradizionali (stampa locale, conferenze stampa e stampa di settore), nonché attraverso i social media (Facebook e LinkedIn) e l'houseorgan aziendale (Risorsa-acqua). Il piano di comunicazione esterna è stato impostato su tre tipologie di contenuti principali:

- Comunicazioni di Servizio per gli utenti (es. orari e chiusure degli sportelli, sospensioni programmate del Servizio, informazioni pratiche, aumento della consapevolezza di "cosa fa il Gestore");
- Resoconto delle attività aziendali di routine (es. notizie su cantieri o progetti, notizie di eventi e progetti ricorrenti nella vita aziendale, quali l'approvazione del bilancio, l'avvio delle indagini di customer satisfaction ecc.);
- Sviluppo ed innovazione aziendale (strumenti e prassi per rapporti innovativi con l'utente, innovazioni tecnologiche in tutti i settori, rapporti con le autorità, programmazione investimenti ecc.).

A queste attività di comunicazione si è aggiunta una maggior partecipazione agli eventi di settore, a partire dal Convegno Tecnico "Ricerca perdite, Distrettualizzazione e Modellazione nelle Reti di Acquedotto: esperienze a confronto", che è stato organizzato dall'azienda il 22 maggio presso il Labirinto della Masone, nell'ambito del Summit Internazionale "Labirinto d'Acque 2018".

In seguito a questo evento, la Direzione ha deciso di avviare un calendario di momenti di sensibilizzazione e incontro dedicati ai cittadini, impostati sulle tematiche della consapevolezza delle attività che compongono il Servizio Idrico integrato,

sulla qualità e sicurezza dell'acqua del rubinetto, nonché per promuovere una maggiore consapevolezza sui consumi e la riduzione degli sprechi. Con questo scopo, la casetta dell'acqua itinerante di EmiliAmbiente è stata presente agli eventi:

- 31 agosto - 2 settembre 2018, Colorno: "Tutti Matti per Colorno"
- 2 settembre 2018, Fontanellato: "Vivilverde" alla Centrale di Priorato; in quest'occasione, si è svolta una mattinata intera di attività organizzate all'Area Naturale di Priorato per 150 ragazzi della Scuola Secondaria di Primo Grado di Fontanellato (visita guidata dell'area naturale, laboratori "Scuola dell'Acqua", visita guidata della centrale di captazione di EmiliAmbiente e presenza della fontanella dell'acqua) e nel pomeriggio l'apertura al pubblico della visita guidata dell'area naturale e dei laboratori "Scuola dell'Acqua";
- 5-9 ottobre 2018, Fidenza: "Gran Fiera di San Donnino - Borgofood", con la presenza dello stand aziendale con i laboratori della Scuola dell'Acqua ad "A Riva la Machina".

In parallelo abbiamo proseguito le attività della Scuola dell'Acqua: attraverso questo progetto la nostra Società promuove la cultura ambientale e la sensibilizzazione ai temi della sostenibilità, a partire proprio dalle generazioni future che vorremmo contribuire a tutelare. I laboratori nelle classi si svolgono da febbraio a maggio, mentre sono previste visite guidate nei mesi di aprile e maggio presso i nostri impianti e presso aree naturalistiche di interesse site nel territorio.

La Scuola dell'Acqua ha visto, quest'anno, aumentare la partecipazione di oltre il 50% rispetto all'annualità precedente, come si evidenzia nel prospetto sotto riportato.

Al termine del ciclo di educazione sono stati sottoposti ai docenti delle classi coinvolte nelle iniziative i questionari di valutazione, che hanno evidenziato un risultato molto positivo sul gradimento complessivo dell'iniziativa (voto medio tra buono e ottimo per i tutti gli aspetti considerati: organizzazione, competenza degli operatori e proposta didattica).

EDIZIONE	Comuni	Scuole	Classi	Allievi
2018-2019	10	15	51	1.657
2017-2018	8	11	80	1.059

Tabella 12 - Partecipazione al progetto Scuola dell'Acqua



# LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE COME OBIETTIVO



**16**  
Pozzi in gestione

**12,3 mln mc**  
Acqua captata

**4,3 ton**  
Fanghi depurazione prodotti

**100%**  
Destinati a compostaggio



**14,22 GWh**  
Energia elettrica consumata

**7,7 GWh**  
su acquedotto

**0,49 GWh**  
su fognatura

**5,97 GWh**  
su depurazione

**37%**  
Perdite idriche



La nostra Società considera l'ambiente un elemento da tutelare attraverso l'adozione di misure per salvaguardare la risorsa idrica, per migliorare l'efficienza energetica dei nostri processi, contenere le emissioni e la produzione di rifiuti



## RIFIUTI

La produzione complessiva di rifiuti del 2018 è pari a 65.565 tonnellate, con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi e solo 2 tonnellate di rifiuti pericolosi prodotti, ossia circa lo 0,004% del totale. La tabella seguente riporta le quantità di rifiuti prodotte raggruppate in funzione del loro CER<sup>26</sup>. Giova ricordare che i fanghi di depurazione prodotti vengono in buona parte condotti ai nostri impianti di depurazione autorizzati al trattamento dei fanghi stessi: qui, vengono ulteriormente disidratati, in modo da ridurre la quantità di rifiuto che viene avviato in esterno, per il suo destino ultimo. A fronte di 56.182 tonnellate di fanghi di depurazione complessivamente prodotti, il processo sopra descritto ci consente di ridurre a sole 4,3 tonnellate il rifiuto tal quale residuo, che viene destinato completamente ad impianti esterni autorizzati che lo trasformano in compost, riutilizzabile in agricoltura. La nostra società è impegnata nel migliorare l'efficienza dei suoi sistemi di disidratazione fanghi, per contenere la produzione di residui sia attraverso specifici investimenti sia attraverso gare di appalto improntate alla ricerca della migliore efficienza di prodotto.

Codice CER	DESCRIZIONE	Quantità prodotta (ton/anno)	Tipologia
190801	Residui di vagliatura	343,320	Non pericoloso
190802	Rifiuti da dissabbiamento	350,320	Non pericoloso
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	56.182,060	Non pericoloso
190904	Carbone attivo esaurito	55,600	Non pericoloso
200304	Fanghi delle fosse settiche	677,670	Non pericoloso
200306	Rifiuti della pulizia delle fognature	7.954,430	Non pericoloso
150202	Assorbenti, materiali filtranti [...] contaminati da sostanze pericolose	0,010	Pericoloso
160506	Sostanze chimiche da laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose [...]	0,108	Pericoloso
160708	Rifiuti contenenti olio	1,920	Pericoloso

**Tabella 13 - Quantità di rifiuti prodotte per categoria**

<sup>26</sup> Il codice CER è una sequenza numerica che identifica il rifiuto in conformità al Catalogo Europeo dei Rifiuti (Direttiva 75/442/CEE).

## ENERGIA

Nel 2018 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 14,3 GWh, in diminuzione rispetto agli anni precedenti: da diversi anni, infatti, l'Area Tecnica ha avviato un processo di efficientamento energetico degli impianti, sia nel comparto acquedottistico che in quello di depurazione, sia in termini di adozione di tecnologie a maggior efficienza e minor consumo energetico, sia in termini di gestione efficiente dei processi. EmiliAmbiente ha inoltre in gestione diretta un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica presso il Comune di Fidenza, l'impianto di Monfestone: questo ci ha consentito di produrre nel 2018 complessivamente 6.142 KWh di energia, che non viene utilizzata direttamente da noi, ma immessa in rete e scambiata con il GSE.

## EMISSIONI

Le emissioni del parco mezzi aziendale rientrano tra le emissioni dirette e derivano dalla combustione del carburante utilizzato. La scelta della nostra azienda di utilizzare in prevalenza vei-

coli a noleggio di lungo termine non ci esime dall'interrogarci sugli impatti che la nostra mobilità di Servizio comporta.

Nel 2018 gli automezzi aziendali erano complessivamente 24, di cui 2 di proprietà dell'azienda; questi veicoli vengono utilizzati in prevalenza come veicoli operativi (21) a fronte di 3 veicoli in uso per le funzioni di staff, per lo svolgimento di servizi vari. Per ridurre gli impatti ambientali prodotti dagli automezzi presenti nel parco aziendale, l'Azienda si è dotata di 5 mezzi alimentati a metano e 1 mezzo a trazione ibrida.

Nel corso dell'anno i nostri veicoli operativi hanno percorso rispettivamente 147.302 km per il comparto acquedotto, 25.463 per il comparto fognatura e 37.308 per il comparto depurazione. Gli automezzi aziendali sono dotati per la maggior parte di sistemi di telecontrollo (GPS), che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi e la gestione di eventuali anomalie, la sicurezza del personale.

## PRODOTTI CHIMICI

La gestione del Servizio Idrico Integrato richiede oggi l'utilizzo di alcuni prodotti chimici, al fine di garantire la qualità dell'acqua erogata e il corretto funzionamento dei processi depurativi. L'acqua potabile che preleviamo dall'ambiente è infatti soggetta a disinfezione attraverso l'utilizzo di prodotti a base di cloro (biossidi o ipocloriti), con lo scopo di abbattere la carica microbica patogena che vi è naturalmente presente. La normativa vigente definisce quali sono gli specifici microrganismi indicatori dello stato di qualità dell'acqua dal punto di vista igienico-sanitario, ovvero *Escherichia coli* ed *Enterococchi* nel caso dell'acqua di rubinetto: la disinfezione dell'acqua garantisce appunto che questi batteri non si moltiplichino nell'acqua du-

COMPARTO	2016	2017	2018
Acquedotto	8,54	8,55	7,77
Fognatura	0,53	0,42	0,49
Depurazione	5,75	5,79	5,97
<b>Totale</b>	<b>14,82</b>	<b>14,75</b>	<b>14,22</b>

**Tabella 14 - Consumi di energia elettrica (in GWh) per comparto del Servizio Idrico - Confronto nel triennio 2016-2018**

rante la distribuzione, poiché potrebbero causare malattie in chi consumasse un'acqua contaminata.

I disinfettanti vengono miscelati all'acqua prevalentemente in corrispondenza delle uscite dalle centrali di captazione ed ai punti in cui la rete di adduzione si unisce alla rete di distribuzione comunale (cd. "punti di consegna"); l'attenta miscelazione dei prodotti, insieme ad un sistema di controllo in tempo reale delle concentrazioni dei disinfettanti erogati, garantisce che le concentrazioni di cloro nell'acqua siano mantenute nei limiti di legge.

Nel trattamento delle acque reflue, invece, l'utilizzo dei prodotti chimici è in prevalenza funzionale all'abbattimento di nutrienti quali azoto e fosforo. Anche in questo caso, l'attenta conduzione degli impianti ed il costante monitoraggio del processo depurativo consentono di utilizzare in modo efficiente gli agenti chimici, riducendone le quantità al minimo essenziale.

**147.302**

I chilometri percorsi dai nostri veicoli per il comparto acquedotto

Gli automezzi aziendali sono dotati di sistemi di telecontrollo (GPS), per un migliore impiego delle risorse e il coordinamento dei mezzi





# PERFORMANCE E INVESTIMENTI AL CENTRO



**18 mln**  
Ricavi totali

**16,4 mln**  
Ricavi del SII

**11,8 mln**  
Valore aggiunto distribuito

**3,05 mln**  
Investimenti

**1,99 mln**  
su acquedotto

**0,32 mln**  
su fognatura

**0,48 mln**  
su depurazione



**“La nostra missione è creare valore per i nostri clienti,  
per gli azionisti e per i nostri lavoratori”**

*(Estratto della Missione Aziendale)*



## PERFORMANCE AZIENDALI

La performance economica è un tema rilevante, in special modo in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato ai nostri stakeholders, nonché in relazione agli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità. Il Settore amministrazione e finanza è responsabile di tutte le attività di analisi, elaborazione e rendicontazione delle informazioni e dei dati economici e finanziari: i dati economici e finanziari sono sottoposti annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, che ha il compito di certificare il nostro Bilancio di Esercizio.

La gestione dei rapporti con i fornitori è invece affidate al Settore Approvvigionamenti, che utilizza uno specifico sistema di qualifica che prevede la presenza, nonché il mantenimento nel tempo, dei requisiti di idoneità definiti per le varie tipologie di fornitura.

## RISULTATO DI ESERCIZIO

L'utile di esercizio (risultato operativo) si attesta nel 2018 a 2,498 Mln €, in diminuzione rispetto al 2017. L'utile di esercizio non viene distribuito, ma rimane in azienda: così da aumentarne la capitalizzazione e la solidità.

Il prospetto a seguire è un estratto del nostro bilancio di esercizio, nel quale è riportato il dettaglio dei risultati economico finanziari 2018 a confronto con l'annualità precedente.

Un osservatore attento si accorgerà di una diminuzione dei ricavi rispetto all'anno precedente: questa flessione è effetto di un ribasso dei consumi delle utenze del territorio in gestione, della forte diminuzione della vendita di acqua all'ingrosso ad altri Gestori del Servizio Idrico (-73%), dei ricavi derivanti dalla gestione degli scarichi produttivi e dell'aumento delle agevolazioni concesse alle utenze a titolo di parziale copertura dei maggiori costi in caso di perdite occulte. I costi di esercizio sono invece rimasti in linea



CONTO ECONOMICO A VALORE AGGIUNTO	2017	2018
Ricavi netti prestazione servizi	17,781	16,427
Valore produzione operativa	17,781	16,427
Costi esterni operativi	7,644	7,743
Valore aggiunto	10,138	8,684
Costi del personale	2,594	2,681
Margine Operativo Lordo (MOL)	7,544	6,003
Ammortamenti e accantonamenti	4,311	3,504
Risultato operativo	3,233	2,498

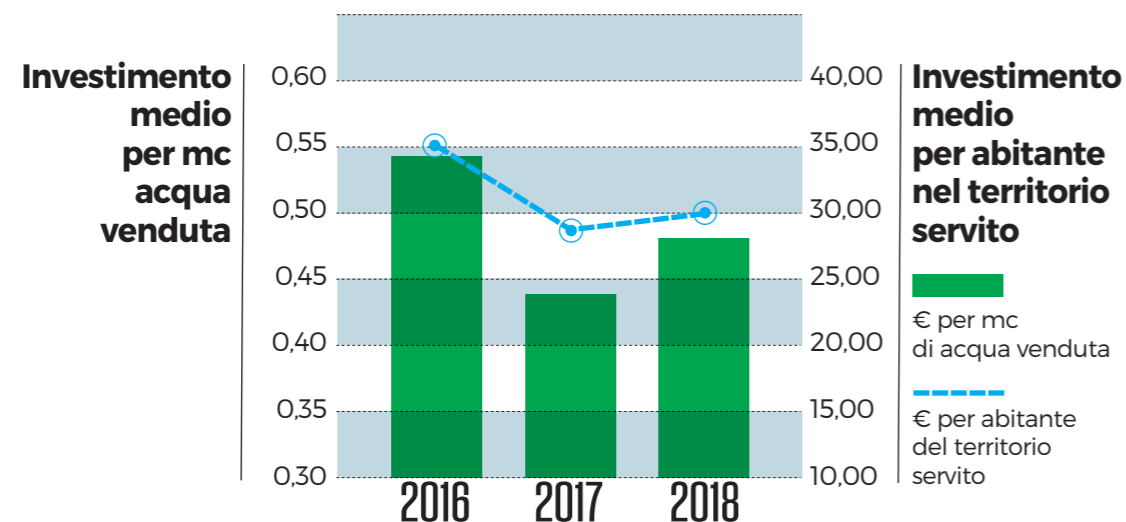
Tabella 15 - Estratto del Bilancio di Esercizio 2018: dettaglio dei risultati economico finanziari. I valori sono espressi in milioni di €

con l'esercizio precedente, registrando un leggero aumento di circa € 99.500, concentrato principalmente nei costi operativi e sull'acquisto di energia elettrica, dove, a fronte di una riduzione di consumi, l'aumento dei costi è legato al trend in forte crescita della quota energia. Sono inoltre cresciuti i costi del personale, in particolare salari e stipendi, in conseguenza delle nuove assunzioni e degli adeguamenti contrattuali, gli oneri sociali e gli incrementi quota TFR.

Il Margine Operativo Lordo, ovvero quello che "resta" dei ricavi dopo aver sostenuto tutti i costi strettamente inerenti la produzione, si attesta nel 2018 a 6 Mln €, in diminuzione rispetto ai 7,54 Mln € del 2017: questa variazione è da ricondursi alla riduzione dei ricavi.

## INVESTIMENTI

Gli investimenti, indispensabili per una efficiente gestione del Servizio Idrico, sono sostenuti attraverso il meccanismo tariffario: per questo motivo la loro pianificazione segue un complesso percorso di approvazione da parte dell'Autorità Regionale. Il Piano degli Investimenti nasce da una ricognizione delle infrastrutture e delle criticità, anche di carattere territoriale, e che consente di individuare le reali necessità e le priorità di intervento per ottimizzare e migliorare i servizi forniti all'utenza; questo processo culmina all'interno del Piano d'Ambito, ovvero un piano che defini-



Indici di investimento - Confronto nel triennio 2016-2018

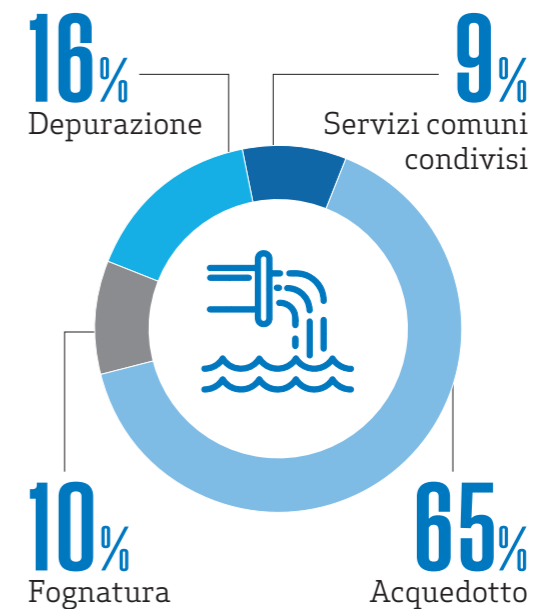
sce sul lungo periodo gli investimenti che i Gestori devono realizzare, gli importi previsti per la loro realizzazione e le soglie annuali di investimenti da realizzare. Il tutto è connesso con la definizione dell'articolazione tariffaria e delle tariffe stesse, che dovranno coprire appunto tanto i costi operativi quanto gli investimenti. Nel triennio 2016-2018 abbiamo realizzato investimenti per oltre 9,5 mln di euro, di cui 3,05 mln di euro nel 2018 (investimenti al lordo dei contributi). L'indicatore di investimenti per mc di acqua venduta risulta pari a 0,48 €/mc, leggermente al di sopra dei valori medi nazionali (0,4 €/mc), mentre l'indicatore di investimenti per abitante del territorio servito risulta pari a circa 29 €/abitante, inferiore al valore medio nazionale (41 €/abitante all'anno<sup>27</sup>).

La nostra azienda investe principalmente nella realizzazione e manutenzione di infrastrutture del Servizio Idrico, ovvero in investimenti funzionali a garantire una corretta ed efficiente erogazione del Servizio stesso: fatto 100 il totale degli investimenti realizzati nel 2018, infatti, si tratta per il 92% di investimenti sul Servizio Idrico (es. centrali e reti di acquedotto, reti e sollevamenti fognari, impianti di depurazione); per la restante parte, si tratta invece di investimenti sulle infrastrutture "comuni", ad esempio l'acquisto di attrezzature hardware e software, indispensabili anch'esse per il buon funzionamento della gestione ma non direttamente strumentali al Servizio.

Tutti gli investimenti realizzati sono finalizzati a promuovere lo sviluppo sostenibile del nostro territorio, contribuendo a rendere la vita di tutti noi migliore e più attenta al rispetto dell'ambiente in cui viviamo.

## OLTRE IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

Nel corso del 2018 abbiamo ottenuto l'accesso ad alcuni contributi extra tariffa, che ci hanno consentito di realizzare investimenti in più, oltre il piano degli investimenti: si tratta nel dettaglio di contributi della Protezione Civile, stanziati per la realizzazione di interventi per la prevenzione degli effetti della crisi idrica, e del Fondo di Sviluppo e Coesione (FSC). L'accesso ai contributi della Protezione Civile ci ha permesso di realizzare alcuni interventi per mitigare il rischio di crisi idrica: ab-



Indici di investimento - Confronto nel triennio 2016-2018

biamo realizzato due nuovi pozzi di captazione dell'acqua potabile e realizzato un sistema di sollevamenti che ci consente di contro-alimentare, sollevando acqua dall'abitato di Salsomaggiore, la rete idrica in località Predosa, una zona che sarebbe altrimenti servita unicamente a caduta dalle sorgenti di Case Cavallo e Grotta.

L'accesso ai FSC, invece, ci darà la possibilità di intervenire nei prossimi anni per la realizzazione di alcuni interventi strategici. In dettaglio, verranno realizzati:

- la sostituzione di due tratti di condotte di adduzione principale nei comuni di Parma e Fontanellato;
- la manutenzione straordinaria della Centrale di Parola (Fidenza), per la quale si prevede di realizzare la completa sostituzione del piping interno alla centrale ed il rifacimento di un pozzo, che nel tempo ha perso in parte in portata ed altre caratteristiche qualitative;
- la sostituzione dei contatori massiva, in dettaglio presso il Comune di Colorno;
- la sostituzione di vari tratti di rete di distribuzione ed il rifacimento di alcuni allacci in località Sissa.

Gli interventi definiti sono di tipo strategico: l'accesso agli FSC ci consente di intervenire su aree critiche dandovi priorità, nel contempo senza modificare la programmazione degli altri interventi presenti all'interno del nostro Piano degli Investimenti.

<sup>27</sup> Fonte: Bluebook 2017.

## MANTENERE IN EFFICIENZA LE RETI E GLI IMPIANTI

Mantenere in efficienza le reti e gli impianti in affidamento comporta necessariamente, oltre alle attività ordinarie di manutenzione, interventi definiti di manutenzione straordinaria: in questa definizione rientrano tutti quegli interventi che non nascono dall'esigenza di ripristinare il livello ottimale di funzionamento del sistema ma che sono invece migliorativi, in senso preventivo o correttivo, e che hanno vanno ad accrescere il valore residuo del sistema oppure ad aumentarne la longevità.

Nel corso del 2018 è proseguita l'attività di sostituzione di tratti di rete di distribuzione presso i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore, con lo scopo di andare progressivamente a rinnovare la rete idrica, ormai in diversi tratti vetusta, e prevenire in questo modo rotture ed altri disservizi.

A livello di impianti, invece, sono proseguite le attività di efficientamento energetico: in particolare siamo intervenuti sui depuratori di Fontanellato, San Secondo e Salsomaggiore, nonché con l'installazione degli inverter presso la Centrale di Parola, che ci consentono anche una maggior flessibilità nella gestione dell'impianto.

## MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Nonostante la buona qualità delle fonti da cui preleviamo l'acqua potabile, abbiamo ragionato in prospettiva sul futuro: nel nostro territorio abbiamo infatti rilevato, nel corso degli anni, una tendenza all'aumento delle concentrazioni di nitrati nelle acque sotterranee, legata con buona probabilità alla vocazione agricola-zootecnica del territorio; sebbene il parametro non abbia ancora raggiunto dei valori di concentrazione tali da destare preoccupazione, abbiamo scelto di affrontare un percorso volto a prevenire il fenomeno e miglioramento della qualità dell'acqua emunta: sono stati realizzati due nuovi pozzi, il primo presso la centrale di Parola (Fidenza) ed il secondo presso la centrale di San Donato (Parma), entrambi oggi a regime.

Questi due interventi sono stati realizzati grazie anche ai contributi della Protezione Civile in modo tale da non far ricadere il loro costo sulla bolletta.

## RIDURRE GLI SPRECHI

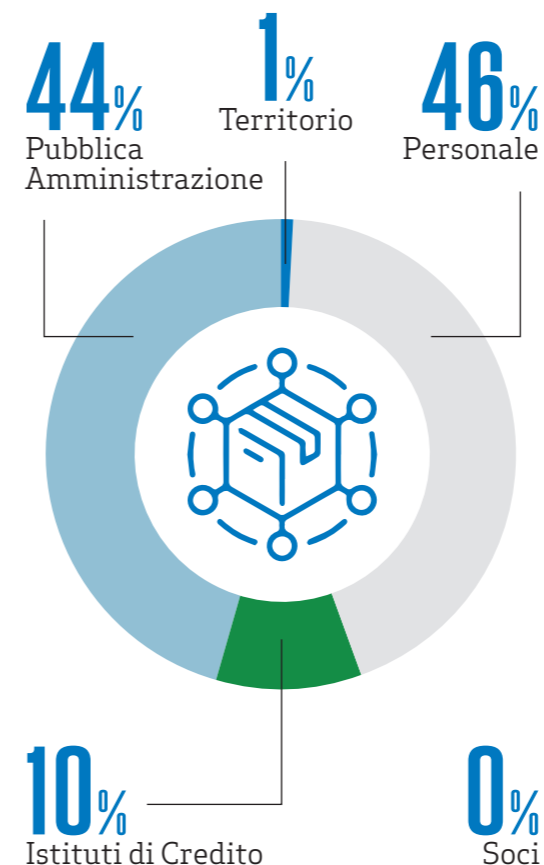
L'attività di ricerca perdite, che da sempre è stata svolta con regolarità sebbene senza una struttura dedicata, è stata implementata e resa sistematica attraverso l'assunzione di una nuova risorsa dedicata in via esclusiva. La ricerca perdite è svolta su tutti i Comuni serviti attraverso il monitoraggio dei minimi notturni, la ricerca attiva delle perdite (attraverso l'uso della strumentazione di ricerca, ad es. noise loggers, correlatori, geofoni ecc.), nonché attraverso un'attenta pianificazione degli interventi e la distrettualizzazione della rete, indispensabile per migliorarne la conoscenza, il funzionamento e quantificare le perdite idriche in ogni distretto. Gli interventi per la riduzione delle perdite non hanno riguardato solamente la rete di distribuzione, ma anche l'adduzione, dove si sono concretizzati attraverso l'installazione di misuratori che consentono di mantenere un maggior livello di controllo e di individuare con prontezza eventuali perdite. Infine, si è scelto di intervenire anche sull'efficientamento della misura di utenza, attraverso interventi di ammodernamento dei misuratori d'utenza e l'avvio di un progetto sperimentale di installazione di misuratori "smart".

## AUMENTARE IL CONTROLLO DEL SISTEMA FOGNARIO

Per migliorare e rendere sistematico il controllo degli scaricatori di piena, è stata avviata l'installazione dei sensori di attivazione LT-US sugli sfioratori, tutti connessi alla "centrale" di telecontrollo aziendale.

## INNOVARE I PROCESSI

Nel corso del 2018 è stato avviato un progetto di innovazione tecnologica dei nostri impianti, attraverso l'applicazione di un sistema automatizzato di controllo dei processi depurativi: si tratta di un sistema per la gestione automatizzata della vasca di ossidazione con nitrificazione e denitrificazione ad aerazione intermittente, affiancato da un software DSS il quale, attraverso la consultazione di una dashboard, agevola l'elaborazione e la consultazione dei dati indicatori della funzionalità di processo. Al momento, questo sistema è stato installato presso gli impianti di depurazione di San Secondo, San Polo di Torrile, Sissa e Fontanellato.



Valore economico distribuito

## VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto dall'Azienda, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti per l'acquisto di beni e servizi: questo dato consente, in pratica, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo in termini di ricadute sugli stakeholder.

Nel 2018 abbiamo generato un valore aggiunto globale netto (ovvero calcolato al netto di ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni dei crediti) pari a 5,8 mln di euro. Questo indicatore rappresenta la nostra capacità di creare valore e distribuirlo ai nostri stakeholders.

Il valore aggiunto generato è stato distribuito tra gli stakeholders come segue:

- Personale: la quota è costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- Istituti di credito: la quota rappresenta il complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditore;
- Territorio: rappresenta la quota stanziata per le attività di didattica e comunicazione realizzate sul territorio;
- Pubblica Amministrazione: quota complessivamente distribuita alla PA (imposte dirette e indirette, canoni di concessione del Servizio, contributi alle autorità regionali e nazionali ecc.).

Serbatoio pensile della Centrale di San Donato (Parma)







**Stampato nel mese di marzo 2020**

Allegato al periodico "Risorsaacqua"  
edito da **EmiliAmbiente SpA**  
Via A. Gramsci 1/b, 43036 Fidenza PR  
Telefono 0524 688 400

Autorizzazione del Tribunale  
di Parma con atto 18/1996

**Gruppo di redazione:**  
Donatella Erini - Cecilia Tinelli  
Sistemi di Gestione e Attività Regolatorie  
EmiliAmbiente SpA  
Via Gramsci n°1/B - 43036 Fidenza (PR)

**Progetto grafico e impaginazione:**  
Hub Editoriale · [www.hubeditoriale.it](http://www.hubeditoriale.it)  
Via dell'Aprica 18, Milano  
Via A. Fleming 17, Verona



**emiliAmbiente**

| [info@emiliambiente.it](mailto:info@emiliambiente.it) | [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it) |  
| Via Antonio Gramsci, 1, 43036 Fidenza PR |  
| Telefono: 0524 688 400 |