



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2021
emiliAmbiente

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2021
emiliAmbiente

| info@emiliambiente.it | www.emiliambiente.it |

Il nostro contributo
concreto a uno sviluppo
sostenibile



LETTERA AGLI STAKEHOLDER **6**

CHI SIAMO **10**

- La nostra storia **10**
- La forma societaria **12**
- La nostra attività **13**
- Cenni sulla regolazione del servizio idrico integrato **13**
- L'affidamento del servizio idrico **14**
- La carta del servizio idrico integrato **15**
- La governance aziendale **15**
- La struttura organizzativa **16**
- Mission e valori **16**
- Contesto tecnologico **17**
- I nostri stakeholder **19**

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO **30**

- Da cosa è composto **30**
- La tariffa del servizio idrico integrato **34**

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE **9**

METODOLOGIA OPERATIVA

COS'È LA SOSTENIBILITÀ **24**

- La sostenibilità nella nostra missione **25**
- Materialità **26**
- Trasformare il nostro mondo: l'agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile **27**

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO **38**

- Qualità contrattuale e qualità tecnica **39**
- Soddisfazione complessiva **47**



SPORTELLI FISICI E SERVIZI ON LINE **50**

- Misura dei consumi e autoletture **51**

IMPEGNO ECONOMICO **66**

- Contesto economico - finanziario **67**
- Performance aziendali **69**
- Obiettivi d'impegno economico **72**

APPENDICE **94**

- Triennio 2019-21: dati a confronto **95**



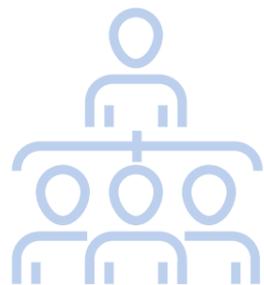
IMPEGNO SOCIALE **52**

- Persone **54**
- Azionisti **59**
- Fornitori **59**
- Comunicazione e coinvolgimento **62**
- Educazione ambientale **63**
- Obiettivi d'impegno sociale **65**

IMPEGNO AMBIENTALE **74**

- La salvaguardia dell'ambiente come obiettivo **74**
- Materiali **75**
- Energia **78**
- Emissioni **81**
- Acqua e scarichi idrici **82**
- Obiettivi di impegno ambientale **93**





LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Un sentiero, una mappa, un punto segnato: "voi siete qui". Uno strumento per individuare i passi compiuti finora e scegliere al meglio quelli futuri. Così vogliamo intendere il Bilancio di Sostenibilità 2021, il quarto della storia di EmiliAmbiente.

Per introdurlo alziamo gli occhi dalla mappa e guardiamoci attorno, come se fossimo davvero viandanti su un sentiero di montagna. Siamo "qui"... ma "qui" dove?

Il 2021 è stato l'anno in cui la pandemia ha perso i suoi connotati emergenziali, assumendo l'aspetto di un problema da gestire a lungo termine; incoraggiandoci quindi a fare davvero nostra, e ad estenderla, quella logica di valutazione del rischio che già stava dimostrando la sua validità in tanti ambiti del sistema complesso di cui siamo attori. E obbligandoci a ragionare in termini di grande flessibilità.

Nella prima parte dell'anno che stiamo vivendo, il 2022, altri due fattori che possiamo a buona ragione definire storici hanno lasciato un segno profondo sul presente. Il primo è la guerra, innanzitutto con il suo carico emotivo - una tragedia che ha aumentato il senso di insicurezza di tutti noi, spettatori di un disastro che sta avvenendo "sull'uscio di casa" - e poi con le sue inevitabili conseguenze materiali: il vertiginoso rialzo dei costi dell'energia, che per un'azienda come la nostra rappresenta la prima voce di spesa, e più in generale il deciso aumento dei prezzi di tutte le materie prime. Il secondo è la siccità, che nell'esta-

te 2022 ha messo in grave difficoltà gran parte d'Italia, Emilia Romagna compresa.

E anche qui parliamo di Storia, con la S maiuscola, perché è ormai chiaro che siamo ben fuori dalle oscillazioni connaturate all'ecosistema in cui siamo inseriti: al contrario, siamo ora di fronte alla dimostrazione lampante dei danni che abbiamo fatto pensando di *non* esserne parte.

È da notare che i fattori che abbiamo appena descritto - pandemia, guerra, cambiamento climatico - investono contemporaneamente tutte e tre le dimensioni su cui si estende il concetto stesso di sostenibilità: ambiente, sociale, economia. Tre aspetti inestricabilmente legati, come ci insegna la visione di Agenda 2030 su cui queste pagine si basano.

"Qui" è quindi uno scenario di crisi, che però vogliamo intendere nell'accezione greca del termine: ribaltamento, improvviso cambiamento, difficoltà ma anche opportunità.

Ora torniamo con gli occhi alla mappa. Le due domande sono: quali sono i passi che abbiamo compiuto nel 2021 in termini di sostenibilità? E, su questa base, dove vogliamo dirigerci da oggi in poi?

Partiamo dall'ambiente. Dopo l'avvio nel 2020, inevitabilmente rallentato dalla pandemia, nel 2021 è entrato nel vivo l'appalto per la modellazione idraulica, distrettualizzazione, analisi e ricerca perdite su-

gli oltre mille chilometri di rete di adduzione e distribuzione gestita: un investimento di circa 1 milione di euro - a cui si aggiungono i costi operativi per le riparazioni e le sostituzioni delle reti ammalorate - che sta iniziando a mostrare i propri risultati in termini di riduzione degli sprechi idrici ed energetici già nei dati relativi al primo semestre 2022, con ottime previsioni per gli anni a seguire, nella consapevolezza che sarà necessario mantenere un adeguato investimento di risorse umane ed economiche.

Considerato che la riduzione delle perdite passa anche dalla spinta verso una misurazione più accurata possibile, nel 2021 abbiamo portato a termine la sostituzione massiva, nel Comune di Colorno, di circa 3000 contatori idrici con altrettanti apparecchi di nuova generazione, più sensibili e precisi; nello stesso anno abbiamo perfezionato la progettazione di un intervento che prevede, a partire dal 2023, la sostituzione di ulteriori 14mila contatori nei Comuni di Salsomaggiore Terme, Busseto e Soragna, con l'introduzione di dispositivi di smart meter, in grado cioè di garantire la telelettura dei consumi.

Restando in tema di risparmio energetico - come abbiamo visto, cruciale per il futuro dell'azienda - nel 2021 EmiliAmbiente ha concluso la dotazione di inverter dei sistemi di pompaggio di tutta la rete idrica servita, avviata l'anno precedente, e ha portato a termine la progettazione di un intervento nella centrale di Parola, attualmente in corso - l'installazione di un nuovo gruppo di rilancio collegato alla con-

dotta di adduzione proveniente da Priorato - da cui ci aspettiamo un risparmio in termini di costi energetici di circa 50mila euro annui.

Nel 2021, infine, è stato concluso il progetto per l'efficientamento energetico del depuratore di Fidenza, grazie al quale stimiamo una riduzione dell'11% circa dei consumi dell'impianto; a questo si aggiungerà un intervento per il bioessiccamento dei fanghi, il cui progetto è stato realizzato nel 2022 e di cui auspichiamo di ottenere il finanziamento con i fondi del PNRR.

Preservare le risorse, quindi, ma non solo quantitativamente. Nel 2021 abbiamo iniziato a porre le basi preliminari alla realizzazione del Water Safety Plan, con l'avvio del Piano di Sicurezza dell'Acqua a carattere geologico, idrogeologico e idrochimico per la centrale di San Donato; nel momento in cui scriviamo stiamo proseguendo con quella di Priorato, a cui seguirà Parola.

Ma il 2021 è anche l'anno in cui abbiamo raccolto un importante riconoscimento in termini di qualità dell'acqua depurata ("l'altra faccia della luna", se si parla di preservare sicurezza e salubrità dell'intero ciclo idrogeologico): EmiliAmbiente è infatti tra le aziende premiate da ARERA per aver mantenuto nel 2019 i macroindicatori M5 e M6 di Qualità Tecnica - rispettivamente "Smaltimento fanghi in discarica" e "Qualità dell'acqua depurata" - in classe A, cioè nella fascia di eccellenza.





Guardiamo al futuro, se non con serenità - visti gli scenari di crisi incombente - con la consapevolezza di avere gambe forti ed equipaggiamento adeguato ad affrontare le gravose salite che ci aspettano

C'è poi una parte dell'impegno ambientale - per noi non secondaria - che si allontana dagli impianti, dal lato più strettamente tecnico del nostro lavoro, per arrivare alle persone. È la Scuola dell'Acqua, il progetto didattico sulla risorsa-acqua con cui dal 2014 vogliamo contribuire a creare giovani cittadini consapevoli, a partire dai banchi di scuola, diffondendo stili di vita sostenibili. Nel 2021 l'ottava edizione della Scuola ha coinvolto circa 1700 ragazzi e ragazze dai 6 ai 18 anni, nonostante la modalità da remoto imposta dalla pandemia: un valore che sfiora quello dell'ultima annualità del progetto in presenza e che va affiancato al 100% di giudizi positivi con cui gli insegnanti partecipanti hanno premiato la nostra offerta didattica nel questionario di valutazione finale. A settembre 2021, inoltre, ogni alunno, alunna e insegnante delle scuole attive negli 11 Comuni in cui il Servizio Idrico Integrato è gestito da EmiliAmbiente ha ricevuto in dono una borraccia in acciaio inox personalizzata con colori e logo della società: un gesto che ovviamente non è stato solo un regalo, ma un concreto mezzo di riflessione - su qualità/sicurezza dell'acqua del rubinetto, sull'impatto della plastica, sulla possibile riduzione del suo utilizzo - che abbiamo poi ripreso puntualmente nei laboratori e nelle iniziative della Scuola.

Parlando dei cittadini del futuro - parlando di persone - siamo entrati nell'ambito dell'impegno sociale. Guardiamo noi stessi, allora: il 2021 ci regala la fotografia di un'azienda giovane (in cui il 68% dei dipendenti ha tra i 30 e i 50 anni e il 31,6% ha tra i 30 e i 40 anni), attenta all'equilibrio di genere (con il 53% di personale femminile), volta a privilegiare rapporti stabili e a lungo termine (100% di assunzioni con contratto a tempo indeterminato). E che sta cercando di percorrere una strada in cui il lavoro non equivalga al mero riconoscimento economico, ma sia un luogo di vita della persona: consentendo tipologie di contratto diverse dal full time, introducendo misure di work-life balance come lo smart working

- rinnovato per il 2021 e per il 2022, anche dopo la fine dello stato di emergenza, e in misura più ampia rispetto al contratto siglato in periodo pre-pandemico - ma anche proseguendo su quel percorso intrapreso con le rappresentanze sindacali che, negli anni, ha portato a numerosi accordi con concrete ricadute in termini di welfare aziendale. In tema di personale l'ultimo cenno lo merita la formazione, che nel 2021 ha riguardato, per il 70% delle ore complessivamente erogate, le due tematiche della sicurezza sul lavoro e della digitalizzazione. Come dire: investiamo sul presente a partire dalla tutela della salute, che è il bene n°1 - ed è anche in virtù di questo impegno che possiamo leggere il dato 2021 sugli infortuni, pari a zero - ma rimaniamo al passo con gli strumenti e le tecnologie del futuro.

Infine, l'impegno economico. La nostra società ha saputo ben cavalcare il trend di crescita che ha coinvolto l'intero Paese dopo l'*annus horribilis*, il 2020: il tredicesimo bilancio di EmiliAmbiente si è chiuso al 31 dicembre 2021 con 3,4 milioni di euro di utile e, soprattutto, 4,4 milioni di investimenti realizzati (+18% rispetto all'anno precedente). Sono due dati che ci consentono di guardare al futuro non certo con serenità - dati gli scenari di forte crisi accennati sopra, che già si stanno facendo sentire e che segneranno decisamente anche il nostro prossimo futuro - ma con la consapevolezza di avere gambe forti ed equipaggiamento adeguato ad affrontare le gravose salite che ci aspettano.

Il Presidente **Adriano Fava**



IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione di questo report - il quarto nella storia della società - comprende il territorio in cui EmiliAmbiente Spa è gestore del Servizio Idrico Integrato e fa riferimento alle politiche ed alle performance realizzate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 (quindi dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021).

In Appendice sono riportate le tabelle dei dati presentati nel documento, a confronto con le annualità precedenti, mentre nella trattazione dei vari argomenti sono presentati trend di confronto laddove ritenuto rilevante evidenziarne l'andamento.

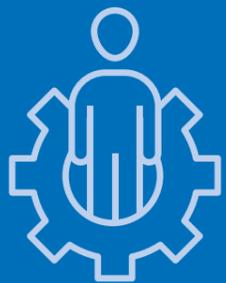
METODOLOGIA OPERATIVA

Il Bilancio di Sostenibilità viene redatto, con il coordinamento della funzione Sistemi di Gestione e Attività Regolatorie e il supporto della funzione Comunicazione, grazie alla partecipazione di tutte le principali funzioni aziendali, che contribuiscono attivamente al processo di individuazione dei suoi contenuti e collaborano alle fasi di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, sino alla loro validazione, ciascuna per propria competenza.

È da evidenziare che nella stesura del Bilancio 2021 si è deciso di integrare le usuali modalità di raccolta dati con l'intervista diretta a una parte del personale aziendale, in modo da meglio individuare e mettere in risalto risultati raggiunti e strategie intraprese. Il documento è quindi sottoposto alla validazione da parte dei Responsabili delle Aree aziendali, ed in seguito approvato dall'Organo Amministrativo; non è invece soggetto a verifica da parte di società esterne.

Il report viene aggiornato su base annuale, a seguito della chiusura di ciascun esercizio, per essere poi condiviso con il personale e con i Soci; infine viene pubblicato sul sito web www.emiliambiente.it e diffuso attraverso tutti i canali digitali dell'azienda, nonché sulla stampa locale e di settore.





LA NOSTRA STORIA

La storia della nostra azienda affonda le sue radici nei consorzi nati tra i Comuni per la gestione diretta e pubblica della risorsa-acqua.

A questa forte identità, che garantisce nel presente una costante vicinanza al territorio servito – sia questo rappresentato dai nostri soci o dai cittadini, dai fornitori o dai dipendenti - si è affiancata nel tempo una solida gestione imprenditoriale in grado di stare al passo con gli stringenti requisiti di qualità richiesti dalla normativa di settore, talvolta anticipandoli.



1964

Nasce il Consorzio Parmense Approvvigionamento Acqua Potabile (CPAAP) - poi Consorzio ASCAA e ASCAA SpA - per l'approvvigionamento idrico di undici Comuni della Bassa parmense

2008

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

2011

EmiliAmbiente SpA riceve in affidamento la gestione del Servizio Idrico Integrato anche nel Comune di Salsomaggiore Terme

2014

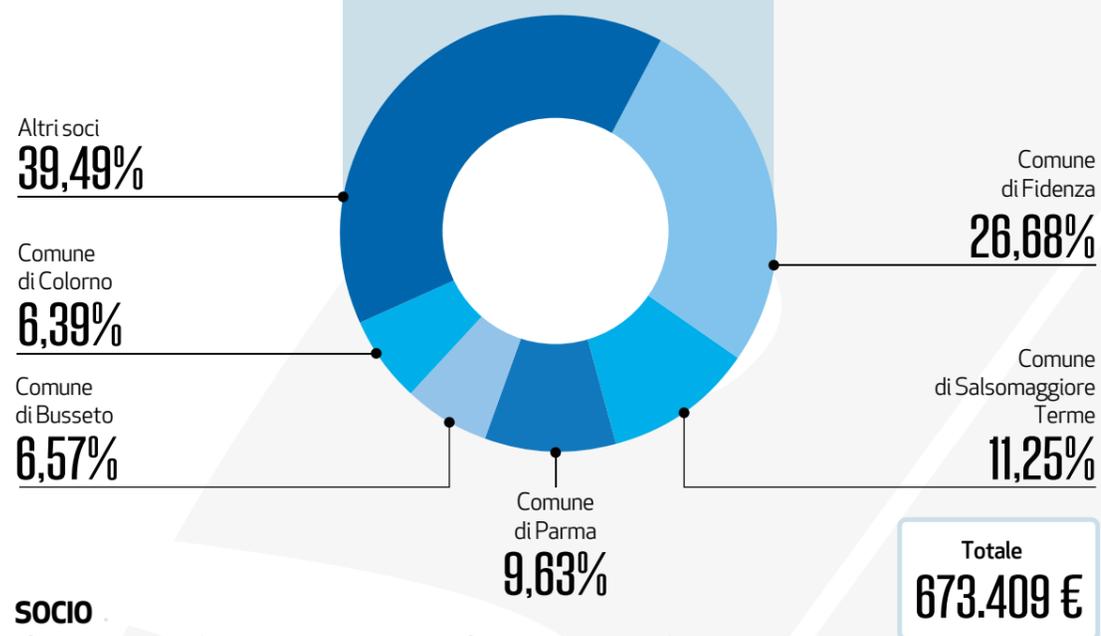
EmiliAmbiente SpA acquisisce anche gli Assets del Servizio Idrico Integrato di ASCAA e San Donnino Multiservizi, diventando così l'unico soggetto titolato per la gestione del servizio

2017

EmiliAmbiente SpA riceve in affidamento il servizio di gestione delle acque meteoriche



LA FORMA SOCIETARIA



SOCIO

Comune	Azioni	Comune	Azioni
Fidenza	179.857	Fontevivo	24.839
Salsomaggiore	75.729	Soragna	24.233
Parma	84.824	Torriale	23.827
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	3.835
Fontanellato	34.532	Azioni proprie	25.445

Tabella 1
Dettaglio della
forma societaria
di EmiliAmbiente

LA FORMA SOCIETARIA

EmiliAmbiente è una società per azioni, possedute da soci che sono Enti Pubblici: è quindi definita "partecipata pubblica".

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

L'azienda ha un capitale sociale pari a 673.409 euro distribuito come illustrato nel grafico di tabella 1.



In luglio è stato nominato l'attuale CdA di tre membri, in carica per tre esercizi



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

LA NOSTRA ATTIVITÀ

Lavoriamo perché tutti i giorni, a tutti i cittadini del territorio che gestiamo, sia possibile compiere un gesto molto semplice: aprire il rubinetto e veder scorrere acqua buona e sicura. Dietro a questa azione - che fa così parte della nostra quotidianità da passare inosservata - si cela un sistema molto complesso, vasto e articolato, che ogni giorno si muove in modo silenzioso e invisibile per renderla possibile: è il Servizio Idrico Integrato (SII) ed è il lavoro di EmiliAmbiente.

Consiste nelle attività di:

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

Per ognuno di questi ambiti, inoltre, la società si occupa della progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e manutenzione dei propri impianti, nonché dell'insieme delle attività connesse ed accessorie a quelle sopra indicate, compresa la consulenza ed assistenza tecnica, amministrativa, gestionale, di progettazione/studi di fattibilità, di direzione lavori e 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 con un "anello" lungo oltre 169 km, e mediante le centrali di captazione d'acqua potabile di San Donato, di Priorato, Parola, nonché la stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza). Gestiamo diversi impianti di depurazione, per i quali garantiamo gli interventi necessari a servire 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 Torriale.

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).

La Missione di questo soggetto indipendente 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 nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, nonché promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori.

Scendendo ad un maggior livello di dettaglio, il Servizio Idrico Integrato è organizzato sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), ovvero porzioni di territorio di dimensioni adeguate alla programmazione e gestione del Servizio nelle modalità più efficienti e razionali. All'interno di ciascun ATO è identificato un Ente di Governo dell'Ambito (EGA): è questa una forma di cooperazione tra i Comuni e le Province che ricadono nell'ATO a cui sono trasferite tutte le competenze dei Comuni in materia di gestione delle risorse idriche. L'EGA deve inoltre 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.



Consulta la Carta del Servizio
scansiona il QR-Code qui sotto

www.emiliambiente.it

In Emilia Romagna è presente un unico Ente di Governo dell'Ambito, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti (ATERSIR): 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'Ambito¹ e del Piano Economico-Tariffario, ma comprendono anche tutte le attività di monitoraggio e controllo, sia tecnico che economico, della gestione affidata.

¹ 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) e le politiche di gestione relative al risparmio, al riuso e alla destinazione della risorsa-acqua.



L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO

La gestione del Servizio Idrico Integrato è subordinata ad un atto ufficiale chiamato Convenzione, attraverso il quale 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 del Servizio Idrico Integrato nel territorio gestito a partire dalla sua costituzione, ovvero dal 1° ottobre 2008, fino al 30 giugno 2025. Con la Delibera legislativa n. 28 del 13 ottobre 2021 il cui art. 16 - "Disposizioni per il rispetto della tempistica di realizzazione degli interventi del Servizio Idrico Integrato" - è stato disposto l'allineamento della scadenza della concessione di affidamento al 31.12.2027.

L'affidamento in house è una modalità attraverso cui 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".

Questa modalità è possibile solo nel caso in cui si realizzino tutte le seguenti 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.

LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio, consultabile sul sito www.emiliambiente.it nella sua versione aggiornata dal Consiglio di Amministrazione il 30 giugno 2022, contiene, in sintesi, le caratteristiche del Servizio che l'azienda è tenuta a garantire all'utenza; è insomma un vero e proprio "patto" che, nero su bianco, EmiliAmbiente si impegna a rispettare nei confronti dei cittadini dei Comuni serviti, sulla base di obiettivi stringenti e misurabili.

Il documento recepisce le direttive dell'Autorità (ARERA) ed è uno strumento di tutela dei cittadini in quanto fissa gli standard di qualità del Servizio, cioè le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dall'azienda e i tempi entro i quali devono essere eseguite, garantendo così trasparenza nei rapporti, una migliore comprensione dei contratti e il controllo del suo operato.

LA GOVERNANCE AZIENDALE

La nostra società è governata dall'Assemblea dei Soci, l'organo costituito dai rappresentanti dei Comuni che detengono le quote societarie dell'azienda. L'Assemblea dei Soci approva gli indirizzi strategici relativi alla gestione aziendale proposti dal Consiglio di Amministrazione, i budget, il Piano degli Investimenti e gli schemi-tipo dei contratti di servizi; delibera inoltre sullo sviluppo di nuove attività e sui servizi già esercitati, e autorizza la stipula di convenzioni e accordi di programmazione.

Come società a partecipazione pubblica, EmiliAmbiente è soggetta al controllo analogo da parte delle Amministrazioni che ne detengono quote societarie attraverso la Commissione di Controllo Analogo. Questa agisce in staff rispetto all'Assemblea dei Soci, esprimendo pareri vincolanti sui piani annuali delle attività di gestione del Servizio affidato e sul loro stato di attuazione a consuntivo; controlla lo stato di attuazione delle attività, su base annuale, e lo stato di attuazione degli obiettivi prefissati dall'azienda, sotto il profilo dell'efficacia, efficienza, economicità, puntualità, regolarità e redditività del-

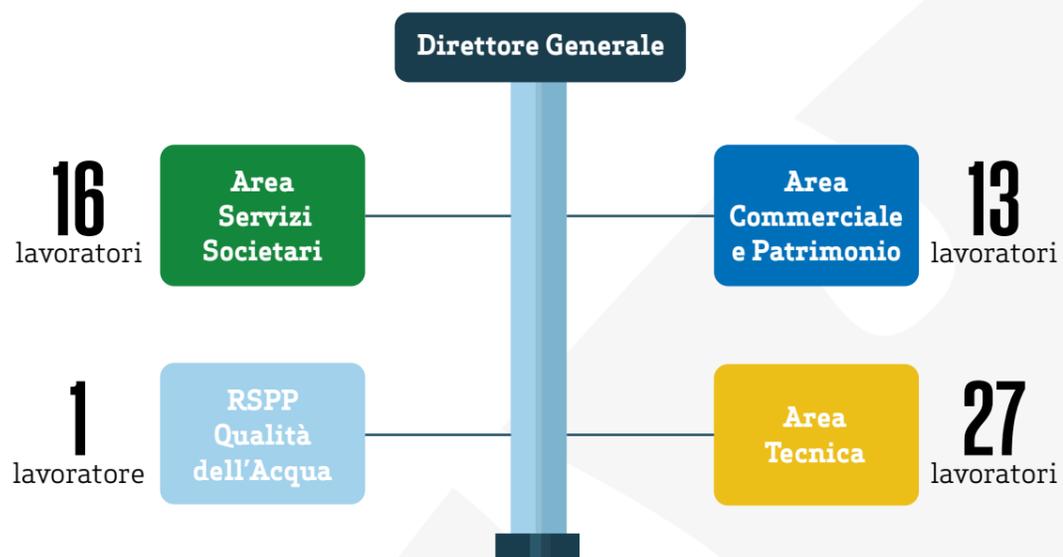


la gestione; infine, formula indirizzi strategici relativi alla gestione dei servizi.

L'Organo Amministrativo dell'azienda, nominato dall'Assemblea dei Soci, è rappresentato dal Consiglio di Amministrazione (CdA): ha in sé tutti i poteri di gestione, controlla l'operato del management aziendale e si occupa delle scelte strategiche aziendali. L'Assemblea dei Soci ha nominato l'attuale CdA - composto da tre membri di cui uno femminile - a luglio 2019, stabilendo che rimarrà in carica per tre esercizi, cioè fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2021.

Il CdA è supportato in staff da una funzione indipendente di controllo, chiamata Organismo di Vigilanza, a cui è affidato 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. Si tratta di un organo collegiale composto da tre professionisti esterni e il suo incarico ha una durata di tre anni; l'Organismo attualmente in carica terminerà il proprio mandato nel 2023.

La nostra società è governata dall'Assemblea dei Soci, l'organo costituito dai rappresentanti dei Comuni che detengono le quote societarie dell'azienda



LA 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 (reception, segreteria, protocollo), della gestione degli affari generali (coperture assicurative, sinistri e vertenze, rapporti con gli organi societari e simili), 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, dei sistemi di gestione aziendale e della comunicazione.
- **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 clienti, per gli azionisti e per i lavoratori, garantendo un Servizio continuo e di qualità in tutto il territorio servito.

Vogliamo essere un partner affidabile per i nostri stakeholder, in ogni aspetto legato al Servizio erogato, e vogliamo essere vicini alle esigenze dei cittadini. Vogliamo essere un punto di riferimento per le azien-

de 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.

VALORI ETICI

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 e i principi di trasparenza ex D.Lgs. 33/2013. Nel corso del 2021 il MOG di EmiliAmbiente è stato modificato per recepire l'aggiornamento normativo apportato dall'emanazione del D.Lgs. 75/2020 e per introdurre le modifiche organizzative derivanti dal venir meno della figura del Direttore Generale.

L'Organismo di Vigilanza effettua attività di verifica sulla corretta applicazione delle regole definite dall'azienda e sull'adeguatezza del modello.

Nel corso del 2021 l'azienda ha inoltre svolto audit interni specifici con l'obiettivo di verificare la sua corretta adozione:

- un audit specifico relativo alla parte speciale reati ambientali;
- un audit specifico relativo alla parte speciale reati informatici e connessi;
- un audit specifico relativo alla parte speciale reati contro la pubblica amministrazione e misure integrative per la prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Le nostre azioni quotidiane sono improntate ai principi etici e di legalità contenuti nel Codice Etico, che vengono condivisi a tutti i livelli, a partire dalla Direzione e dal personale aziendale sino a coinvolgere fornitori e collaboratori.

Nella realizzazione della Missione aziendale, tutti i

destinatari del Codice Etico (lavoratori, collaboratori, consulenti, lavoratori autonomi, fornitori, soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza) devono comportarsi nel rispetto dei principi di responsabilità, legalità, trasparenza, correttezza, efficienza e spirito di servizio.

L'attenzione verso l'applicazione del Modello Organizzativo e di Gestione si esprime anche attraverso la formazione ai lavoratori: tutto il personale assunto nel corso del 2021 è stato coinvolto nella formazione specifica in materia di D.Lgs. 231/01 e prevenzione della corruzione, con lo scopo di sensibilizzare in materia di prevenzione dei reati e per la condivisione del Codice Etico e del MOG 231.

La lotta alla corruzione è uno degli impegni etici di EmiliAmbiente, che a questo scopo mantiene costantemente aggiornato il "Codice Etico e il Regolamento per l'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture" e il "Regolamento per la formazione e la gestione dell'elenco fornitori nei settori speciali della società EmiliAmbiente (Albo fornitori)".

A questi strumenti si affianca il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (di seguito denominato Piano Triennale) che viene aggiornato con cadenza annuale. Nel corso del 2021, sempre nell'ottica del miglioramento continuo, è stato aggiornato in modo consistente il Piano Triennale relativo al periodo 2022-2024.

La Direzione di EmiliAmbiente ha definito di procedere nel 2022 all'implementazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo la ISO 37001:2016. L'ottenimento della certificazione è previsto per il 2023.

GESTIONE DEI MECCANISMI DI SEGNALAZIONE

Il whistleblowing è uno strumento legale attraverso il quale il lavoratore può segnalare tempestivamente al Responsabile Prevenzione Corruzione (RPC) o all'OdV un illecito o un'irregolarità, un rischio o una situazione di pericolo che può arrecare danno all'azienda, agli utenti, ai colleghi, ai cittadini o a qualunque altra categoria di soggetti. EmiliAmbiente ha adottato una specifica procedura e un modulo per la segnalazione. Nel corso del 2021 non sono pervenute segnalazioni.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

EmiliAmbiente ha adottato volontariamente il Sistema di Gestione Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 per il miglioramento continuo delle performance, in ottica di sostenibilità ed efficienza dei processi. Questo approccio permette di implementare principi e valori nell'ambito dell'organiza-

zione. L'identificazione dei processi e la loro interpretazione in chiave sistemica, inoltre, contribuiscono alle attività di valutazione dei rischi di impresa e alla loro corretta gestione.

ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione vengono pianificati e svolti nel corso dell'anno audit interni, svolti sia da personale interno qualificato sia con l'ausilio di consulenti esterni specializzati.

Nel corso del 2021 sono stati svolti audit sull'applicazione ai processi aziendali della UNI EN ISO 9001, audit relativi alla Trasparenza e tre audit specifici in riferimento alla corretta adozione del Modello di Organizzazione e Gestione.

Nel corso del 2021 è stato svolto anche un audit di seconda parte presso un fornitore strategico.

CONTESTO TECNOLOGICO

Sono sempre maggiori i rischi per le società di essere vittime di attacchi informatici per la sottrazione di dati sensibili ed eventuali richieste di riscatto, con sostanziosi danni al core business dell'azienda. Questo impone anche alla nostra società la necessità di investire negli aggiornamenti tecnologici.

Inoltre, tenuto conto del contesto non solo nazionale ed europeo, caratterizzato da una sempre maggiore attenzione alla sostenibilità ambientale, risulta sempre più necessario rendere l'azienda paperless.

Infine, per andare incontro alle esigenze degli utenti è cogente rendere possibile la presentazione e soddisfazione di richieste in modo informatizzato senza la necessità della presenza fisica.





43.000

Euro investiti nel 2021 per la digitalizzazione dell'azienda

DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE

EmiliAmbiente ha deciso di accogliere la sfida dell'innovazione tecnologica puntando sulla diffusione della cultura digitale: a questo scopo nel 2021 ha investito in digitalizzazione circa 43 mila euro.

La proroga dello stato di emergenza nazionale sino a a marzo 2022 ha trovato l'azienda pienamente preparata a proseguire le attività con l'utilizzo parziale della flessibilità, grazie alla forte trasformazione digitale avvenuta nel 2020: la possibilità per tutti i dipendenti di operare in smart working, la rotazione delle presenze in ufficio con l'ausilio di postazioni non assegnate, l'implementazione della connettività per garantire la stabilità delle reti – e il conseguente cambio di strumenti software e metodo di lavoro – sono stati infatti passaggi cruciali per garantire la continuità del Servizio.

Nel corso del 2021 è proseguita l'attività di settore volta alla digitalizzazione dei processi aziendali. In particolare:

- è stata completata e collaudata l'implementazione del nuovo sistema di protocollo, comprensiva della migrazione dell'intero database storico;
- è stato completato l'upgrade Office in tutti i dispositivi;
- è stata completata l'adozione della piattaforma PagoPa per i pagamenti da parte degli utenti;
- è stato individuato ed acquistato il prodotto software per la gestione degli adempimenti previsti dalla delibera 665/2017/R/idr (Qualità Tecnica del SII) in materia di registrazione, la cui implementazione verrà avviata nel corso del 2022;
- è stata completata l'analisi dei requisiti richiesti per il software di gestione impianti.

SICUREZZA INFORMATICA E TUTELA DELLA PRIVACY

La sicurezza dei sistemi informativi e delle informazioni aziendali ed il rispetto delle normative in ambito "data protection" rientrano tra gli obiettivi primari della Direzione Sistemi Informativi.

I principali rischi connessi alla cybersecurity sono la possibilità di subire attacchi informatici che causino l'interruzione del Servizio o l'indisponibilità di parte di esso, il furto di dati personali o sensibili degli utenti, la perdita di credenziali per l'accesso a programmi o siti aziendali.

L'impegno nelle attività di prevenzione e monitoraggio di possibili attacchi informatici è costante: oltre alla regolare manutenzione dei sistemi informatici

ed all'azione quotidiana di sensibilizzazione del personale sulla corretta gestione dei sistemi in uso, vengono pianificate ed eseguite analisi dei rischi (vulnerability assessment) sui sistemi in produzione su base almeno annuale, svolte da soggetti esterni.

È stata altresì avviata l'analisi interna volta alla predisposizione del Piano di Continuità Operativa, che ci consentirà di individuare eventuali criticità/opportunità di miglioramento su cui intervenire nonché di formalizzare l'organizzazione e le procedure per la gestione di eventuali situazioni di pericolo (anche solo potenziale) per la sicurezza informatica.

I sistemi di backup sono stati ulteriormente potenziati, attraverso la predisposizione presso la sede centrale di una seconda sala server dislocata, con un sistema di backup indipendenti su supporto fisico. Nel 2021 non sono pervenuti reclami di violazione privacy.

p2p

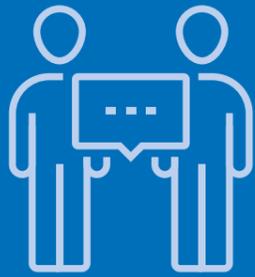


(internet network technology <ab2 .net>)

(internet network technology <ab2 .net>)
 (internet network technology <ab2 .net>)
 (internet network technology <ab2 .net>)
 (internet network technology <ab2 .net>)
 (internet network technology <ab2 .net>)

(internet network technology <ab2 .net>)

(internet network technology <ab2 .net>)



I NOSTRI STAKEHOLDER

Nella nostra visione le decisioni rilevanti nella gestione della società devono essere orientate alla creazione di valore per gli stakeholder

Gli stakeholder 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.

Ma chi sono e cosa si aspettano da noi?

STAKEHOLDER	 <p>GLI ORGANI DI GOVERNANCE Sono i Comuni Soci che definiscono le linee strategiche e nominano il CdA per la loro attuazione.</p>	 <p>RISORSE UMANE Sono i dipendenti, la cui competenza è essenziale per il raggiungimento degli obiettivi.</p>	 <p>UTENTI Sono i beneficiari del SII.</p>	 <p>FORNITORI DI BENI E SERVIZI Sono le aziende e i professionisti, iscritti in un apposito albo, che forniscono i prodotti ed erogano i servizi idonei a consentire l'esercizio dell'attività aziendale.</p>	 <p>REGOLATORI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE Rientrano in questa categoria l'Autorità di regolazione, a livello nazionale, ARERA e, a livello regionale, ATERSIR; gli organi istituzionali di controllo dell'impatto ambientale (AUSL, ARPAE e simili).</p>	 <p>COMUNITÀ LOCALE (e generazioni future) Sono i destinatari del Servizio Idrico Integrato di cui si garantisce l'accesso e la qualità. Non sono solo gli utenti dei Comuni Soci ma la comunità largamente intesa, destinataria dell'azione di tutela dell'ambiente e di salvaguardia della risorsa.</p>	 <p>FINANZIATORI Sono le banche e gli istituti di credito.</p>
LE LORO ASPETTATIVE	<p>TRASPARENZA EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO MIGLIORAMENTO CONTINUO</p>	<p>Garanzia della TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO e dell'equilibrio psicofisico delle persone</p> <p>RICONOSCIMENTO delle proprie competenze e del proprio operato</p> <p>Accesso a percorsi di CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONALE, di sviluppo continuo e monitoraggio delle competenze</p> <p>UGUAGLIANZA di trattamento, parità tra i generi</p>	<p>ACCESSO ALL'ACQUA POTABILE certo e costante</p> <p>QUALITÀ dell'acqua</p> <p>SERVIZIO EFFICIENTE e adeguato</p>	<p>EQUITÀ e trasparenza delle gare di appalto</p> <p>RISPETTO delle condizioni contrattuali</p>	<p>Rispetto della NORMATIVA vigente</p> <p>Trasparenza e LEGALITÀ della gestione</p>	<p>TUTELA e conservazione delle risorse naturali</p> <p>PROTEZIONE DEGLI ECOSISTEMI e della biodiversità naturale (riduzione degli impatti sull'ambiente)</p>	<p>Trasparenza e SOLVIBILITÀ</p>
LA NOSTRA MISSIONE E I NOSTRI OBIETTIVI	<p>Vogliamo trasmettere ai soci con efficacia e puntualità la capacità di EmiliAmbiente di creare valore sociale, economico e ambientale.</p>	<p>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.</p>	<p>La nostra missione è erogare a tutti i nostri utenti un servizio continuo e di qualità.</p>	<p>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.</p>	<p>Crediamo fermamente nell'integrità e nella legalità; le nostre azioni quotidiane sono improntate ai principi etici e di legalità contenuti nel Codice Etico.</p>	<p>Vogliamo contribuire a garantire il diritto per le generazioni future di godere delle risorse naturali e di un ambiente ospitale.</p>	<p>Vogliamo essere un partner affidabile per ogni aspetto legato al nostro Servizio.</p>



**GLI ORGANI
DI GOVERNANCE**

ASSEMBLEE
INCONTRI
e relazioni periodiche



**RISORSE
UMANE**

**COMUNICAZIONI
INTERNE**
(EmilAmbiente Academy)
**INCONTRI
PERIODICI**
di condivisione di strategie
obiettivi e risultati



UTENTI

SPORTELLI sul territorio
CALL CENTER
Sito web e sportello
ON LINE
Indagini di **CUSTOMER
SATISFACTION**
**GESTIONE
DELLE RICHIESTE**
di informazione e dei reclami
UTILIZZO SOCIAL



**FORNITORI
DI BENI E SERVIZI**

Condivisione
del **CODICE ETICO**
Promozione
della **SICUREZZA
SUL LAVORO**



**REGOLATORI E PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE**

**INCONTRI
PERIODICI**
e tavoli tecnici
CONDIVISIONE
di dati ed informazioni
(raccolte dati)



COMUNITÀ LOCALE
(e generazioni future)

**EDUCAZIONE
AMBIENTALE**
(Scuola dell'Acqua)
Presenza a **EVENTI**
Comunicazioni
tramite **MEDIA**



FINANZIATORI

**CONDIVISIONE
DI STRATEGIE**
e informazioni

COME COINVOLGIAMO I NOSTRI **STAKEHOLDER**





COS'È LA SOSTENIBILITÀ

L'attuale concetto di sviluppo sostenibile nasce negli anni Ottanta, durante la Conferenza di Stoccolma, e si consolida nel 1992 alla Conferenza di Rio de Janeiro sull'ambiente e lo sviluppo, durante la quale i capi di Stato mondiali si sono riuniti ed hanno affrontato insieme, per la prima volta, le problematiche ambientali emergenti in termini globali. Lo sviluppo sostenibile è per definizione "uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri".

Da allora, il termine sostenibilità è stato incorporato e utilizzato dalla politica, dalla finanza, dai mass media e da molteplici organizzazioni. Ma come si declina questo concetto all'interno di un'organizzazione? Essere sostenibili significa, per una società come la nostra, avere la capacità di equilibrare la naturale strategia di crescita economica dell'azienda con il rispetto delle persone, del territorio e dell'ambiente in cui operiamo. È un concetto complesso, un traguardo che non può essere raggiunto in breve tempo, ma che va perseguito attraverso un percorso di costante crescita e trasformazione, in primis culturale.



La nostra Missione è creare valore economico, sociale ambientale per i nostri Clienti, per gli Azionisti e per i nostri lavoratori

(Estratto della Missione aziendale)

LA SOSTENIBILITÀ NELLA NOSTRA MISSIONE

Le politiche di sostenibilità hanno assunto per noi un valore strategico, anche in ragione della natura e rilevanza di ciò che facciamo. Il servizio che svolgiamo è infatti di interesse pubblico, essenziale al soddisfacimento dei bisogni primari delle famiglie residenti nel nostro territorio, ma rappresenta anche una risorsa per la crescita e lo sviluppo economico e infrastrutturale dei Comuni serviti.

Questo bilancio è il modo in cui vogliamo rendere conto ai nostri soci, ai cittadini, ai lavoratori e a tutti coloro che sono coinvolti nel nostro processo produttivo, dell'impatto del lavoro svolto da EmiliAmbiente sui più importanti temi della sostenibilità: è insomma il racconto di come utilizziamo le risorse, siano esse finanziarie, umane o naturali. Attraverso queste pagine diffondiamo la nostra Missione, i nostri principi ed i nostri valori e raccontiamo 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.

Ma la rendicontazione di sostenibilità non può rimanere solo il resoconto del nostro impegno considerato in un particolare intervallo temporale: una semplice "fotografia" del nostro passato recente. È, al contrario, un prezioso strumento di futuro, se la si utilizza come base su cui impostare una rotta, in cui incanalare l'impegno per un miglioramento costante. Fin dalla prima redazione EmiliAmbiente ha abbracciato nel proprio report il programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Questo ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs) che i paesi sottoscrittori, tra i quali l'Italia, si sono impegnati a raggiungere entro il 2030. Un'analisi del contesto in cui opera EmiliAmbiente ha condotto alla selezione di 9 tra i 17 SDGs, raggruppati a loro volta in 4 Ambiti: così abbiamo definito il "campo di gioco" sul quale EmiliAmbiente vuole contribuire in concreto a uno sviluppo sostenibile.

Attenzione però, perché questo processo non implica una minore importanza di alcuni target rispetto agli altri: piuttosto, riconosce che EmiliAmbiente ha la possibilità di impattare in modo particolarmente significativo su alcuni ambiti, integrandoli in via prioritaria nella strategia aziendale e nel suo reporting.

VALORE ALLE PERSONE



EFFICIENZA ENERGETICA



TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO





193 Paesi dell'ONU hanno fissato 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile: nessun ente o individuo è escluso dall'impegno per il loro raggiungimento

MATERIALITÀ

La materialità è il principio secondo il quale tutte le informazioni contenute in un Bilancio di Sostenibilità devono riferirsi a temi e indicatori rilevanti, ovvero agli ambiti in cui più si evidenziano impatti significativi derivanti dalle attività svolte dalla società, sia a livello economico che ambientale e sociale.

In questo bilancio sono stati quindi considerati i temi che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in campo sociale, ambientale ed economico.

Il processo mette a confronto la visione della società con quella delle diverse categorie di stakeholder, per accogliere il loro contributo nella definizione della strategia e per sviluppare una rendicontazione sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi.

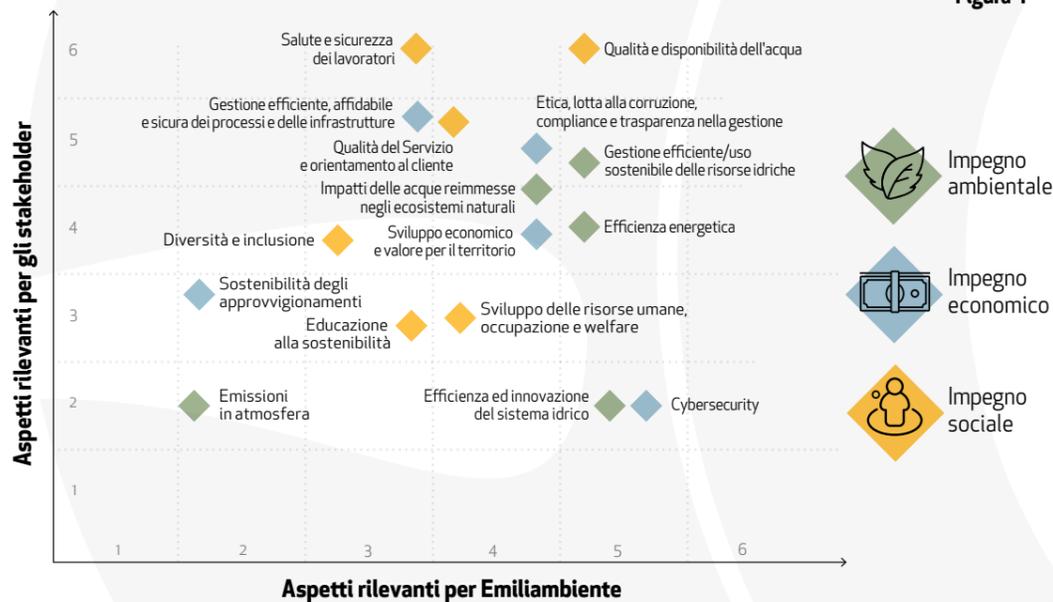
L'analisi di materialità permette di identificare e confrontare i temi prioritari per gli stakeholder e per EmiliAmbiente nella strategia di medio e lungo termine. Il risultato di questa analisi supporta la definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile del Gruppo e dei temi per la redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Nel 2021, l'analisi di materialità ha portato alla definizione di 16 temi (rispetto ai 12 dell'anno precedente) che riportiamo nel grafico sottostante.

I nuovi aspetti inseriti, perché ritenuti di rilevanza, sono: Efficienza ed Innovazione del Sistema Idrico, Qualità del Servizio e Orientamento al Cliente, Educazione alla Sostenibilità, Sviluppo Economico e Valore per il Territorio.

RILEVANZA DEGLI ASPETTI MATERIALI

Figura 1



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

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

Sottoscritta da 193 Paesi membri, si compone di 17 Obiettivi per lo sviluppo sostenibile che rappresentano target comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo: la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, per citarne solo alcuni.

"Target comuni" significa che essi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno ne è escluso né deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità. Gli obiettivi sono tra loro interconnessi ed indivisibili, e bilanciano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: economica, sociale ed ambientale.

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

1. Promuovere la centralità del cliente;
2. Coinvolgere e valorizzare le persone che lavorano in EmiliAmbiente;
3. 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;
4. Investire nell'innovazione per migliorare l'efficienza dei processi e ridurre gli impatti.



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;
- Promuovendo il welfare e il bilanciamento tra lavoro e vita privata;
- Promuovendo iniziative a supporto dei lavoratori nella gestione della situazione emergenziale legata alla pandemia di Covid-19, nella cornice delle nuove normative in merito (si veda paragrafo Emergenza Covid-19).

2

EFFICIENZA ENERGETICA



- Attraverso investimenti mirati a rendere più efficienti i nostri processi e ridurre gli impatti sull'ambiente. Una maggior efficienza dei processi di depurazione delle acque, ad esempio, provoca un maggior rendimento degli impianti con conseguente riduzione dei consumi energetici;
- Attraverso la produzione di energia da impianti fotovoltaici;
- 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.



3

TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



- Attraverso i controlli puntuali della qualità dell'acqua potabile erogata, allo 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'efficientamento delle reti di distribuzione dell'acqua potabile, finalizzato a ridurre 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 la realizzazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (progetto WSP).



- Attraverso investimenti mirati all'innovazione e allo 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 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 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, con l'obiettivo di contribuire così 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 tutela delle risorse naturali (Scuola dell'Acqua).



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

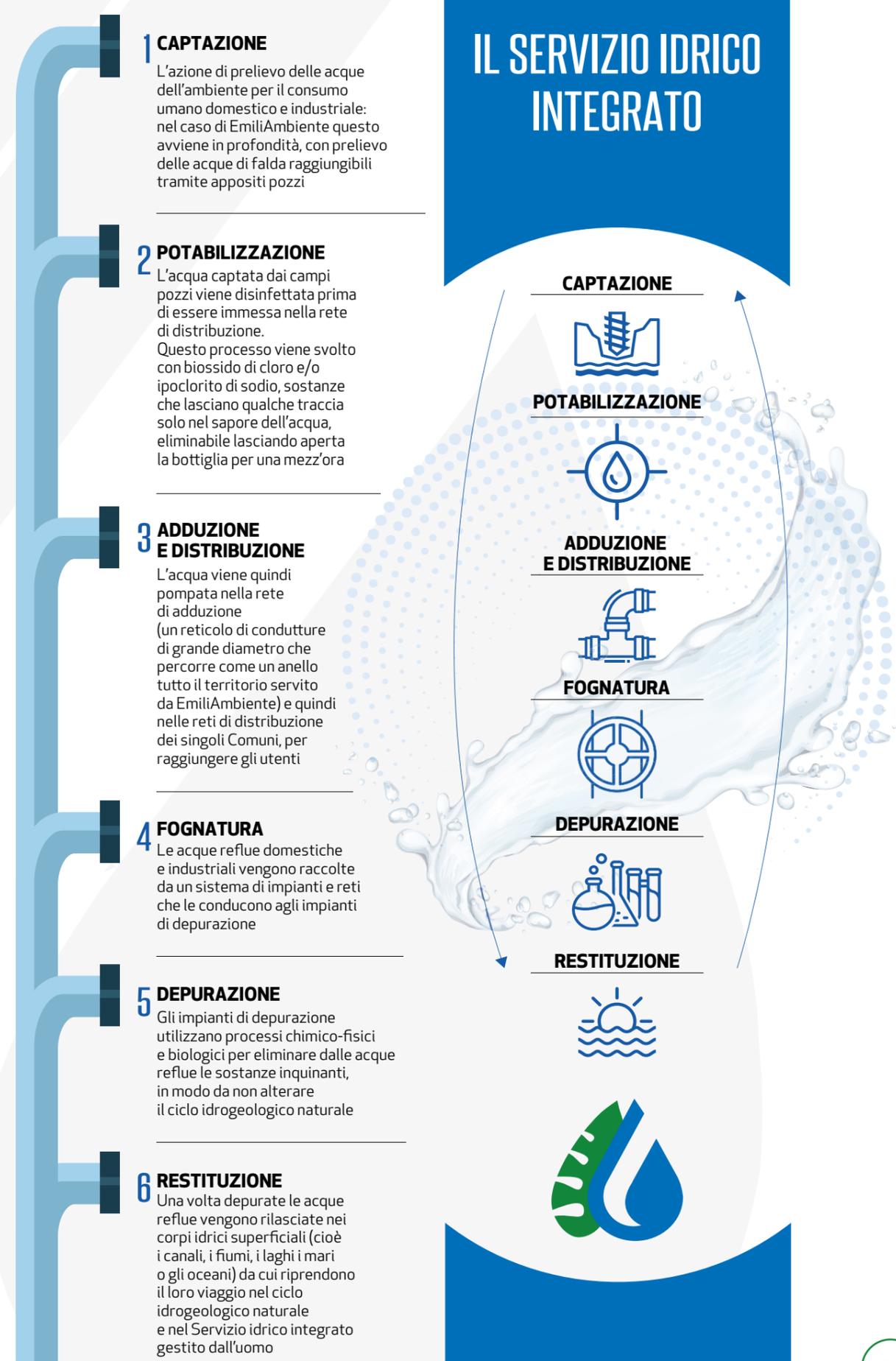
DA COSA È COMPOSTO

Il Servizio Idrico Integrato è l'insieme dei servizi connessi con l'uso umano della risorsa idrica, ovvero: la captazione dell'acqua potabile, il suo trasporto e la sua distribuzione e infine la raccolta e la depurazione delle acque reflue.

EmiliAmbiente, in qualità di gestore di questo servizio, governa il Ciclo Idrico Integrato per 11 Comuni del parmense (Busseto, Colorno, Fidenza, Fontanellato, Polesine Zibello, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna, Torrile), arrivando a servire un totale di 102.602² abitanti residenti sul territorio.

² Fonte ISTAT al 01/01/2021.

Figura 2 - Il Servizio Idrico Integrato



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CAPTAZIONE



POTABILIZZAZIONE



ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE



FOGNATURA



DEPURAZIONE



RESTITUZIONE



Per i Comuni di Parma, Fontevivo, Sorbolo Mezzani e Noceto la società si occupa del prelievo e della fornitura dell'acqua fino ai punti di consegna al gestore del Servizio di questo territorio, e per il solo Comune di Fontevivo gestisce il Servizio di Collettamento e Depurazione dei Reflui. La tabella seguente riporta la numerosità delle utenze servite³, per ciascun servizio, in relazione alla popolazione residente nei Comuni serviti.

Nel territorio di nostra competenza svolgiamo i servizi di:

- Acquedotto: captazione, emungimento e distribuzione delle risorse idriche per tutte le tipologie di utenza, siano esse domestiche, pubbliche, commerciali, agricole o industriali;

- Fognatura: raccolta e convogliamento delle acque reflue in pubblica fognatura;
- Depurazione: trattamento mediante impianti di depurazione delle acque reflue scaricate in pubblica fognatura, al fine di garantire la qualità dell'acqua che viene reimessa 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.

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 residenti nel territorio servito e utenze del SII nei Comuni gestiti

COMUNE	ABITANTI RESIDENTI NEL TERRITORIO SERVITO	UTENZE SERVIZIO ACQUEDOTTO	UTENZE SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE
Busseto	6.827	3.133	2.724
Colorno	9.008	3.781	3.418
Fidenza	26.987	12.166	11.231
Fontanellato	7.013	2.313	2.097
Polesine Zibello	3.139	1.405	1.263
Roccabianca	2.878	726	626
Salsomaggiore T.	19.819	10.621	8.752
San Secondo P.se	5.767	2.282	2.154
Sissa Trecasali	7.729	3.041	2.701
Soragna	4.790	2.142	1.885
Torrile	7.702	3.160	2.785
TOTALE	101.659	44.770	39.636

³ 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 SII" (quindi 1 contratto = 1 utenza) attivi al 31/12/2021.

Nel territorio di competenza svolgiamo i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, in conformità con la Convenzione di Affidamento



Il complesso sistema di regolazione con cui viene definita la tariffa segue i principi del full cost recovery e del "chi inquina paga"

COME SI COMPONE IL CORRISPETTIVO APPLICATO IN BOLLETTA⁴?

Nella bolletta per il Servizio Idrico Integrato vengono indicati i corrispettivi dovuti per i diversi servizi che lo compongono - cioè acquedotto, fognatura, depurazione - e di cui l'utente effettivamente fruisce (ad esempio, dove gli impianti di depurazione non esistono o non sono funzionanti, la tariffa non può comprendere il corrispettivo di depurazione).

Ogni utente paga in bolletta una quota fissa (€/anno), indipendente dai consumi effettivi, ed una quota variabile (€/mc) che è invece calcolata sulla base dei suoi consumi. La quota variabile per il Servizio di Acquedotto si articola per fasce di consumo (una fascia agevolata, una fascia base e un massimo di tre fasce di eccedenza), mentre per i servizi di fognatura e depurazione è prevista una fascia unica per ciascuno dei due servizi.

Alla spesa per il Servizio, si aggiungono l'imposta sul valore aggiunto (IVA) e le componenti perequative, introdotte a partire dal 2013 da ARERA. Si tratta di contributi raccolti in bolletta dal gestore, versati alla Cassa per i Servizi Energetici ed Ambientali e poi uti-

lizzati per la copertura di specifici meccanismi di agevolazione delle utenze o promozione dei livelli di qualità su tutto il territorio nazionale. Le componenti perequative ad oggi applicate sono le seguenti:

- Componente UI1: destinata alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici (pari a 0,4 centesimi di euro al metro cubo per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione);
- Componente UI2: destinata alla promozione della Qualità Contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (pari a 0,9 centesimi di euro al metro cubo);
- Componente UI3: destinata alla copertura dei costi del Bonus Acqua. Questa componente è applicata a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del Bonus (pari a 0,5 centesimi di euro al metro cubo);

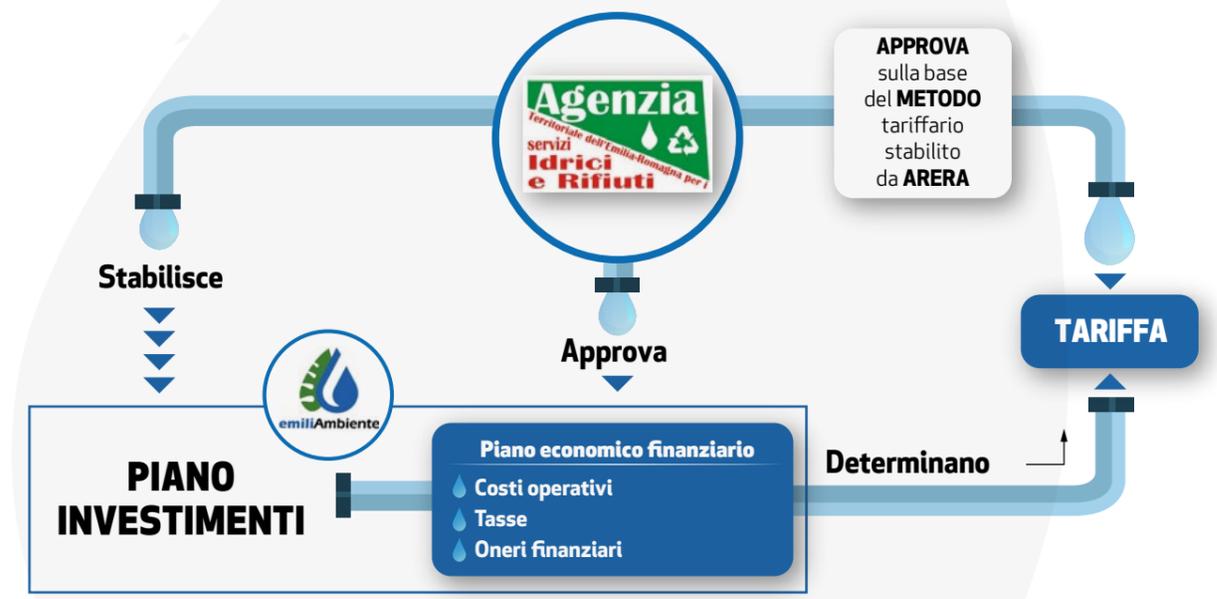
LA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La tariffa del Servizio Idrico è il corrispettivo che viene riconosciuto al gestore per lo svolgimento delle attività riconducibili al Servizio. Il complesso sistema di regolazione con cui viene definita, sintetizzato in figura 3, segue due principi fondamentali:

- La copertura dei costi, o full cost recovery: la tariffa, in altre parole, deve fornire al gestore le risorse necessarie per garantire l'erogazione del Servizio e la realizzazione degli investimenti sulle infrastrutture, ma anche il miglioramento nella qualità delle prestazioni offerte e le attività funzionali a garantire un servizio affidabile ed efficiente.

- "Chi inquina paga": la tariffa cresce all'aumentare dei consumi. L'articolazione dei corrispettivi (cioè i criteri per la determinazione delle tariffe, la struttura dell'articolazione tariffaria ed il metodo per il calcolo della tariffa media applicata all'utente) è definita in modo uniforme a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). 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.

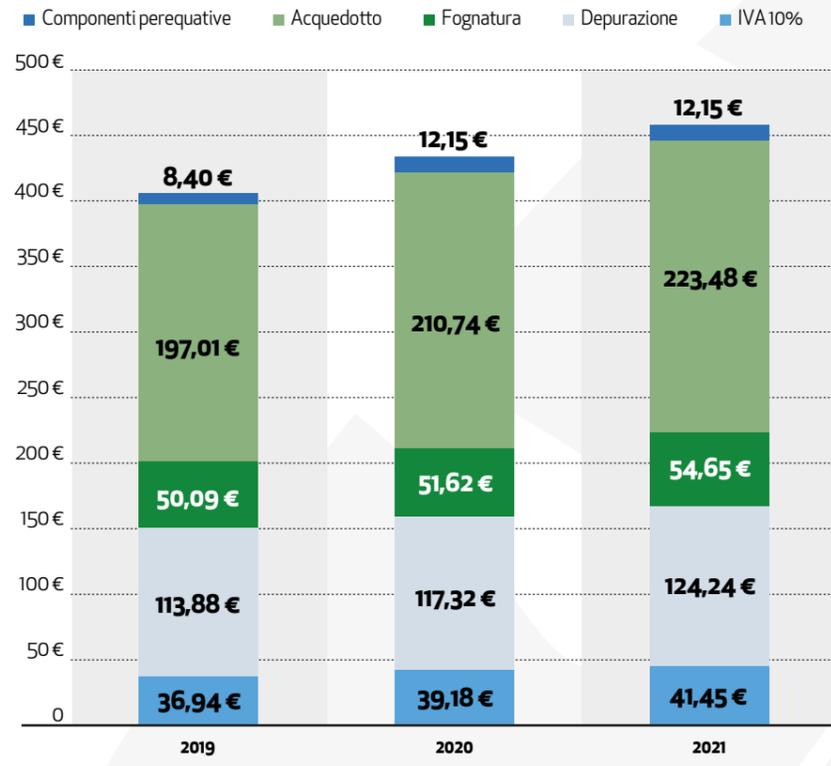
Figura 3 - Attori e ruoli della regolazione tariffaria



⁴ Si fa qui riferimento alle utenze domestiche residenti.



Figura 4 - Andamento della spesa media annua per il SII per una famiglia tipo per 150 mc



- Componente UI4: destinata alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche (pari a 0,4 centesimi di euro al metro cubo);
- Strumento allocativo ex articolo 17.1 del MTI-3: destinato alla copertura dei premi di Qualità Contrattuale e Tecnica per i gestori più virtuosi a livello nazionale; è applicato dal 1° gennaio 2020 ai consumi dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, ed è pari a 0,5 centesimi di euro al metro cubo (rif. Delibera ARERA 580/2019/R/idr).

Poiché seguono il principio di copertura dei costi, le tariffe variano a seconda dell'area territoriale di riferimento.

La spesa media a livello nazionale per una famiglia-tipo composta da 3 persone risulta essere pari a 337 euro/anno⁵ (in aumento del 2,6% rispetto al 2020), con valori più contenuti nel Nord-Ovest (300 euro/anno) e più elevati nel Centro (454 euro/anno): la spesa media è più elevata nei territori nei quali i soggetti competenti hanno programmato, per il quadriennio 2020-2023, una maggior spesa pro capite per investimenti da finanziare attraverso la tariffa.

A livello regionale, possiamo confrontare i corrispettivi applicati da EmiliAmbiente attraverso il Rapporto annuale sul Servizio Idrico integrato predisposto dall'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, il quale ha realizzato un ampio studio sui prezzi del Servizio Idrico nell'ambito delle "Iniziative a vantaggio

dei consumatori", finanziate dal Ministero dello Sviluppo Economico (Legge 388/2000 - Anno 2021).

In tabella 3 si illustra la spesa complessiva annuale di una famiglia-tipo di tre componenti, con un consumo annuo di 150 metri cubi, in ciascun capoluogo di Provincia della Regione Emilia-Romagna.

La figura 4 illustra invece la spesa complessiva della famiglia-tipo nel triennio 2019-2021 all'interno del territorio servito da EmiliAmbiente, evidenziando la spesa per le singole componenti del Servizio (Acquedotto, Fognatura e Depurazione): quella complessiva dei nostri utenti si attesta nel 2021 su € 456 (IVA inclusa).

AGEVOLAZIONI PER LE UTENZE PIÙ DEBOLI E RECUPERO CREDITI

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, con l'obiettivo di garantire loro un risparmio sulla spesa annua del Servizio di Acquedotto: 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 persona⁶ (corrispondenti a 18,25 mc di acqua all'anno pro capite).

Tabella 3 - Spesa media per capoluogo Regione Emilia Romagna

Fonte: Cittadinanza - Osservatorio Prezzi & Tariffe, giugno 2022

CAPOLUOGHI	Ipotesi (consumo 150 mc)		Ipotesi (consumo 150 mc)	
	SPESA SII 2021	VARIAZIONE % SUL 2020	SPESA SII 2020	VARIAZIONE % SUL 2019
Bologna	245 €	3,5%	237 €	1,7%
Cesena	438 €	1,4%	432 €	0,9%
Ferrara	413 €	-1,7%	420 €	0,9%
Forlì	438 €	1,4%	432 €	0,9%
Modena	282 €	3,6%	272 €	1,5%
Parma	426 €	7,6%	396 €	0,5%
Piacenza	377 €	6,3%	354 €	0,9%
Ravenna	375 €	-6,9%	402 €	0,9%
Reggio Emilia	389 €	4,5%	372 €	0,9%
Rimini	421 €	6,1%	396 €	0,9%
MEDIA	380 €	2,6%	371 €	1,0%

L'agevolazione - in cui è compreso anche lo sgravio rispetto al costo dei servizi di fognatura e depurazione - garantisce un risparmio pari a 37,78 € per ciascun componente del nucleo familiare (applicando le tariffe 2021); a questo risparmio si aggiunge lo sgravio legato alla mancata applicazione della componente UI3.

ARERA ha inoltre previsto la possibilità per gli Enti di Governo d'Ambito di definire ulteriori agevolazioni a livello locale. 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

misura equivale a ulteriori € 9,61 di risparmio per ciascun componente del nucleo familiare.

La tabella 4 riporta la numerosità delle utenze con diritto al Bonus Sociale Idrico e gli importi erogati da EmiliAmbiente per il Bonus Sociale Idrico e il Bonus Idrico Integrativo nel triennio 2019-2021.

Il lettore attento noterà un'anomalia dei dati del 2021 rispetto all'andamento incrementale registrato nelle annualità precedenti.

Nel 2021, infatti, il vecchio meccanismo di riconoscimento dei Bonus (su richiesta presentata dall'utente) ha cessato la propria validità: i Bonus erogati rappresentano quindi il residuo "vecchio metodo", ossia le domande presentate nel 2020 con periodo di agevolazione ricadente in parte nel 2021. Il nuovo meccanismo di riconoscimento dei Bonus, che prevede la loro erogazione in modalità automatica, avrebbe dovuto essere operativo a partire dal 1° gennaio 2021, ma ha subito un fortissimo rallentamento legato ad aspetti di privacy e sicurezza informatica: i gestori sono impossibilitati ad erogare i Bonus 2021 poiché non sono a conoscenza dei nuclei familiari aventi diritto. Di fatto, al mese di giugno 2022, gli utenti non hanno ancora riscontrato la loro corresponsione in bolletta. Diamo un cenno, infine, ai risultati dell'attività di recupero crediti: la sua gestione ordinaria ci ha consentito di mantenere il tasso di impagato a 24 mesi pari a 1,51%, un valore ben al di sotto del tasso di insoluto coperto da tariffa per il Nord Italia (2,0%).

Tabella 4 - Bonus sociali erogati alle utenze deboli: confronto triennale

	2019	2020	2021
Utenze con diritto al bonus sociale idrico	1.289	2.082	1.433
Bonus sociale erogato	93 k €	108 k €	108 k €
Bonus idrico integrativo erogato	27 k €	33 k €	27 k €

⁵ Cittadinanzattiva - Report Servizio Idrico 2022 par. 2.2.

⁶ DPCM 13 ottobre 2016.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA

Il nostro primo impegno è fornire un Servizio di qualità, in linea con le esigenze e le aspettative dei clienti: questo impegno viene formalizzato nella Carta dei servizi, in cui individuiamo gli standard di qualità che garantiamo da contratto nell'esercizio delle nostre attività.

La Carta dei Servizi è anche strumento di trasparenza, poiché contiene esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri della nostra società e 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 (Qualità Contrattuale⁷) e nel-

le prestazioni tecniche del Servizio (Qualità Tecnica⁸). In tabella 5, nelle pagine seguenti, riportiamo i livelli di Qualità Contrattuale delle prestazioni erogate all'utenza raggiunti nel 2021, messi a confronto con le performance raggiunte nel 2019 e 2020. Il quadro che emerge dimostra che il nostro personale si impegna quotidianamente per rendere sempre più efficaci ed efficienti le attività svolte, così da fornire un Servizio in linea con le aspettative degli utenti.

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 di comunicazione dell'azienda (sito web, newsletter, pagine social, ufficio stampa) sia attraverso un'apposita informativa inviata in allegato alla bolletta entro il 30 giugno di ogni anno.

⁷ Delibera 655/2015/R/idr - Approvazione del Regolamento per la Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).

⁸ Delibera 917/2017/R/idr - Approvazione del Regolamento della Qualità Tecnica del Servizio Idrico (RQT1).



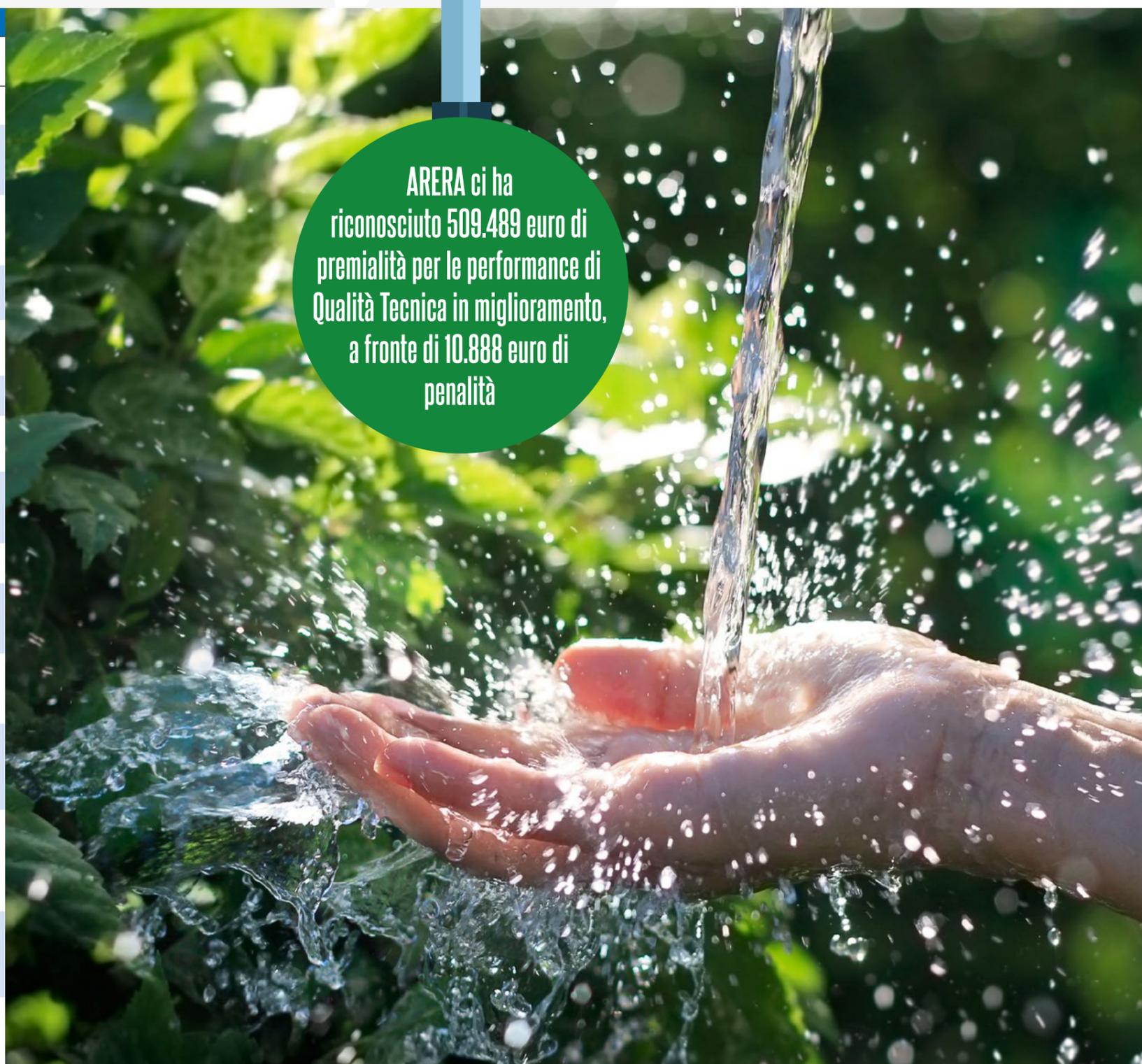
Tabella 5 - Performance qualità contrattuale 2019-2021 a confronto

INDICATORE	standard	2019		2020		2021	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	2	50%	-	-	34	91%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	-	-	-	-	2	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	187	98%	156	100%	182	99%
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	19	100%	8	100%	15	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	15 giorni	75	88%	102	95%	134	96%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	28	100%	30	95%	29	83%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	20 giorni	-	-	-	-	3	100%
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	6	100%	5	100%	6	100%
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni	172	98%	224	99%	243	99%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	5 giorni	1.002	99%	890	99%	1.000	99%
TEMPO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA CON MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	10 giorni	5	100%	2	100%	-	-
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	118	99%	12	82%	16	100%
TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	7 giorni	939	99%	979	98%	943	100%

INDICATORE	standard	2019		2020		2021	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	5 giorni	1.526	100%	1.650	100%	1.758	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	1	100%	-	-	11	91%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI CON SOPRALLUOGO	20 giorni	104	97%	63	100%	77	99%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	10 giorni	42	79%	34	84%	30	86%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	17	100%	20	94%	13	100%
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI	3 ore	611	99%	423	95%	711	100%
TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	90% delle singole prestazioni entro 7 giorni	506	96%	405	99%	646	93%
PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	95% delle singole prestazioni > 24 ore	-	-	-	-	-	-
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	10 giorni	7	100%	2	100%	6	83%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LOCO	10 giorni	Nessuna	-	-	-	-	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LABORATORIO	30 giorni	3	67%	1	100%	5	100%
TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE	10 giorni	7	100%	2	100%	6	100%
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	1	100%	1	100%	1	0%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	1	100%	1	100%	1	100%
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	90% delle singole prestazioni < 3 ore	1006	100%	951	100%	936	99%
TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	45 giorni solari	137.789	100%	178.771	99,8%	179.870	100%

INDICATORE	standard	2019		2020		2021	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto
PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	2/anno se consumi ≤ 100mc	27.579	100%	26.731	100%	28.092	100%
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	18.291	100%	18.765	100%	18.251	100%
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	299	100%	398	100%	229	100%
	6/anno se consumi > 3000mc	106	96%	75	91%	97	83%
TERMINE PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA	20 giorni solari	per tutte = 30 gg solari	100%	per tutte = 30 gg solari	100%	per tutte = 30 gg solari	100%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 giorni	50	88%	91	90%	52	92%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	30 giorni	65	95%	147	98%	79	100%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	95% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	32	97%	63	94%	39	100%
TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 giorni	4	100%	2	100%	2	100%
TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	95% delle singole prestazioni ≤ 60 minuti	11.573	100%	3.333	100%	1.812	99%
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	Media sul totale delle prestazioni ≤ 20 minuti	11.573	96%	3.333	97%	1.812	96%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO (AS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi AS > 90%	12.590	Rispettato 12 mesi su 12	27.369	Rispettato 12 mesi su 12	24.410	Rispettato 12 mesi su 12
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (TMA)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi TMA ≤ 240 secondi	12.590	Rispettato 12 mesi su 12	27.369	Rispettato 12 mesi su 12	24.410	Rispettato 12 mesi su 12
LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO (LS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi LS ≥ 80%	9.659	Rispettato 12 mesi su 12	18.559	Rispettato 2 mesi su 12	16.849	Rispettato 0 mesi su 12
TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (CPI)	90% delle singole prestazioni CPI ≤ 120 secondi	3.410	98%	3.952	98%	5.320	96%

ARERA ci ha riconosciuto 509.489 euro di premialità per le performance di Qualità Tecnica in miglioramento, a fronte di 10.888 euro di penalità



Le performance tecniche del gestore vengono invece valutate attraverso sei macroindicatori di qualità (perdite idriche, interruzioni del Servizio, qualità dell'acqua erogata, adeguatezza del sistema fognario, smaltimento dei fanghi in discarica, qualità dell'acqua depurata). Per ognuno ARERA definisce gli standard generali che il gestore è tenuto a mantenere e gli obiettivi di miglioramento che dovrà raggiungere nelle annualità successive. Per quanto concerne le annualità 2020 e 2021 ARE-

RA ha introdotto alcune deroghe sul meccanismo di valutazione delle prestazioni di Qualità Tecnica, in conseguenza degli impatti che la situazione di emergenza pandemica nazionale ha avuto sulla gestione del Servizio: in dettaglio, con Delibera 235/2020 ha definito che - sebbene permanga la natura annuale dei target di Qualità Tecnica e Contrattuale - le performance per il 2020 ed il 2021 saranno valutate cumulativamente su base biennale, mentre con la Delibera 59/2020 ha previsto la possibilità per i gestori

di attribuire eventuali ritardi nello svolgimento delle prestazioni connessi all'emergenza COVID-19 come "cause di forza maggiore". Nel mese di aprile 2022, a seguito di un lungo processo istruttorio, ARERA ha completato la prima fase di verifica delle prestazioni di Qualità Tecnica rendicontate sulle annualità 2018 e 2019, definendo le graduatorie delle gestioni ammesse ai differenti livelli di valutazione, nonché le premialità e le penali applicate ad ogni singola gestione.

Per quanto riguarda EmiliAmbiente, ci sono stati riconosciuti complessivamente € 509.489 di premialità per le performance in miglioramento - tra cui in particolare, il macroindicatore M6 (Qualità dell'acqua depurata) relativo all'annualità 2019, per il quale ci siamo posizionati al secondo posto in classifica nazionale - a fronte di € 10.888 in penalità per il mancato raggiungimento degli obiettivi per i macroindicatori M3 (Qualità dell'acqua erogata) per il 2018 ed M1-M3 (Perdite idriche e Qualità dell'acqua erogata) per il 2019.

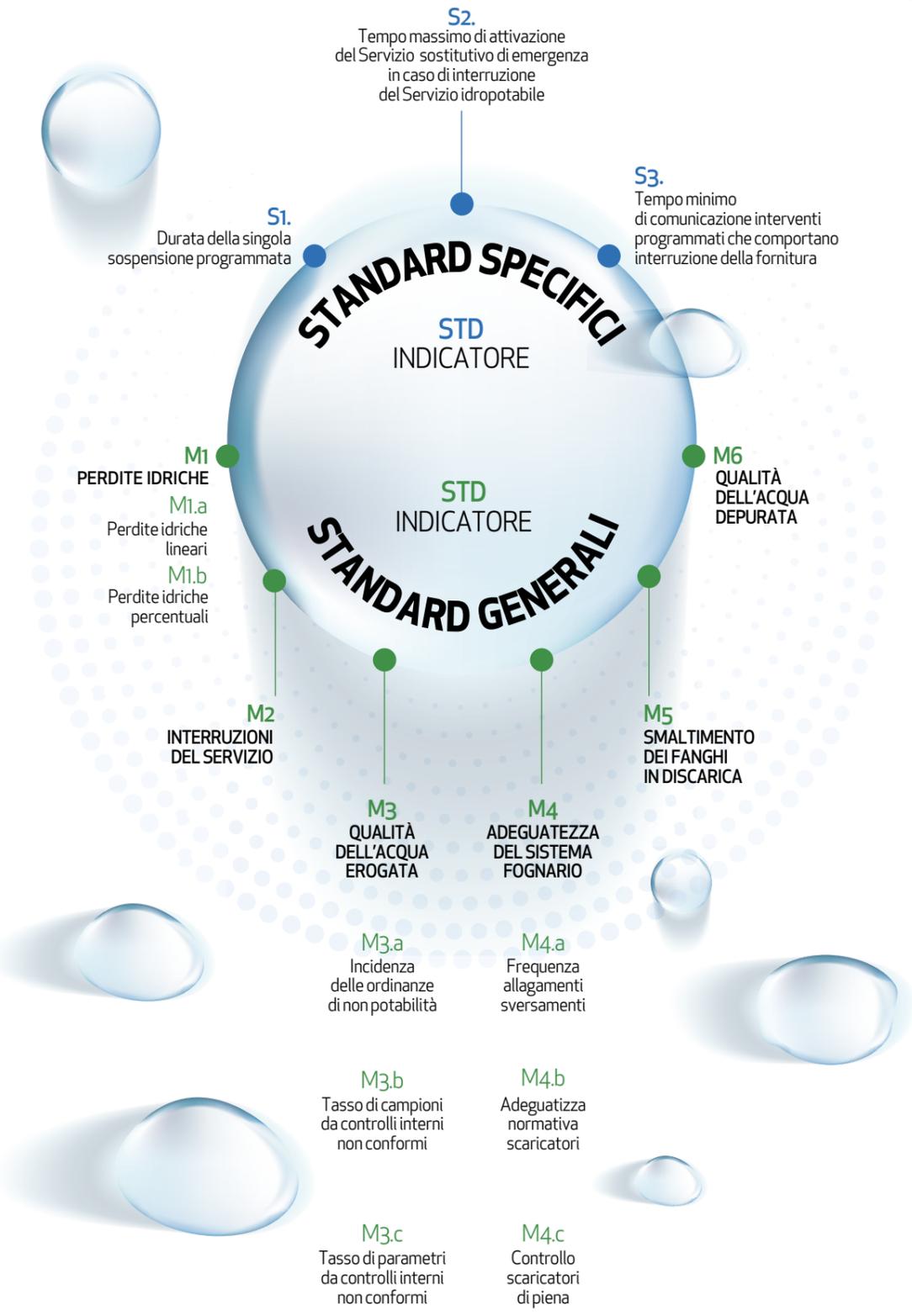


Tabella 6 - Qualità Tecnica: standard specifici e standard generali (macroindicatori)

Come evidenzia la tabella 7, possiamo confermare il completo raggiungimento degli obiettivi fissati per il 2021 per i macroindicatori M2 (Interruzioni del servizio), M3 (Qualità dell'acqua erogata), M4 (Adeguatezza del sistema fognario), M5 (Smaltimento dei fanghi in discarica) e M6 (Qualità dell'acqua depurata), mentre il target relativo al macroindicatore M1 (Perdite idriche), è stato di poco mancato.

Nel capitolo di questo bilancio dedicato all'impegno ambientale abbiamo riportato una panoramica completa delle attività svolte nel 2021 con l'obiettivo di ridurre le perdite idriche lineari e percentuali. Qui citiamo solo, a titolo esemplificativo, l'appalto per la modellazione, distrettualizzazione e ricerca perdite sull'intera rete di acquedotto gestita - a cui si è affiancata la normale attività di ricerca per-

Cod. CER	MACRO INDICATORE	Udm	Obv 2021	in valori	Val. 2021	Classe	Obv 2022	in valori
M1	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	-4% M1a	11,03	C	-4% M1a	≤ 9,45 mc/km/gg
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	≤ 9,06 mc/km/gg	40,5%			
M2	M2	Interruzioni del servizio	Ore	mantenimento	< 6 ore	A	mantenimento	< 6 ore
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	rientro nella classe precedente in 2 anni	<0,005%	C	rientro nella classe precedente in 2 anni	nessuno
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	≤,5%	0,82%			
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	nessuno	0,05%			
M4	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti	n/100km	+10% M4b	nessuno	D	+10 % M4b -5% m4c	nessuno
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	+14 anomia	48,9%			
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	nessuno	26,7%			
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	Mantenimento	<15%	A	Mantenimento	<15%
M6	M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua refua scaricata	%	Mantenimento	<1%	A	Mantenimento	<1%

Tabella 7 - Qualità Tecnica: performance 2021

dite svolta da personale interno - i rifacimenti di tratti di rete di distribuzione vetusti, ammalorati o con maggior frequenza di rotture previsti dal Piano Operativo degli Interventi, la sperimentazione sull'introduzione di contatori "smart" (con 259 misuratori di questa tecnologia installati, di cui 106 teleletti da remoto e i rimanenti con rilevazioni di tipo walk drive/drive by) e il progetto per la sostituzione massiva di contatori di nuova generazione nel

Comune di Colorno. Nel 2022 e negli anni seguenti proseguiremo su questa strada, partendo dalle basi gettate con il progetto di modellazione idraulica dell'acquedotto - di cui auspichiamo la conclusione entro l'anno, con la conseguente ottimizzazione dell'attività di ricerca perdite - sull'individuazione degli interventi di rinnovo reti e sull'efficientamento energetico degli impianti, anche in sede di prelievo della risorsa.

89,6%

La quota di utenti "abbastanza" e "molto soddisfatti" dei servizi

POLITICHE COMMERCIALI

Al centro della nostra politica aziendale c'è il cliente: impostiamo le attività svolte e i servizi erogati con l'obiettivo di soddisfare le sue esigenze, verificando periodicamente attraverso lo strumento dell'indagine di soddisfazione utente, ma anche mediante l'analisi delle richieste di servizio e di informazione, delle segnalazioni di disservizio e dei reclami. In funzione delle preferenze di contatto espresse dai clienti l'attività e gli strumenti commerciali stanno progressivamente subendo un'evoluzione digitale, con una rapida impennata nel 2020 come ovvia conseguenza della situazione emergenziale e della chiusura degli sportelli territoriali in adempimento della normativa anti-contagio.

Lavoriamo per mantenere un rapporto diretto e agevole con i nostri clienti anche attraverso l'attività di informazione, divulgazione e promozione svolta sui nostri canali di comunicazione, tra i quali, ugualmente, stanno acquisendo sempre più importanza quelli digitali.

COMUNE	INTERVISTE 2019	INTERVISTE 2020	INTERVISTE 2021
Busseto	64	67	69
Colorno	77	83	85
Fidenza	268	238	285
Fontanellato	58	60	61
Polesine Zibello	23	24	24
Roccabianca	38	40	40
Salsomaggiore T.	238	240	244
San Secondo P.se	45	49	49
Sissa Treccasali	91	86	87
Soragna	45	48	48
Torrile	62	69	78
Zibello	23	24	24
TOTALE	1.032	1.073	1.094

Tabella 8 - Interviste realizzate nel triennio 2019 - 2021

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Le indagini sulla soddisfazione degli utenti sono un utile strumento per verificare alcuni aspetti qualitativi che condizionano in modo considerevole le nostre scelte strategiche. In un'azienda così fortemente radicata sul territorio la valutazione positiva della qualità del Servizio offerto non è solo il semplice adempimento dei requisiti imposti dall'Autorità regolatoria, seppure importante, ma un obiettivo prioritario: pensiamo infatti che gli aspetti reputazionali e d'immagine siano risorse intangibili essenziali per creare valore aziendale sostenibile nel medio e lungo termine.

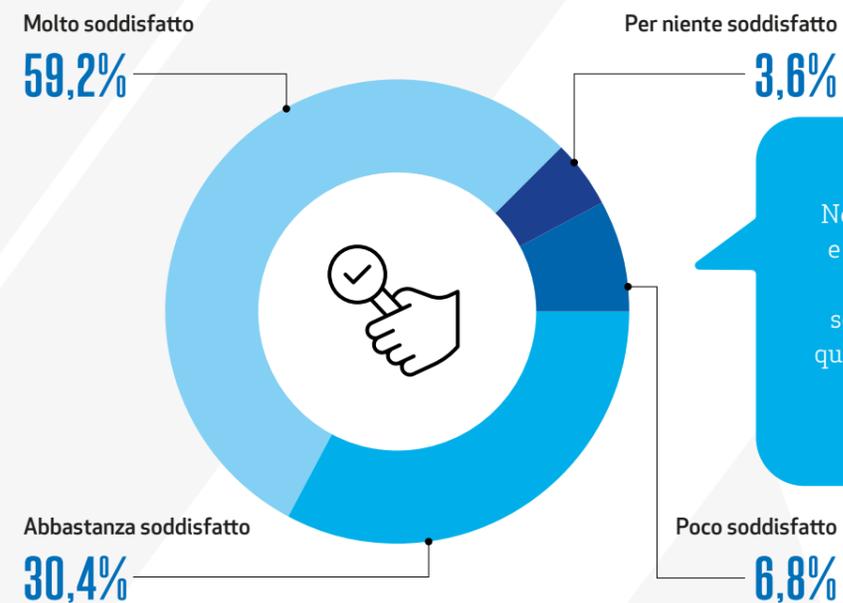
Le indagini di soddisfazione dell'utenza vengono effettuate su base annuale, attraverso la somministrazione di un questionario che ci consente di misurare i livelli di qualità percepita dai nostri clienti. Questo viene proposto sia telefonicamente sia attraverso l'invito email, ma è sempre possibile la compilazione "spontanea" direttamente dal nostro sito web. A partire dal 2019 abbiamo condotto l'indagine ampliando gradualmente il periodo di raccolta dati e cercando di incrementare la quota di interviste web, perché in grado di garantire una risposta meno condizionata di quelle telefoniche. Riportiamo qui un breve estratto dell'indagine sul livello di soddisfazione percepito dal cliente condotta nel 2021. Sono state completate 1.094 interviste ad utenti del Servizio, suddivise in modo rappresentativo nei vari Comuni come illustrato in tabella 8.

Le interviste sono state condotte in modalità telefonica (386) e on line (708).

La quantità di queste ultime è caratterizzata nel tempo da un buon trend di crescita.

Abbiamo inoltre mantenuto la presenza di un quesito "aperto" attraverso cui suggerirci su quali aspetti dovremmo intervenire - con l'esclusione di quelli tariffari - per migliorare i nostri servizi.

Figura 5 - Soddisfazione complessiva del Servizio



Nel complesso, lei e la sua famiglia, quanto siete soddisfatti della qualità del servizio dell'acqua?

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Il livello di soddisfazione complessivo dei servizi forniti rimane positivo: l'89,6% degli utenti si dichiara "abbastanza" e "molto" soddisfatto. Da un'analisi dei dati raccolti emerge inoltre che il livello di soddisfazione complessivo dei servizi forniti è positivo: il punteggio è di 7,52 (scala 1:10) mentre era 7,39 nel 2020. Diminuisce in particolare la quota di coloro che si dichiarano "poco" o "per niente" soddisfatti del Servizio (10,4 vs 12,7%).

! FOCUS - CUSTOMER SATISFACTION

Sul tema della qualità dell'acqua si registra un lieve miglioramento rispetto al 2020 (da 6,46 nel 2020 a 6,60 nel 2021). In particolare si riduce la quota di coloro che attribuisce a questo indicatore un livello di insufficienza o di grave insufficienza, passando dal 28% al 24,3%. Più del 50% degli utenti coinvolti dall'indagine dichiara che l'acqua ha un sapore "buono" o "molto buono" (52,6% vs 47,9%) e solo il 13,8% del campione si lamenta della limpidezza dell'acqua ("poco" o "per nulla limpida").

Coloro che esprimono insoddisfazione lamentano principalmente la presenza di calcare nell'acqua (61,3%). Questo dato risulta essere maggiore rispetto al 2020, in cui la quota di valutazioni negative si fermava al 36,3%.

Il dato trova conferma anche in quanto espresso nel campo suggerimenti, in cui il 7,1% di coloro che rilasciano delle indicazioni richiede un intervento in tal senso. Rimane stabile rispetto al 2020 la quota di coloro che dichiarano di non bere "mai" l'acqua del rubinetto 42,6%.

Risulta invece in incremento la disponibilità nel berla in futuro: la percentuale di coloro che si dichiarano disponibili ("buona" e "sufficiente") sale a 55,6%, rispetto al 2020, in cui si fermava al 44,9%.

I due aspetti che vengono valutati come più importanti si confermano:

- la qualità dell'acqua;
- la comprensibilità della bolletta.

Sul secondo ambito emergono indicazioni spontanee anche nel campo suggerimenti. Viene richiesta una maggiore chiarezza, ma anche una più elevata frequenza di lettura dei contatori in modo da non subire grosse oscillazioni nell'importo della fattura.

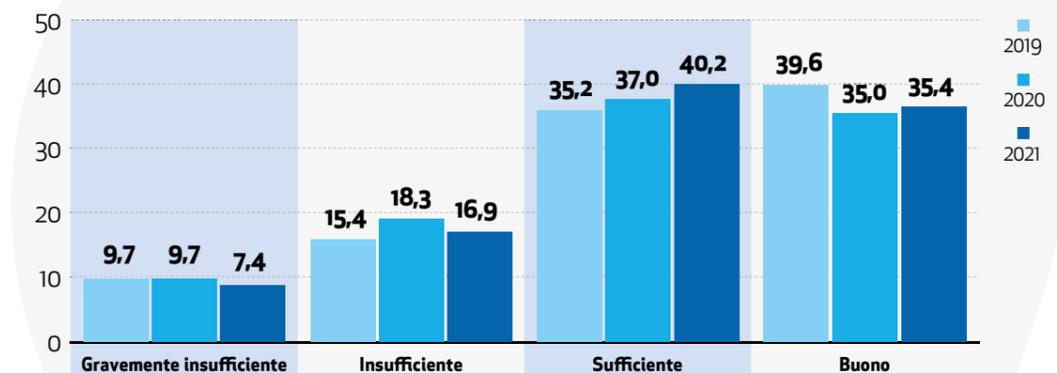


Figura 6 - Soddisfazione complessiva del Servizio

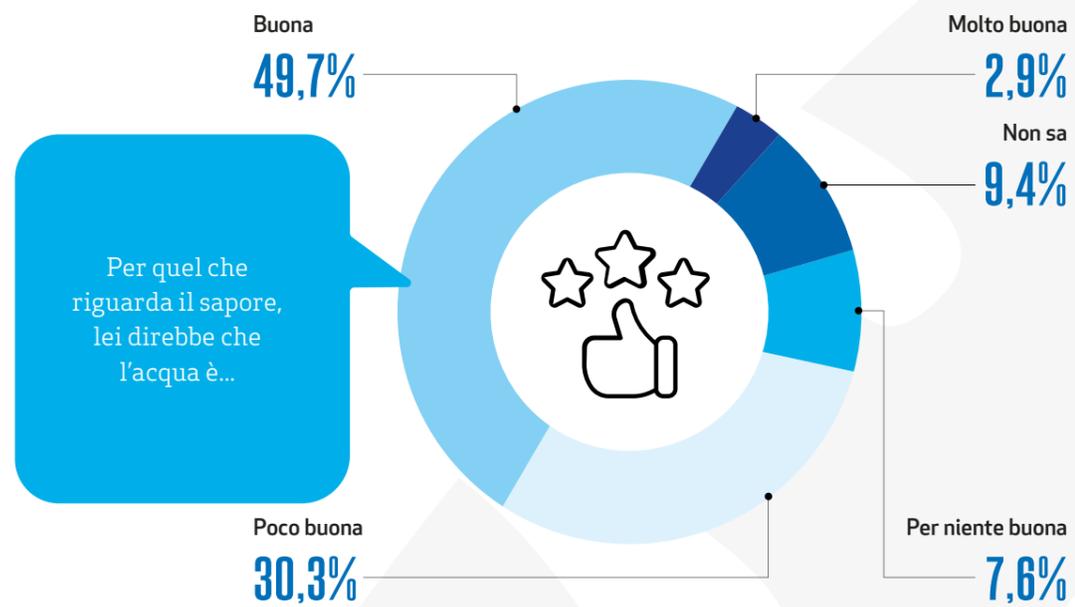


Figura 7 - Gradimento qualità dell'acqua



Figura 8 - Comprensibilità della bolletta

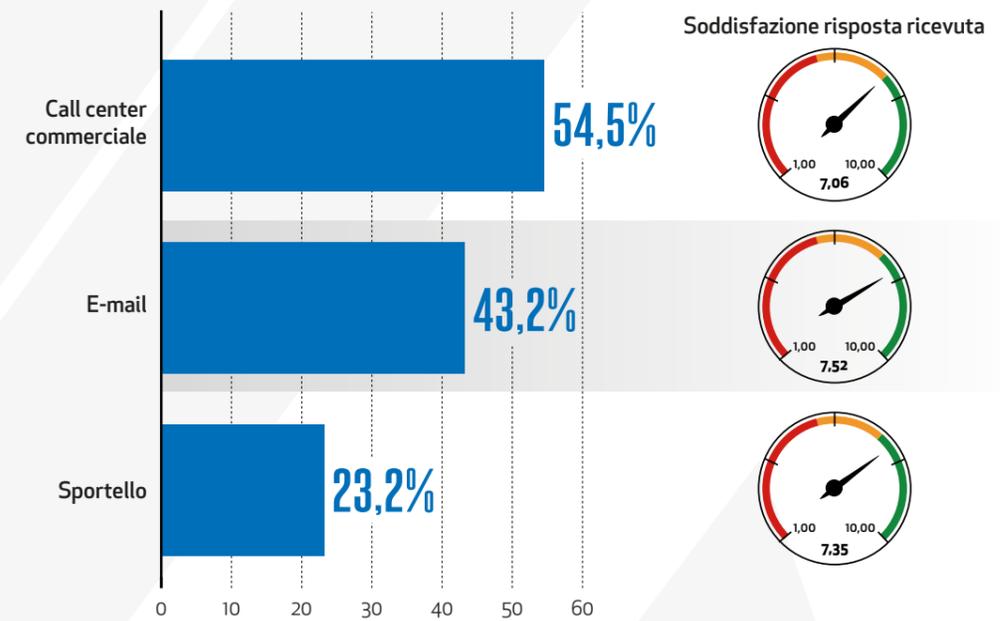


Figura 9 - Canali di contatto utilizzati

Nel 2021 diminuisce la quota di utenti che ha avuto la necessità di contattare l'azienda (31,9% rispetto al 42,5% del 2020). Il mezzo di contatto utilizzato in misura maggiore rimane il servizio di call center commerciale (54,5%), seguito dall'email (43,3%). Lo sportello, canale di contatto principale nel 2019, viene scelto come modalità di contatto solo dal 23,2% degli utenti.

La soddisfazione di coloro che si sono rivolti ad EmiliAmbiente risulta positiva, indipendentemente dal canale utilizzato, con valutazioni tutte superiori al 7.

Il contatto tramite call center rimane il canale che ottiene una soddisfazione minore, seppur in incremento rispetto al 2020 (7,06 rispetto a 6,90 nel 2020).

DOVE POSSIAMO MIGLIORARE

Aspetti su cui lavorare si dimostrano essere:

- qualità dell'acqua;
- comprensibilità della bolletta;
- lettura contatore.

Per questi ambiti, rilevati come sensibili, l'azienda ha deciso di attivarsi come segue:

- la comprensibilità della bolletta risente purtroppo della complessità dell'articolazione tariffaria e degli obblighi minimi di trasparenza definiti da ARERA. Stiamo tuttavia progettando, per quanto ci è possibile, una sua semplificazione attraverso l'accorpamento delle voci e l'adozione di un layout più facilmente consultabile;
- nel servizio di lettura contatori, anche a seguito dell'entrata in vigore della Delibera ARERA 609/2021/R/idr, verrà introdotta una più puntuale gestione dei preavvisi di passaggio del letturista;

- per migliorare la percezione della qualità dell'acqua proseguiremo le attività di formazione previste dal progetto didattico Scuola dell'Acqua, nonché le campagne di informazione e divulgazione già avviate nei canali di comunicazione dell'azienda.

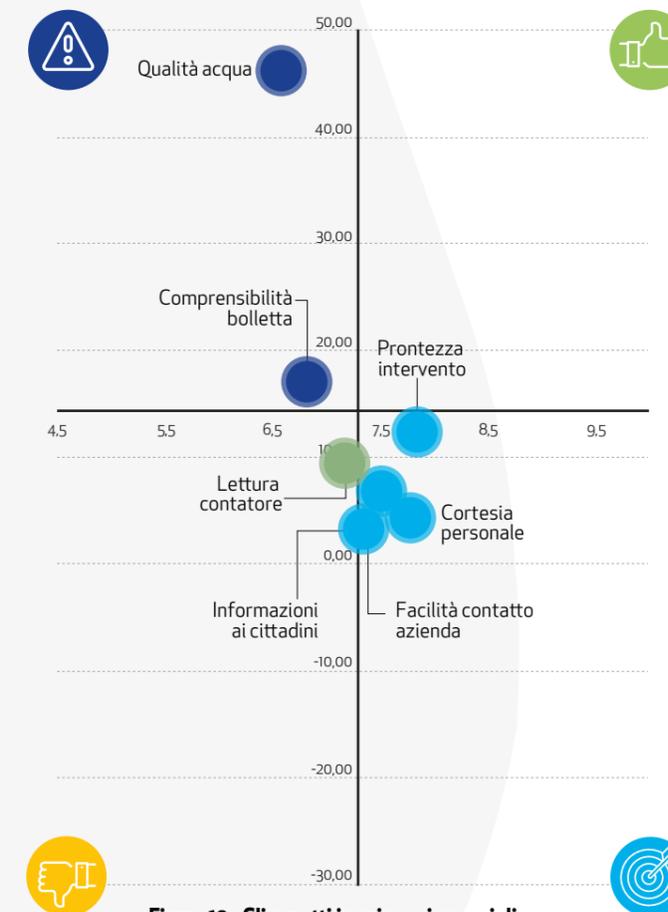


Figura 10 - Gli aspetti in cui possiamo migliorare



SPORTELLI FISICI E SERVIZI ON LINE

Nel corso del 2020 gli sportelli territoriali sono rimasti chiusi per diversi mesi in ragione delle disposizioni normative per la prevenzione del contagio da Covid-19; al termine del lockdown hanno riaperto ricevendo i cittadini esclusivamente su appuntamento. Questo cambio di modalità – che si è protratto fino a maggio 2022, quando a conclusione dello stato di emergenza nazionale è stato gradualmente ripristinato l'accesso al pubblico senza obbligo di prenotazione - ha comportato da un lato un netto aumento delle pratiche da gestire in backoffice, dall'altro un forte incremento dei contatti telefonici e via email.

MISURA DEI CONSUMI E AUTOLETTURE

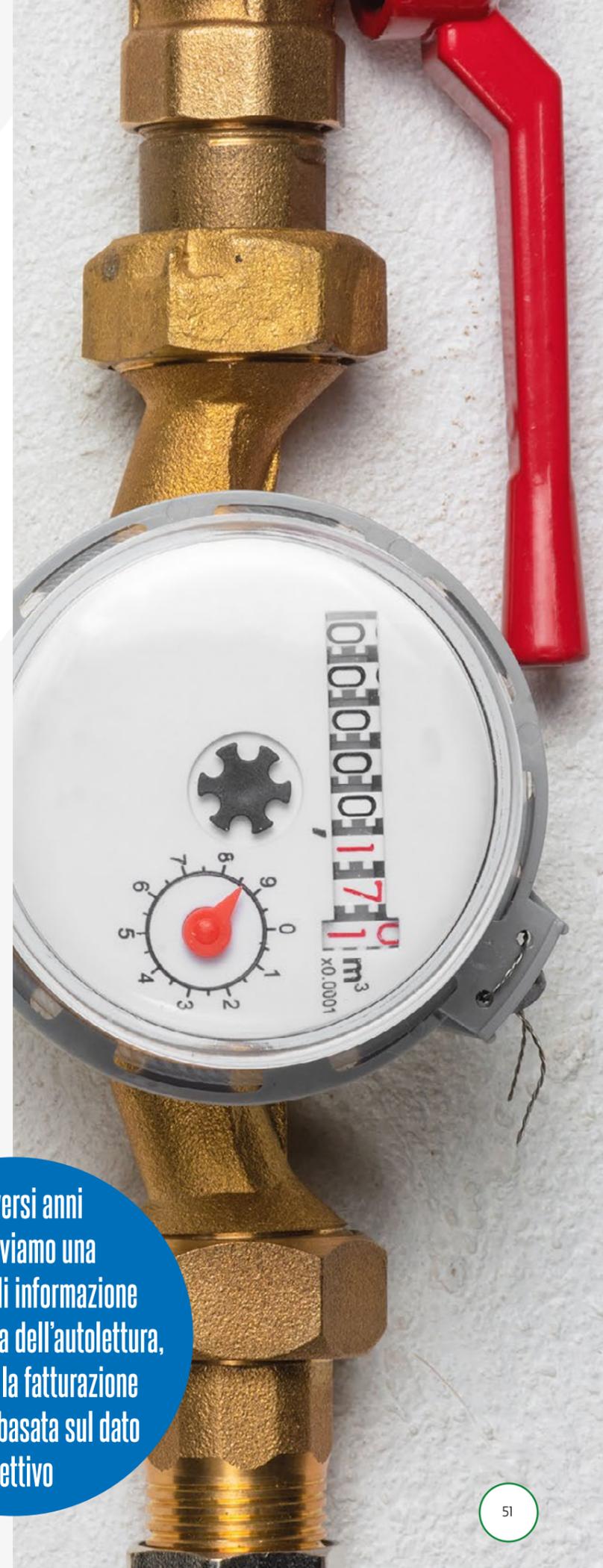
La fatturazione dei consumi all'utenza dipende direttamente dalle attività di raccolta delle letture: la nostra società garantisce i tentativi minimi di lettura previsti dalla Delibera ARERA 218/2016, compresi i cosiddetti ripassi, che vengono previsti per i misuratori non accessibili o parzialmente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

Per rendere la fatturazione sempre più basata sul dato effettivo, da diversi anni EmiliAmbiente promuove una campagna permanente di sensibilizzazione dei cittadini sull'importanza dell'autolettura come strumento di controllo dei consumi; la possibilità di comunicare l'autolettura viene inoltre garantita attraverso una pluralità di canali, come cartolina, sito web, sportello online, telefono e sms: nel corso del 2021 sono pervenute ad EmiliAmbiente, mediante i canali citati, 15.273 autoletture.

	2019	2020	2021
AUTOLETTURE	10.118	14.177	15.273

Tabella 9 - Confronto triennale autoletture pervenute ad EmiliAmbiente da parte degli utenti

Da diversi anni promuoviamo una campagna di informazione sull'importanza dell'autolettura, per rendere la fatturazione sempre più basata sul dato effettivo



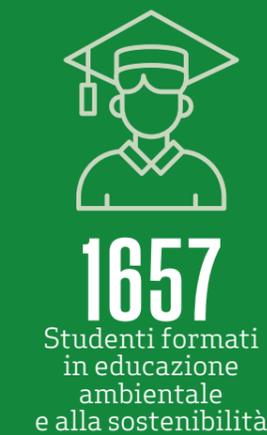


IMPEGNO SOCIALE



“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)





PERSONE

I lavoratori rappresentano il capitale umano dell'azienda, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui questa dispone: essi giocano, dunque, un ruolo fondamentale nella sua crescita e nel suo sviluppo.

OCCUPAZIONE: PRESENZE E RETRIBUZIONI

Al 31 dicembre 2021 facevano parte dell'organico EmiliAmbiente 57 persone. La società è riuscita a incrementare il proprio personale rispetto al 2020 nonostante l'emergenza sanitaria Covid-19: nel corso del 2021 sono state effettuate 6 assunzioni, mentre si sono conclusi 5 contratti, 2 dei quali per dimissioni volontarie e 3 per raggiunto pensionamento. Sia il turnover in ingresso (10,5%) che quello in uscita (8,8%) superano i valori medi di settore⁹, che si at-

testano rispettivamente sul 6,6% e 5,7%. Il turnover in uscita involontario (dovuto a licenziamento dell'azienda) è 0, contro un 0,3% del settore. Tutti i dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato, confermando l'orientamento a privilegiare rapporti lavorativi stabili e a lungo termine.

I dipendenti dell'azienda, suddivisi per fascia d'età, sono riportati in tabella 10 a confronto con le due annualità precedenti.

I dati evidenziano che il 68% dei dipendenti ha tra i 30 e i 50 anni, il 31,6% ha tra i 30 e i 40 anni e il 36,8% ha un'età compresa tra i 41 e 50 anni.

L'indagine riportata nel "Rapporto lavoro 2022 - Occupazione, organizzazione e costo del lavoro nelle imprese dei servizi pubblici acqua, ambiente ed energia" di Utilitalia rivela invece che il cluster principale di età a cui appartengono i dipendenti del settore gas-acqua è quello di fascia di età superiore a 50 anni: in tabella 11 i dati aziendali e di settore 2021 a confronto.

DIPENDENTI	% AZIENDA (2019)	% AZIENDA (2020)	% AZIENDA (2021)
< 30 anni	2%	1,8%	0%
Tra 30 e 40 anni	26%	26,8%	31,6%
Tra 41 e 50 anni	36%	37,7%	36,8%
> 50 anni	36%	37,7%	31,6%

Tabella 10 - Distribuzione dell'età dei lavoratori confronto triennale

DIPENDENTI	NUMERO	% AZIENDA	% DI SETTORE*
< 30 anni	0	0%	6,81%
Tra 30 e 40 anni	18	31,6%	18,88%
Tra 41 e 50 anni	21	36,8%	30,66%
> 50 anni	18	31,6%	43,64%

Tabella 11 - Distribuzione dell'età dei lavoratori riferito all'annualità 2021 a confronto con la percentuale del settore gas-acqua

*Fonte: Report di Sostenibilità del Sistema Utilitalia 2019 pagina 68 media Nazionale

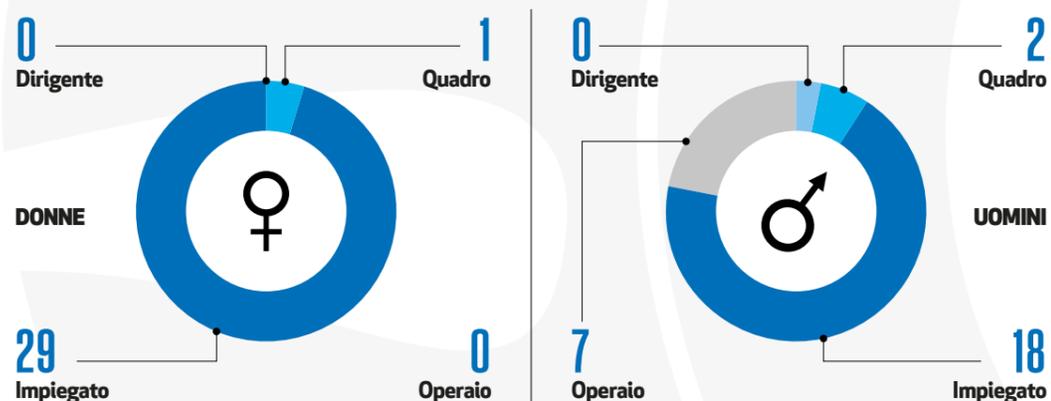


Tabella 12 - Distinzione dei lavoratori assunti a tempo indeterminato, distinti per genere e qualifica

QUALIFICA	UOMINI EmiliAmbiente	DONNE EmiliAmbiente	UOMINI settore ¹⁰	DONNE settore ¹¹
Operaio	12,28%	0%	31,67%	0,31%
Impiegato	31,58%	51%	37,79%	24,77%
Quadro	3,51%	2%	3,80%	1,66%
TOTALE	47%	53%	73,36%	26,74%

Tabella 13 - Distribuzione dei lavoratori per qualifica e genere sul totale degli assunti a confronto con la media del settore gas-acqua

Nella selezione delle risorse la nostra società è attenta al rispetto della diversità e alle pari opportunità; rifiuta qualsiasi pratica discriminatoria e valorizza le competenze di ogni individuo a prescindere da nazionalità, religione e genere. L'azienda garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di reclutamento del personale, dalle prime fasi di selezione sino all'assunzione; lo stesso principio di uguaglianza viene applicato nelle politiche di gestione, sviluppo e retribuzione del personale nonché formalizzato all'interno del Codice Etico.

Anche per il 2021 EmiliAmbiente è adempiente alla normativa in materia di collocamento obbligatorio di disabili ed altri soggetti appartenenti alle categorie protette di cui alla Legge n° 68 del 1999. Il personale femminile rappresenta il 53% del personale complessivo assunto e risulta essere in aumento rispetto alle annualità precedenti (nel 2020 era 43% e nel 2019 era il 40%).

Analizzando la distribuzione dei lavoratori nelle principali qualifiche in funzione del genere si evince come per la qualifica di impiegato vi sia la massima attenzione alla parità di genere, con una percentuale del 53% di impiego femminile contro una media di settore del 26,43%.

Si conferma invece la tendenza di una forte prevalenza maschile per la qualifica di operaio, peraltro pienamente in linea con l'andamento del settore.

Il rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini viene rappresentato in tabella 14:

RAL uomini	RAL donne
32.905,86	29.491,29

Tabella 14 - Retribuzioni medie per genere e qualifica a confronto con le medie nazionali [euro]



¹⁰ Fonte: Rapporto lavoro 2022 - Occupazione, organizzazione e costo del lavoro nelle imprese dei servizi pubblici acqua, ambiente ed energia di Utilitalia in collaborazione con Ref ricerche, pag. 29.

¹¹ Fonte: Rapporto lavoro 2022 - Occupazione, organizzazione e costo del lavoro nelle imprese dei servizi pubblici acqua, ambiente ed energia di Utilitalia in collaborazione con Ref ricerche, pag. 12.



delle ore di formazione
dedicate a sicurezza
e competenze informatiche

Abbiamo inoltre ritenuto di rilevanza effettuare un confronto su base triennale della media degli stipendi, distinti per genere e per qualifica, che riportiamo nella tabella 15.

Si precisa che, rispetto alle annualità precedenti, nel calcolo delle RAL 2021 la retribuzione annua non è proporzionata alla % di part time come da contratti individuali, ma è stata conteggiata al 100%.

QUALIFICA	DONNE (2019)	UOMINI (2019)	DONNE (2020)	UOMINI (2020)	DONNE (2021)	UOMINI (2021)
Dirigente	0	68.068	0	80.076	0	80.076
Quadro	52.787		53.210		54.082 ¹²	
Impiegato	25.900	30.013	26.586	31.447	28.498	31.527
Operaio	0	30.882	0	31.249	0	31.503

Tabella 15 - Retribuzioni medie per genere e qualifica a confronto con le due annualità precedenti

Ai dipendenti sono stati inoltre erogati, in ragione dei risultati di produttività raggiunti, premi di risultato per un ammontare complessivo pari a € 259.837.

L'azienda ha previsto la possibilità di concedere ai dipendenti tipologie di contratto diverse da quella full-time, con orari a tempo parziale su base volontaria, al fine di agevolare la gestione del rapporto tra vita familiare e professionale: nel 2021 i contratti part-time attivi rappresentano il 14% dei contratti a tempo indeterminato, di cui 6 donne e 2 uomini.

Nel corso del 2021 sono state registrate complessivamente 94.405 ore lavorate, di cui il 96% in regime di lavoro ordinario ed il 4% in regime di lavoro straordinario. Le ore di assenza sono state complessivamente 3.370, di cui il 60% per malattia e il rimanente per altre casistiche. Per l'annualità 2021 hanno richiesto e ottenuto il congedo parentale 2 lavoratori, per un totale di 76 ore concesse: entrambi sono rientrati al lavoro una volta terminato il periodo di astensione. Da segnalare, infine, che a marzo 2021 sono diventate effettive le dimissioni del Direttore Generale, Andrea Peschiuta, rassegnate a fine 2020: la posizione, per la quale è stata aperta una procedura di selezione, è attualmente vacante.

FORMAZIONE

Investire nella formazione dei dipendenti è un fattore chiave per la crescita dell'azienda perché garantisce l'aggiornamento professionale, un aumento della competitività e della produttività, nonché il miglioramento continuo delle competenze complessive delle persone.

Il 2021 è stato segnato da un'importante ripresa dell'attività formativa, che nel 2020 - pur non essendosi mai fermata - aveva subito un brusco calo a causa dell'emergenza sanitaria: nel 2021 sono state infatti erogate complessivamente 2.107 ore, con una media di 37 ore pro capite, contro le 318 fruite nell'anno precedente.

Le attività di formazione hanno interessato per l'88% delle ore erogate i dipendenti con qualifica di impiegato, per il 5% gli operai e il 7% i quadri. Sicurezza sul lavoro e competenze informatiche sono le due tematiche su cui l'azienda si è maggiormente concentrata, con circa il 70% delle ore di formazione complessivamente dedicate.

La sperimentazione sullo smart working è iniziata in periodo pre-pandemico, nel 2019, per un miglior bilanciamento tra tempi di vita/di lavoro

In entrambi i casi si è mantenuta un'impostazione sia trasversale che specifica: la sicurezza sul lavoro ha riguardato infatti sia la formazione obbligatoria sia quella dedicata alle funzioni deputate ad attività soggette a maggiore rischio, così come i corsi di ambito informatico hanno coinvolto sia lavoratori interessati a sviluppare competenze informatiche di base - è il caso del frequentatissimo corso sull'utilizzo di Excel - sia specifici settori aziendali chiamati all'utilizzo di particolari strumenti informatici e software.

WELFARE AZIENDALE E BENEFIT OFFERTI

Grazie anche a un costante dialogo con il sindacato la nostra società ha nel tempo attivato a favore dei dipendenti diversi benefit, tra cui numerose misure di welfare. Di seguito quelli di cui abbiamo nel 2021, grazie ad un accordo aziendale raggiunto nel 2020 e tuttora in corso di validità:

- buoni pasto elettronici;
- permessi retribuiti per visite mediche in misura illimitata;
- facoltà di cessione ferie a beneficio dei colleghi che si trovino in condizioni di particolare disagio, con integrazione di parte delle ore cedute (max 50%) da parte dell'azienda;
- l'integrazione da parte dell'azienda del 20% rispetto alla somma erogata dall'INPS nel periodo di maternità, in modo da elevare l'ammontare totale riconosciuto al lavoratore alla percentuale del 50% della retribuzione media giornaliera;
- 10 giornate di permesso retribuito aggiuntivo per ogni genitore/affidatario in casi di documentata malattia del figlio minore fino al compi-

mento di 18 anni, e possibilità di assentarsi dal lavoro utilizzando permessi non retribuiti nella misura massima di ulteriori 10 giornate annue;

- Aumento del numero di giornate di permesso retribuito concesse al dipendente in caso di decesso o grave infermità dei familiari più stretti;
- A questi si aggiunge la flessibilità oraria, già introdotta in azienda da diversi anni.

È stato inoltre attivato, anche per il 2021, il Piano di Welfare Integrativo grazie al quale i dipendenti hanno l'opportunità di fruire di servizi di varie tipologie (dal rimborso di spese mediche/di istruzione alla contribuzione per i sistemi di previdenza integrativa, dai servizi di sostegno al reddito come buoni spesa e buoni benzina a quelli per il benessere e l'intrattenimento) in sostituzione del premio di risultato raggiunto, in forma detassata e mediante un'apposita piattaforma online.

MISURE DI WORK-LIFE BALANCE

Già nel 2019 EmiliAmbiente aveva avviato un confronto con il sindacato per l'attivazione dello smart working, con l'obiettivo di sperimentare un'organizzazione più attenta al bilanciamento dei tempi di vita/di lavoro. La pandemia ha dato un naturale impulso al progetto, rendendo lo smart working la modalità ordinaria di lavoro, tanto che nel 2020 e nella prima parte del 2021 l'ha praticata il 90% dei dipendenti. I risultati positivi della sperimentazione hanno quindi indotto l'azienda a mantenere questa possibilità nonostante la conclusione dello stato di emergenza e in misura anche più ampia rispetto al contratto siglato in periodo pre-pandemico.



¹² 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.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

La nostra 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 la garanzia di un ambiente sicuro e salubre per tutto il personale che opera all'interno e per conto dell'organizzazione, nonché la promozione di una cultura della sicurezza sul lavoro: puntiamo non solo al rispetto della normativa, bensì al miglioramento continuo.

Per garantire e salvaguardare la salute e la sicurezza di tutte le persone, EmiliAmbiente si avvale del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Interno (RSPP), supportato da figure consulenziali quali il medico competente e diversi tecnici esterni. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione collabora con il Datore di Lavoro nell'elaborazione dei documenti di valutazione dei rischi, che prevedono:

- l'identificazione dei fattori di rischio e pericolo;
- l'individuazione delle figure potenzialmente esposte a tali rischi;
- l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione atte a eliminare, e ove non possibile ridurre al minimo i rischi;
- il monitoraggio dell'efficacia delle misure adottate nell'ottica del miglioramento continuo.

Specifiche procedure redatte in conformità alle linee guida INAIL di settore¹³, insieme alla sistematica attività di sorveglianza svolta dal Servizio di Prevenzione e Protezione Interno, consentono di perseguire l'obiettivo della prevenzione dei rischi, eliminandoli o, dove non possibile, riducendoli al minimo: tra le attività svolte citiamo l'analisi, valutazione e gestione delle possibili situazioni di rischio, il monitoraggio delle procedure, dello stato delle infrastrutture, dei mezzi e delle attrezzature in uso, nonché l'adozione e il corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI).

Un'efficace applicazione della normativa sulla sicurezza implica tuttavia il coinvolgimento dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati ad assumere un ruolo attivo nella prevenzione: per questo, nel corso del 2021 sono state erogate 754 ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, cioè il 36% del totale delle ore svolte. È anche alla luce di tutto questo che possiamo leggere il dato sugli infortuni nel 2021, pari a zero.

EMERGENZA COVID-19

EmiliAmbiente sta continuando a gestire l'attuale contesto di crisi in modo proattivo, aggiornando costantemente i piani operativi in base all'evolvere della situazione, garantendo il rispetto delle misure a sostegno dei servizi e della sicurezza, assicurando un'informazione costante al personale aziendale e agli

stakeholder, oltre che attuando tutte le azioni di contenimento per ridurre gli impatti economici della crisi. Le misure introdotte dall'azienda sin dall'inizio della pandemia, elencate di seguito, hanno permesso di limitare significativamente la diffusione del virus fra i dipendenti: sia quelle generali di tutela che quelle specifiche sono state sempre - e sono tuttora, vista la continua evoluzione della situazione - oggetto di monitoraggio e verifica, nonché di aggiornamento e integrazione dove necessario.

- Introduzione immediata, già a marzo 2020, dello smart working per circa il 90% del personale - con organizzazione differenziata secondo le diverse tipologie di aree funzionali - e di rigidi protocolli per il distanziamento sociale;
- Adozione di DPI (mascherine, guanti usa e getta, tute di protezione, camici, occhiali protettivi, visiere) in aggiunta ad ulteriori presidi in dotazione a tutti i lavoratori quali: liquido igienizzante, detergenti per superfici, sanificazione periodica degli ambienti di lavoro, termoscanner all'ingresso;
- Adozione del protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus covid-19 negli ambienti di lavoro, sottoscritto il 2 marzo 2020 da Utilitalia e le OOSS;
- Coinvolgimento del Medico Competente in tutte le fasi di aggiornamento del DVR e predisposizione delle comunicazioni per i dipendenti;
- definizione di una specifica procedura per la gestione dei lavoratori con particolari fragilità (ovvero i portatori di patologie attuali o pregresse che li rendano suscettibili di conseguenze particolarmente gravi in caso di contagio) sviluppata con la collaborazione dei medici competenti e nel pieno rispetto della privacy.
- Istituzione del comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione, si è riunito in alcuni incontri per la condivisione delle decisioni aziendali.
- Riorganizzazione degli spazi negli uffici e acquisto di mobili o accessori utili allo scopo, come pannelli separatori per le postazioni di lavoro.

L'azienda, seguendo il protocollo definito dalla Regione Emilia Romagna, ha inoltre previsto una campagna di screening epidemiologico e una di vaccinazione antinfluenzale, entrambe estese a tutto il personale su base volontaria.



Il livello della produzione non ha risentito dell'emergenza, vista la nostra natura di azienda operante nei servizi essenziali.

Non si è reso quindi necessario il ricorso ad ammortizzatori sociali, né si è creata una situazione di esubero del personale: dopo la sospensione imposta dal Governo sono regolarmente riprese le procedure di selezione avviate prima dell'emergenza.

Nel complesso i costi specifici sostenuti a causa della pandemia - comprensivi delle spese relative a test sierologici e tamponi, sanificazioni e assicurazioni specifiche Covid-19 - sono di circa 42mila euro.

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 per la massima trasparenza e collaborazione: 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 restano costantemente in comunicazione con noi: lo scambio regolare di informazioni sulla gestione consente loro di esercitare le proprie funzioni di indirizzo e controllo.

FORNITORI

La catena di fornitura è considerata come parte integrante del processo di sostenibilità, poiché i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi offerti e sulla reputazione della nostra società.

Tra i nostri obiettivi c'è la promozione, anche in questo ambito, di una cultura dell'Etica e della Responsabilità: per questo motivo condividiamo con i fornitori il nostro Codice Etico, e chiediamo come requisito per poter instaurare un rapporto contrattuale la volontà di impegnarsi a rispettare i nostri stessi principi.

Nell'intento di perseguire una strategia di crescita fondata sui valori del proprio Codice Etico e impegnata nel raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda ONU 2030, EmiliAmbiente adotta un processo di approvvigionamento strutturato e coerente con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità, nonché ispirato al rispetto della normativa in tema diritti umani e dei lavoratori, di salute e sicurezza.

Gli approvvigionamenti sono frutto di affidamenti diretti oppure dell'aggiudicazione di gare d'appalto, bandite sia nell'anno corrente che in annualità precedenti. Indipendentemente dal tipo di procedura seguita per l'acquisto, seguiamo rigide regole per garantire trasparenza, pari condizioni ed opportunità nella scelta del fornitore: queste sono definite all'interno del nostro Regolamento per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, che si conforma ai dettami di legge¹⁴.

¹⁴ In particolare si cita il D.Lgs. 50/2016 - Codice Appalti.

263
Fornitori utilizzati

54%
di fornitori
in Regione
Emilia Romagna

40%
di fornitori
di Parma

7,5 Mln €
la spesa distribuita
a livello regionale

54%

dei fornitori degli approvvigionamenti ha sede in Regione Emilia Romagna

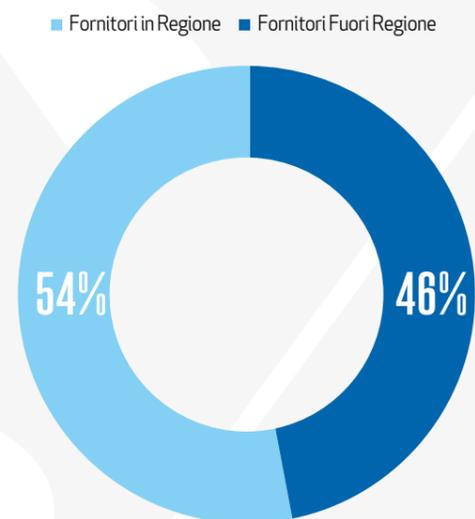
Laddove possibile, pur nel rispetto della normativa vigente, dei regolamenti interni in materia di approvvigionamenti e del Codice Etico, si privilegia l'instaurazione di rapporti con i fornitori locali.

È ormai a regime l'utilizzo della piattaforma elettronica per la gestione delle gare di appalto, uno strumento che consente un miglior monitoraggio della catena di fornitura garantendo nel contempo trasparenza, rispetto delle fasi di gara, segretezza e tutela dei dati forniti: nel corso del 2021 il valore complessivo delle gare effettuate - intendendo per gare tutte le procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione di forniture di beni, lavori e servizi - risulta pari a 18.165.500 euro, considerando gli importi a base d'asta.

L'Albo fornitori è costantemente monitorato da parte dell'Ufficio approvvigionamento e acquisti e affari generali e societari e viene costantemente implementato: ad oggi risultano accreditati 553 fornitori. Attingervi - eventualmente invitando nuovi operatori economici a iscriversi - è obbligatorio per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture: il nuovo regolamento per l'affidamento dei contratti degli appalti, i servizi e le forniture prevede infatti come requisito imprescindibile l'iscrizione degli operatori economici a questo strumento.

Nel corso del 2021 sono stati effettuati 318 affidamenti diretti. Abbiamo collaborato con una rete di 263 fornitori, di cui 142 con sede in Regione Emilia Romagna (61%); il 40% del totale ha sede in provincia di Parma.

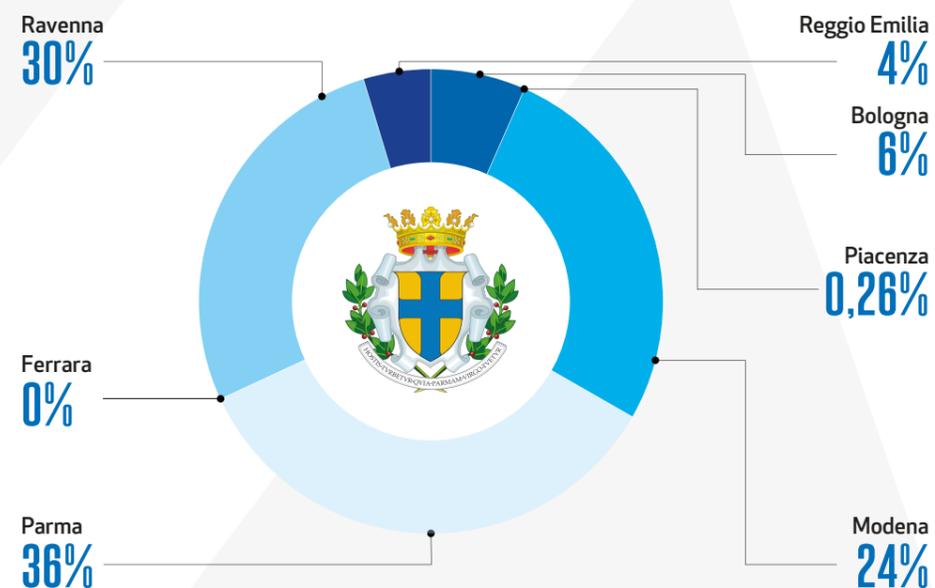
Figura 11 - Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione e Fuori Regione per il 2021



La percentuale della spesa verso fornitori locali (dentro la Regione Emilia Romagna) sul totale della spesa è del 61%, contro una media di settore¹⁵ che si attesta al 54%. Il dato equivale, in termini economici, a una spesa distribuita a livello regionale pari a circa

7,5 mln, € di cui in provincia di Parma pari a circa 2,7 mln €: gli importi qui indicati sono riferiti alle fatture 2021 comprensive sia dei costi che degli investimenti, che invece all'interno del Bilancio di Esercizio vengono suddivisi.

Figura 12 - Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione in relazione all'importo speso nel 2021





Condividiamo con dipendenti, utenti e comunità un costante flusso di informazioni: l'obiettivo è instaurare un rapporto di fiducia

COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

EmiliAmbiente condivide con i propri stakeholder un costante flusso di informazioni: l'obiettivo è instaurare un rapporto di fiducia con gli utenti e con i dipendenti, aspetto fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, e soprattutto costruire un rapporto proficuo con la comunità, di cui condivide i target di sostenibilità.

Nella gestione dei canali che di seguito illustreremo è stata preziosa la possibilità di utilizzare le opere degli artisti partecipanti ai World Humor Awards, il concorso internazionale di humor graphic organizzato dall'associazione Lepidus, con cui EmiliAmbiente aveva già avviato una partnership nel 2020. Il tema dell'edizione 2021 della manifestazione era "Il pianeta avvelenato", e i disegni - particolarmente efficaci nel veicolare in modo rapido contenuti legati a un senso di appartenenza a un sistema di valori comuni - hanno trovato ampio spazio su tutti i canali della società, dal sito web alle pagine Facebook e LinkedIn, dalle newsletter EAcademy e Risorsaacqua al Corner EmiliAmbiente negli eventi dei Comuni e alle proposte formative della Scuola dell'Acqua.

VERSO I DIPENDENTI

Il 2021 ha visto il consolidamento dei canali di comunicazione interni avviati negli scorsi anni con l'obiettivo di agevolare al massimo lo scambio di informazioni/risorse tra diversi settori e funzioni, aumentare il coinvolgimento dello staff e agevolare la costruzione di un più forte senso di identità aziendale.

In particolare, la newsletter interna EAcademy ha consentito di mantenere informato il personale, con periodicità mensile, su tre ordini di tematiche:

- notizie utili/di servizio, ad esempio sulle misure di sicurezza anti Covid-19;
- aggiornamenti sull'attività dell'azienda, per rendere partecipe lo staff di obiettivi e risultati raggiunti;
- informazioni su convenzioni e facilities implementate per i dipendenti.
- Nel corso dell'anno sono state inviate 16 newsletter, aperte in media dal 21% dei destinatari; il 19,5% di coloro che l'hanno ricevuta ha invece cliccato almeno su una notizia (nel 2020 il valore si attestava attorno al 12%).

VERSO IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ

La promozione di una comunicazione di alta qualità con il territorio che ci circonda e l'impegno per la diffusione, in quella stessa comunità, di stili di vita sostenibili sono due obiettivi strategici per la nostra azienda, tra loro strettamente correlati.

La comunicazione verso l'esterno è stata impostata su tre tipologie di contenuti:

- resoconto dell'attività aziendale di routine (efficienza, affidabilità, trasparenza, vicinanza al territorio);
- resoconto dei progetti avviati nell'ambito innovazione e sviluppo, con particolare attenzione agli stakeholder raggiungibili tramite la stampa di settore;
- contenuti finalizzati a educazione/creazione di un cittadino-utente consapevole e capace di privilegiare stili di vita sostenibili.

Si è proceduto con una pianificazione settimanale, indicativamente con almeno una notizia per ogni Area dell'azienda (Tecnica, Commerciale, Servizi Societari) da distribuire nei diversi canali (ufficio stampa, sito web e social, houseorgan) a seconda delle loro caratteristiche e della tipologia di contenuto, come dettagliato di seguito.

- Ufficio stampa: nel corso del 2021 sono stati effettuati 58 lanci di notizie sulla stampa locale/di settore, ognuno dei quali ha raggiunto la pubblicazione su almeno un organo di stampa (nel 2020 erano 68, nel 2019 57 e nel 2018 30);
- Web e canali social: sono stati pubblicati contenuti con frequenza regolare, prediligendo dove possibile materiali multimediali come infografiche, slideshow, filmati. I focus si sono concentrati su due aspetti ricorrenti: Qualità Contrattuale (informazione di servizio, promozione dello strumento Carta dei Servizi attraverso la rubrica #losapeviche) e sostenibilità, con la comunicazione del progetto La Scuola dell'Acqua, la presentazione del terzo Bilancio di Sostenibilità aziendale e il rilancio di notizie attinenti al tema. Nel complesso sono stati pubblicati:
 - 2 aggiornamenti settimanali della sezione news del sito web, riguardanti indicativamente, a rotazione, le tre aree aziendali, per complessive 98 notizie pubblicate (nel 2020 sono state 94, nel 2019 101 e nel 2018 91);
 - 5 aggiornamenti settimanali sulla pagina Facebook aziendale, per complessivi 243 contenuti (nel 2020 erano 189, nel 2019 95) e un rialzo del numero di fan dell'8% rispetto all'anno precedente (confronto dicembre 2020-dicembre 2021);
 - 3 aggiornamenti settimanali su LinkedIn, per complessivi 171 contenuti (nel 2020 erano 133, nel 2019 erano 58), con un aumento dei followers del 26% rispetto al 2020;

- 19 video nel canale Youtube (nel 2020, anno di esordio dei video-lab della Scuola dell'Acqua, erano 37; nel 2019 erano 2) con un rialzo degli iscritti del 226% rispetto al 2020.
 - Newsletter Risorsaacqua: sono state realizzate 5 edizioni della newsletter. In media il 51% dei destinatari ha aperto la mail al primo invio e il 12% dei destinatari ha cliccato almeno su un link. Nel periodo gennaio/dicembre 2021 i destinatari - stakeholder a vario titolo, utenti iscritti allo sportello on line e cittadini richiedenti tramite il form accessibile sul sito - sono aumentati dell'11%.
- Un altro ambito di attenzione è stato quello nei confronti della comunicazione non mediata, cioè dei contesti di contatto diretto con il cittadino come lo sportello e il call center. Negli ultimi anni si è puntato a rafforzare la collaborazione tra le funzioni aziendali che lo presiedono e l'Ufficio Comunicazione, che ha operato in due direzioni:
- Periodica raccolta di spunti/suggerimenti dei settori aziendali a contatto col pubblico sui contenuti di utile diffusione verso l'esterno (es: risposte a richieste frequenti degli utenti, comunicazioni finalizzate a indirizzare i comportamenti degli utenti verso gli strumenti/i canali più appropriati);
 - Diffusione presso i settori aziendali a contatto col pubblico delle notizie sull'attività di altri settori potenzialmente impattanti sul front office, come cantieri, sospensioni o interruzioni del Servizio.

L'obiettivo è uniformare, migliorare, potenziare contenuti e modalità di comunicazione per raggiungere una gestione integrata e strategica dell'immagine aziendale, nonché un suo miglioramento.

EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il biennio 2020-2021 ha visto la riorganizzazione e l'integrazione di tutte le attività già avviate sul tema Ambiente nel più ampio "Progetto Sostenibilità", con tre ordini di obiettivi:

- contribuire a diffondere stili di vita sostenibili e rispettosi dell'ambiente;

- raccontare "il viaggio dell'acqua" prima e dopo il rubinetto: aumentare cioè consapevolezza e informazione sul Servizio Idrico Integrato, sull'attività dell'azienda, su qualità e sicurezza dell'acqua di rete;
- trasferire l'impegno di EmiliAmbiente per la sostenibilità economica, ambientale, sociale delle proprie attività.
- Di seguito una sintetica descrizione delle azioni attraverso cui nel 2021 ci siamo impegnati a raggiungerli.

LA SCUOLA DELL'ACQUA

La Scuola dell'Acqua è il Laboratorio Didattico Permanente di EmiliAmbiente SpA sul tema della risorsa-acqua, del ciclo idrogeologico, del Servizio Idrico e della sua gestione sostenibile: dal 2014 offre gratuitamente visite guidate, giochi, esperimenti divertenti, lezioni e incontri alle scuole per l'infanzia, alle scuole primarie e secondarie (primo e secondo grado) del territorio.

È il progetto con cui EmiliAmbiente vuole contribuire a creare cittadini consapevoli, a partire dai banchi di scuola. Un impegno educativo che vuol essere umile ma costante: "è goccia dopo goccia che si scava la pietra".

La settima edizione del progetto, svolta nell'anno scolastico 2020-2021, è stata organizzata in due distinti periodi di iscrizione/attività (1° quadrimestre e 2° quadrimestre) e, visto il perdurare delle limitazioni legate alla pandemia, interamente in modalità "on line". L'offerta didattica comprendeva complessivamente 19 proposte, suddivise tra lezioni sincrone e video-laboratori, differenti a seconda del grado delle classi coinvolte; tra queste, 9 vertevano sui temi della sostenibilità e dell'Agenda 2030.

La partecipazione al progetto ha mantenuto il suo trend di crescita nonostante la necessità di svolgerlo da remoto, come si evince anche dalla tabella 16: la settima edizione, infatti, ha coinvolto circa 1650 ragazzi e ragazze dai 6 ai 18 anni, valore che sfiora quello dell'ultima annualità del progetto in presenza (a.s. 2018/2019)¹⁶.

EDIZIONE	Comuni	Scuole	Classi	Allievi	Ore di formazione erogate
2020-2021	7	12	66	1.650	165
2019-2020	8	13	35	900	36
2018-2019	10	15	51	1.657	171

Tabella 16 - Partecipazione al progetto Scuola dell'Acqua¹⁶

¹⁶ I dati relativi agli anni scolastici 2019/20 e 2020/21 inseriti in tabella si basano esclusivamente sui risultati del questionario di gradimento sottoposto a fine anno scolastico agli insegnanti inseriti nell'indirizzario della Scuola. A questi si aggiungono i dati sulla fruizione dei video sulle varie piattaforme, che seppure indicativi di un buon successo delle varie proposte, sono di difficile quantificazione e confronto.



Degli insegnanti coinvolti, una settantina nel complesso, 41 hanno compilato e restituito il questionario di valutazione finale sottoposto dalla segreteria organizzativa: il 100% di loro ha dato un giudizio positivo sulla proposta didattica del progetto, valutandola "ottima" (76%) o "buona" (24%). Nell'autunno 2021 si è aperta l'ottava edizione del progetto: alla chiusura delle iscrizioni (31/10/21) avevano già fatto richiesta di partecipazione alle sole attività del 1° quadrimestre 66 insegnanti, per un totale circa 70 classi e oltre 1.500 ragazze e ragazzi coinvolti.

LE BORRACCHE EMILIAMBIENTE

Con l'inizio dell'anno scolastico 2021/22 ogni alunno, alunna e insegnante delle scuole attive negli 11 Comuni in cui il Servizio Idrico Integrato è gestito da EmiliAmbiente ha ricevuto in dono una borraccia in acciaio inox personalizzata con colori e logo della società. Si tratta di 25mila oggetti, la maggior parte delle quali è andata in consegna nelle scuole entro la fine di settembre 2021; i rimanenti serviranno ad equipaggiare i remigi-



ni di tutte le scuole – e i nuovi arrivi nel corpo docente – per i successivi 5 anni. Quello di EmiliAmbiente non è, ovviamente, solo un regalo, ma un invito concreto: "Bevete l'acqua del rubinetto, anche fuori casa! È una scelta sicura, ecologica ed economica". Il senso di questo gesto è stato ripreso nel corso di una piccola cerimonia di consegna organizzata in 10 degli 11 dei Comuni serviti, alla presenza dei rappresentanti dell'azienda, degli amministratori, degli Istituti scolastici e della stampa, ma soprattutto nella settima edizione della Scuola dell'Acqua: l'offerta didattica 2021/22 comprendeva infatti tre nuove lezioni a distanza e tre nuovi video-laboratori dedicati a vario titolo a qualità/sicurezza dell'acqua del rubinetto, impatto della plastica sull'ambiente e riduzione del suo utilizzo, con espliciti richiami alla donazione della borraccia.

I SUMMER OPEN DAYS DELLA SCUOLA DELL'ACQUA

Nella primavera 2021 il Comune di Polesine-Zibello e il Comune di San Secondo P.se hanno chiesto la partecipazione della Scuola dell'Acqua di EmiliAmbiente ai centri estivi da loro organizzati nei mesi estivi in collaborazione con diverse realtà associative del territorio. L'azienda ha approntato di conseguenza un'offerta didattica:

- specifica per questo contesto, ben diverso sia dalla modalità "in classe" che da quella "da remoto"
- impostata in particolare sulla maggiore conoscenza del Servizio Idrico (visita guidata alla mostra didattica sul Servizio Idrico, laboratori "Costruiamo insieme: una falda e una fontana" e "Sperimentiamo insieme: la depurazione"), sul concetto di scarsità della risorsa-acqua e sul risparmio idrico (laboratori "Obiettivo 2030: quanta acqua c'è sulla terra?" e "Ma quanta ne usiamo? Scopriamo insieme il nostro consumo idrico").

Nei mesi di giugno e luglio 2021, nei due Comuni coinvolti, sono stati complessivamente realizzate 11 visite guidate alla mostra didattica sul Servizio Idrico Integrato (con due distinti allestimenti), 3 laboratori per la fascia d'età 0-6 anni, 11 laboratori per la fascia 6-10 anni e 4 laboratori per la fascia 11-13, con ottimi riscontri da parte di organizzatori, degli animatori e dei ragazzi.

IL CORNER EA E LA PRESENZA AGLI EVENTI NEI COMUNI SERVITI

In occasione della Festa di San Donnino, patrono di Fidenza (9 e 10 ottobre 2021), la mostra didattica sul Servizio Idrico e il Corner EA sono stati allestiti nel Chiostro del Comune, con servizio di visita guidata, distribuzione di materiale informativo (campagna #occhioalcontatore per il controllo dei consumi idrici e la lotta alle perdite occulte) e esposizione di una piccola selezione delle opere del World Humor Awards. Tramite la

newsletter interna EAcademy i dipendenti di EmiliAmbiente sono stati invitati a partecipare all'animazione del Corner, contribuendo alla definizione dei contenuti da diffondere durante la festa. L'iniziativa ha avuto un'ottima affluenza di pubblico – contestualmente alla visita guidata alla mostra sono stati distribuiti circa 100 volantini della campagna #occhioalcontatore – e una buona partecipazione dallo staff dell'azienda, che ha dimostrato curiosità e interesse nei confronti del progetto Scuola dell'Acqua.

A causa del perdurare dell'emergenza Covid-19, e per decisione del Consiglio di Amministrazione, la nuova fontana multirubinetto personalizzata acquistata dall'azienda nel 2020 per essere messa a disposizione degli eventi organizzati nei Comuni serviti non è stata utilizzata nel corso del 2021: a partire dal 2022 rappresenterà un'integrazione importante del Corner EA, a rafforzamento del messaggio legato a qualità/sicurezza dell'acqua del rubinetto e riduzione dei rifiuti di plastica.

OBIETTIVI D'IMPEGNO SOCIALE

IN CORSO: STATO D'AVANZAMENTO

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET	STATO AVANZAMENTO
Educazione alla sostenibilità	11 Città e comunità sostenibili	Campagne di sensibilizzazione in azienda (es. zero plastica, spegni la luce, raccolta differenziata, riciclo/riuso e simili)	Svolgimento di un seminario on line entro il 2021	RAGGIUNTO Nel corso di un seminario on line il personale è stato coinvolto sui temi di Agenda 2030 e sull'impegno di EmiliAmbiente in questo ambito, con un focus dedicato al Bilancio di Sostenibilità di EmiliAmbiente e al progetto didattico La Scuola dell'Acqua
Coinvolgimento degli stakeholder	6.b Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione idrica e fognaria	Coinvolgimento dei lavoratori nelle attività legate alla sostenibilità e nella promozione durante gli eventi culturali	Raccolta del brainstorming dei dipendenti su attività/materiale informativo proponibile allo stand EmiliAmbiente durante la partecipazione a fiere o attività sul territorio e invito alla presenza volontaria	RAGGIUNTO Il personale è stato coinvolto nell'organizzazione della presenza di EmiliAmbiente a San Donnino 2021, contribuendo alla definizione dei contenuti offerti in stand e in alcuni casi partecipando all'evento.

FUTURI

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET
Educazione alla sostenibilità	11 Città e comunità sostenibili	Presentazione Bilancio di Sostenibilità e condivisione degli indirizzi	Svolgimento di un seminario on line al 2022
Educazione alla sostenibilità	11 Città e comunità sostenibili	Formazione per tutti i lavoratori in materia di sostenibilità	Corso di formazione rivolto ai lavoratori in materia di sostenibilità al 2023
Educazione alla sostenibilità	11 Città e comunità sostenibili	Integrazione nell'offerta didattica della Scuola dell'Acqua con una proposta dedicata al periodo estivo, da realizzare in collaborazione con i Comuni e con le varie realtà che organizzano i centri estivi sul territorio servito	Realizzazione di laboratori didattici negli spazi dei centri estivi, con allestimento della mostra didattica itinerante di EmiliAmbiente sul Servizio Idrico Integrato e visite guidate agli impianti dell'azienda, nell'estate 2022
Smart working	8 Lavoro dignitoso e crescita economica 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Integrare stabilmente la modalità di lavoro on site con quella da remoto	Sottoscrizione del nuovo accordo per lo smart working per il periodo post pandemico



IMPEGNO ECONOMICO



20 mln euro
Ricavi totali

19 mln euro
Ricavi del SII

13,5 mln euro
Valore aggiunto distribuito

3,39 mln euro
Utile di esercizio

4,43 mln euro
Investimenti

3,60 mln euro
su acquedotto

0,28 mln euro
su fognatura

0,52 mln euro
su depurazione



Le nostre performance economiche 2021 sono in linea con l'andamento di crescita che ha coinvolto l'intero Paese alla fine della fase più critica dell'emergenza sanitaria



CONTESTO ECONOMICO FINANZIARIO

Le performance economiche della società nel 2021 sono in linea con l'andamento di crescita che ha coinvolto l'intero Paese nel momento in cui si sono affievolite le ricadute più stringenti dell'emergenza sanitaria. Già nel momento in cui scriviamo, purtroppo, questo trend è fortemente compromesso da nuovi fattori, tra cui gli scenari bellici aperti dal conflitto Russo-Ucraino, che minacciano la capacità delle imprese di rimanere sul mercato, la difesa dei posti di lavoro, la ripresa dei consumi delle famiglie.

REGOLAZIONE

Nel corso del 2021 ARERA è intervenuta principalmente negli ambiti seguenti:

- Ha esteso l'obbligo di partecipazione al Servizio di Conciliazione dell'Autorità alle gestioni con 100.000 abitanti serviti¹⁷;
- Ha definito le modalità applicative del Bonus Idrico automatico; giova rammentare che la nuova modalità automatica di applicazione del Bonus Sociale ha subito forti rallentamenti legati alla gestione degli aspetti di tutela della privacy

nello scambio dati tra INPS e ARERA/Acquirente Unico, gestore del portale Sistema Informativo Integrato attraverso il quale dovranno transitare le informazioni necessarie per l'individuazione degli aventi diritto al Bonus medesimo;

- Ha recepito le sentenze del TAR Lombardia relative al dettato regolatorio in materia di prescrizione biennale dei consumi;
- Ha definito l'aggiornamento della disciplina della Misura nel Servizio Idrico (TIMSI), prevedendo specifici e rilevanti adempimenti per il gestore volti a garantire la certezza e l'affidabilità dei dati di misura all'utenza, nonché ad aumentare la trasparenza della fatturazione e la consapevolezza degli utenti in merito ai propri consumi.
- Ha definito i criteri per l'aggiornamento biennale 2022-2023 delle tariffe, nel quale è stata introdotta la possibilità di riconoscimento dei maggiori costi necessari per fronteggiare i nuovi adempimenti in materia di misura, nonché per il superamento delle criticità legate alla morosità, oltre ai maggiori costi sostenuti anche nel 2021 per far fronte al prolungato stato di emergenza da Covid-19.

Inoltre, come indicato precedentemente, il 2021 è stato il primo anno di attivazione del meccanismo incentivante introdotto nel 2018 dalla delibera sulla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato.

¹⁷ Si specifica che la società aderisce al Servizio, su base volontaria, già dal 2020.



PREZZI ENERGIA ELETTRICA E MATERIE PRIME

Grazie alle condizioni dell'appalto già in essere con il fornitore dell'energia elettrica, per l'anno 2021 EmiliAmbiente ha riscontrato un ribasso di questa voce di costo rispetto all'annualità precedente. Il 2021 è stato tuttavia caratterizzato da uno straordinario quanto impreveduto aumento dei costi delle materie prime, manufatti e della mano d'opera il cui trend - non ancora rientrato e di portata sovranazionale - ha reso necessario l'intervento statale per disciplinare la rideterminazione dei prezzi dei contratti già in essere. Conseguentemente, a causa delle richieste di reductio ad equitate di contratti già sottoscritti, nonché visto il rialzo medio dei prezzi dell'appalto di manutenzione e conduzione delle reti e degli impianti acquedottistici, rinnovato con gara di portata quadriennale proprio nel 2021, i costi di manutenzione e servizi accessori della società subiranno un

brusco rialzo che si registrerà sui bilanci aziendali, soprattutto nel 2022. In particolare - in un contesto di rialzo mondiale di tutte le commodity, aggravato dallo scenario bellico in Ucraina - una serie di fattori ha portato quasi a quadruplicare il prezzo dell'energia. ARERA a fronte delle suddette tensioni sui mercati energetici già dal terzo trimestre 2021 e, ad oggi, per tutto il secondo trimestre 2022, ha deliberato la riduzione delle componenti tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali e di ulteriori componenti del settore elettrico e del settore gas, ai fini di mitigare gli impatti sui prezzi delle commodities energetiche e, di conseguenza, sulla spesa complessiva per la fornitura di energia elettrica per gli utenti finali, oltre al correttivo sul metodo tariffario per consentire un anticipo, già nel 2022, nella misura del 25% del maggior costo sostenuto nel 2020. Considerato tuttavia tale effetto mitigante rimane l'impatto che il costo della sola materia prima ha sui bilanci della nostra società, rispetto al mantenimento dell'equilibrio economico finan-

ziario per il periodo di transizione in attesa della copertura tariffaria (anni 2022 e 2023 rispetto agli anni dal 2024 in avanti). Il costo dell'energia infatti, che rappresenta, per le società mono-servizio, un terzo dei costi operativi totali, se parametrato alle condizioni di mercato a cui siamo stati costretti ad approvvigionarci per l'anno 2022, e probabilmente anche per il 2023, sottopone le in house del Servizio Idrico a una tensione finanziaria non facile da sostenere. Queste motivazioni hanno portato la società a richiedere l'intervento dell'Ente d'Ambito affinché possa essere consentita la maggiore anticipazione, rispetto alla sopracitata del 25, già sulla tariffa 2022, dei maggiori costi energetici che sarebbero, come da metodo tariffario vigente, comunque compensati dalla modulazione tariffaria dell'anno n+2 (2024).

La nostra Missione
 è creare valore per i nostri
 clienti, per gli azionisti e per i
 nostri lavoratori
 (Estratto della missione
 aziendale)

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Tra i fatti di rilievo si evidenzia inoltre l'adozione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, all'interno del quale è prevista la realizzazione di una serie di interventi finalizzati a garantire una gestione sostenibile delle risorse idriche lungo l'intero ciclo e il miglioramento della qualità ambientale delle acque. EmiliAmbiente partecipa con tre progetti: due riguardano il depuratore di Fidenza, con l'efficientamento energetico complessivo dell'impianto e l'installazione di un bioessicatore per i fanghi per la riduzione dei costi energetici e di smaltimento, mentre il terzo si concentra sull'attività di ricerca e riduzione delle perdite idriche sulla rete d'acquedotto.

PERFORMANCE AZIENDALI

Se è vero che l'attenzione all'ambiente, alla qualità e alla conservazione dell'acqua potabile e al corretto smaltimento delle acque reflue è la nostra prima priorità, anche dal punto di vista del risultato economico il 2021 di EmiliAmbiente si è concluso in modo più che positivo:

- grazie alle forti azioni di efficientamento dei costi, all'azione del governo per la riduzione degli oneri passanti sull'energia elettrica e, soprattutto, agli aumenti tariffari (che per il 2021 hanno raggiunto praticamente il massimo del Teta applicabile, cioè il 5,9%) è stato ottenuto un utile netto superiore a 3,391 Ml di euro, +970 mila euro rispetto all'esercizio precedente;
- il valore degli investimenti - 4,4 milioni di euro, +18% rispetto al 2020 - è stato tra i più alti mai raggiunto dalla società.

Si tratta di risultati più che ragguardevoli anche alla luce del fatto che sono stati raggiunti in assenza della figura di Direttore Generale - pressoché per l'intero esercizio - e in un anno ancora fortemente segnato dagli effetti della pandemia.



+18%

di investimenti
rispetto al 2020

Nel 2021 risulta realizzato l'80,5% delle opere previste dal Piano Operativo degli Interventi



RISULTATO D'ESERCIZIO

I ricavi dell'esercizio 2021 sono stati pari a 20 milioni di euro, in aumento rispetto alle annualità precedenti. In tabella 17, estratta dal nostro Bilancio di Esercizio, è riportato il dettaglio dei risultati economico finanziari 2021 a confronto con il 2019 e il 2020.

Conto economico a valore aggiunto	2019	2020	2021
Ricavi netti prestazioni servizi	16.562	17.296	19.089
Valore produzione operativa	16.562	17.296	19.089
Costi esterni operativi	8.370	8.281	7.865
Valore aggiunto	8.192	9.015	11.224
Costi del personale	2.790	2.847	3.023
Margine Operativo Lordo (MOL)	5.402	6.168	8.202
Ammortamenti e accantonamenti	3.553	3.500	3.746
Risultato operativo	1.849	2.667	4.456

Tabella 17 - Estratto del Bilancio di Esercizio 2021: dettaglio dei risultati economico finanziari. I valori sono espressi in migliaia di €

COSTI OPERATIVI

Sul versante dei costi operativi esterni EmiliAmbiente registra un complessivo risparmio rispetto a quanto previsto dal budget, su cui ha inciso positivamente il già citato ribasso dei costi di consumo dell'energia elettrica dovuti alle condizioni dell'appalto già in essere. Il rialzo straordinario del costo delle materie prime descritto sopra è destinato a far sentire tutti i suoi effetti nel bilancio 2022.

INVESTIMENTI

La nostra azienda investe principalmente nella realizzazione e manutenzione di infrastrutture del Servizio Idrico, ovvero in investimenti funzionali a garantire una sua corretta ed efficiente erogazione. Gli investimenti, indispensabili per una gestione efficiente, 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, attraverso cui vengono individuati e prioritizzati gli interventi necessari a ottimizzare e migliorare i servizi forniti all'utenza; questo processo culmina nel Piano d'Ambito, che definisce sul lungo periodo le opere da compiere, gli importi previsti per la loro realizzazione e le soglie annuali di investimenti a cui attenersi.

Nel 2021 gli investimenti fanno registrare un aumento del 18%, passando da circa € 3,758 milioni di euro del precedente esercizio a € 4,433 milioni: risulta realizzato l'80,5% delle opere previste dal Piano Operativo degli Interventi.

In tabella 18 la suddivisione per comparto degli investimenti totali realizzati e il confronto con le due annualità precedenti.

	2019	2020	2021
Investimenti totali	4.271.314	3.757.878	4.433.069
di cui acquedotto	3.146.773	2.554.306	3.620.539
di cui fognatura	543.068	737.058	285.551
di cui depurazione	581.474	466.515	526.979

Tabella 18 - Investimenti totali realizzati confronto triennio 2019-2021 (valori espressi in €)

VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

Le informazioni sulla creazione e distribuzione del valore economico sono tese a fornire un'indicazione di base della creazione di ricchezza nei confronti degli stakeholder da parte dell'organizzazione. 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, leggendo quest'ultimo in termini di ricadute sugli stakeholder.

Il valore aggiunto generato è stato distribuito tra gli stakeholder come illustrato nella figura 13:

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

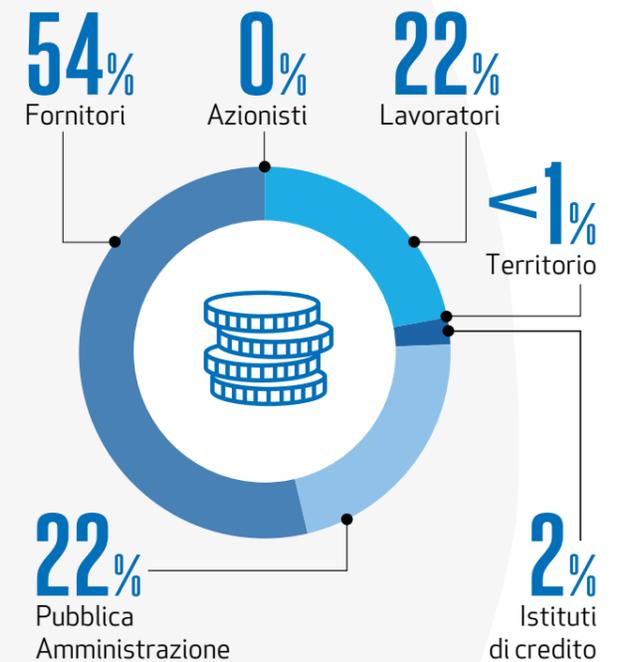


Figura 13 - Valore economico distribuito



13,7 Mln

Valore aggiunto distribuito nel 2021

Nella tabella seguente si confronta l'entità del valore aggiunto generato nel 2021, distribuito tra gli stakeholder, con quella delle due annualità precedenti.

	VALORE 2019 DISTRIBUITO	VALORE 2020 DISTRIBUITO	VALORE 2021 DISTRIBUITO
Lavoratori	2.790.016 €	2.847.200 €	3.022.548 €
Azionisti ¹⁸	- €	- €	- €
Istituti di credito	481.466 €	405.690 €	324.912 €
Pubblica amministrazione	2.445.337 €	2.405.338 €	3.022.702 €
Territorio	14.030 €	5.790 €	3.450 €
Fornitori	7.867.029 €	7.781.652 €	7.368.740 €

Tabella 19 - Valore aggiunto distribuito confronto 2019-2020-2021



OBIETTIVI D'IMPEGNO ECONOMICO

IN CORSO: STATO D'AVANZAMENTO

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET	STATO AVANZAMENTO
Riduzione rifiuti	12 Consumo e produzione responsabili	Riduzione volumetrica dei fanghi di depurazione	Riduzione progressiva dei fanghi generati dall'impianto di depurazione (riduzione complessiva nel medio-lungo periodo)	NON RAGGIUNTO La produzione di fango pompabile è lievemente aumentata, data la ripresa di tutte le attività che nel 2020 erano in parte state sospese per gli effetti del Covid-19; si è quindi registrato anche un incremento nella produzione dei fanghi disidratati
Innovazione delle infrastrutture	9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Digitalizzazione dei processi aziendali e dei canali di comunicazione verso gli utenti (Sportello Online, bolletta elettronica e simili)	Nel 2021 avvio del nuovo software protocollo	RAGGIUNTO Il software protocollo è stato collaudato nel mese di agosto 2021 e avviato ad ottobre 2021

FUTURI

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET
Innovazione delle infrastrutture	9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Digitalizzazione dei processi aziendali e dei canali di comunicazione verso gli utenti (es. Sportello Online, bolletta elettronica, e simili)	Nel 2022 avvio del software documentale e del software Qualità Tecnica

¹⁸ Il valore di questa voce è pari a zero: nella delibera di approvazione del Bilancio di Esercizio 2021 non risulta infatti destinato utile da distribuire agli azionisti. Nel 2020 l'Assemblea aveva invece stabilito di distribuire ai Comuni Soci una quota dell'utile imputabile al Bilancio di Esercizio 2019: questo è avvenuto in due tranche, una nel 2021 (circa 400mila euro) e una nel corso del 2022 (200mila euro).





LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE COME OBIETTIVO



Nelle tradizionali rappresentazioni del concetto di sostenibilità i tre sistemi che lo compongono - economico, ambientale, sociale - vengono raffigurati come tre cerchi di ugual misura, tra loro interconnessi (nella figura 14, l'immagine superiore). La letteratura più recente sul tema è invece propensa a sposare una visione più simile all'immagine inferiore, a cerchi concentrici, a indicare che qualunque necessità di tipo economico e sociale non può pre-

scindere dal misurarsi con le esigenze del nostro bene primario, l'ambiente in cui viviamo.

Questa è la visione in cui più ci riconosciamo: la tutela ambientale - salvaguardare la risorsa-acqua, migliorare l'efficienza energetica dei nostri processi, contenere le emissioni e la produzione di rifiuti - è azione prioritaria e imprescindibile per il perseguimento di qualunque altro tipo di obiettivo.



MATERIALI

La natura del Servizio Idrico Integrato, pur non richiedendo l'utilizzo di materie prime acquistate da terzi né di materiali per imballaggio - poiché l'acqua fornita è erogata direttamente al rubinetto e non confezionata - esige l'impiego di alcuni prodotti chimici e reagenti necessari a garantire la qualità dell'acqua erogata e il corretto funzionamento dei processi depurativi.

Nei paragrafi seguenti descriviamo i prodotti chimici utilizzati nei nostri processi, premettendo qui che tutte queste sostanze vengono stoccate secondo le normative vigenti e il loro utilizzo è regolamentato da apposite procedure di sicurezza.

PRODOTTI CHIMICI UTILIZZATI NEGLI ACQUEDOTTI

Nella gestione degli acquedotti è necessario l'uso di alcuni reagenti per assicurare la costante disinfezione delle acque e ad abbattere la carica batterica che può essere presente in natura. La maggior parte di questi reagenti viene normalmente definita dagli utenti come "cloro", quando in realtà si tratta di sostanze diverse, con usi e scopi differenti in base alle necessità: tra le tipologie utilizzate, con scopi diversi, ci sono ad esempio l'acido cloridrico, l'ipoclorito di calcio, l'ipoclorito di sodio e il sodio clorito.

La normativa vigente definisce quali sono gli specifici microorganismi da "sorvegliare" per garantire la qualità dell'acqua dal punto di vista igienico-sanitario: nel caso dell'acqua del rubinetto si tratta di Escherichia coli ed Enterococchi, la cui presenza nella fase di distribuzione viene appunto evitata tramite la disinfezione.

La tabella 20 illustra i prodotti chimici utilizzati presso gli impianti acquedottistici gestiti da EmiliAmbiente: si tratta esclusivamente di disinfettanti, la cui formulazione e concentrazione (indicata dalla percentuale a fianco del composto) varia a seconda delle caratteristiche del dispositivo di disinfezione installato.

	2019	2020	2021
Acido cloridrico 9%	85.100	79.010	79.100
Sodio clorito 7,5%	85.390	79.980	81.980
Sodio ipoclorito 14-15%	17.725	13.280	16.200

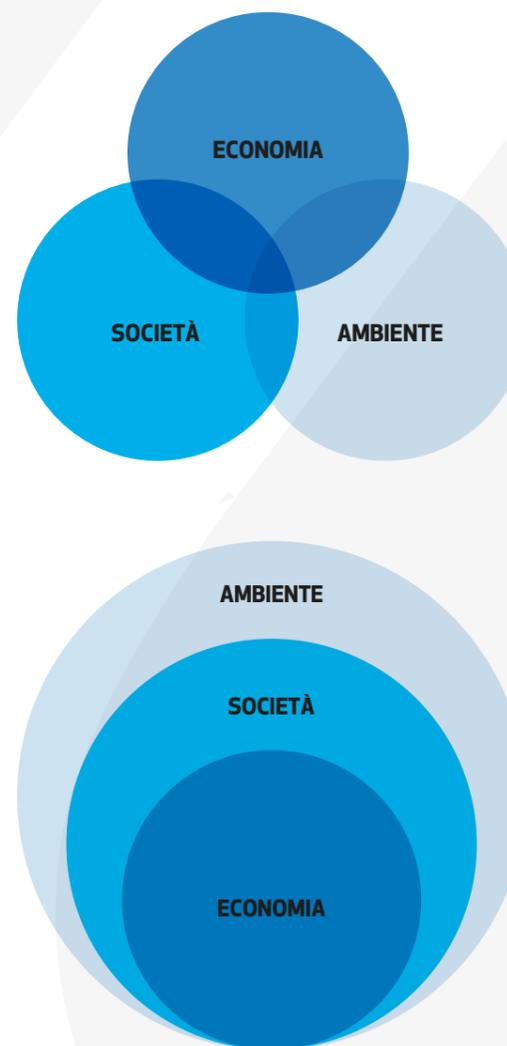


Figura 14 - I tre sistemi della sostenibilità

Tabella 20 - Materiali utilizzati dal Settore Acquedotto (kg)



Questi reagenti vengono miscelati all'acqua prevalentemente in corrispondenza delle uscite dalle centrali di captazione e presso i punti in cui la rete di adduzione si unisce alla rete di distribuzione comunale (i cosiddetti "punti di consegna"); l'attenta miscelazione dei prodotti è garantita attraverso impianti automatizzati di dosaggio dei reagenti collegati al sistema del telecontrollo che ne monitora in tempo reale la concentrazione, assicurando il rispetto dei limiti di legge.

Le concentrazioni dei sottoprodotti della disinfezione vengono monitorate anche ad ogni campionamento fisico dell'acqua, a monte e a valle degli impianti di disinfezione, secondo il Programma annuale dei campionamenti condiviso con AUSL: questa doppia analisi ci permette di verificare, oltre alla qualità dell'acqua erogata, anche l'efficienza degli apparati addetti al dosaggio ed alla miscelazione dei disinfettanti.

Tutte le apparecchiature sono sottoposte a manutenzione secondo un programma definito, in modo da essere mantenute in piena efficienza e da poter rilevare prontamente eventuali anomalie nel funzionamento.

Lo stoccaggio dei prodotti disinfettanti avviene in condizioni di piena sicurezza secondo quanto previsto dalle specifiche normative ambientali e di sicurezza, con opportuni sistemi per il contenimento di sversamenti accidentali che potrebbero verificarsi in caso di danneggiamento del contenitore.

Da segnalare infine che presso la centrale di Priarato è presente un impianto di filtrazione a carboni attivi, installato a servizio di un solo pozzo nel quale

storicamente si rilevano concentrazioni maggiori di tetracloroetilene e tricloroetilene: il materiale filtrante utilizzato è costituito da carboni attivi di origine vegetale (da noce di cocco), ed è conforme alla specifica norma UNI ISO EN 12915 relativa ai carboni attivi granulari per il trattamento delle acque potabili. Queste sostanze filtranti - di origine naturale, non pericolose anche in termini di smaltimento - vengono sostituite mediamente su base annuale, in funzione del loro livello di deterioramento.

PRODOTTI CHIMICI UTILIZZATI NELLA DEPURAZIONE

Nel Settore Depurazione si utilizzano invece tipi di reagenti differenti, con varie funzioni.

Alcuni hanno lo scopo di controllare e favorire il processo biologico di depurazione e/o abbattere eventuali inquinanti - provenienti dalle acque di fognatura - che potrebbero danneggiare la fauna batterica presente all'interno dell'impianto, compromettendo il processo stesso di depurazione: è il caso ad esempio del cloruro ferrico, che viene utilizzato presso i depuratori di Fidenza, Busseto e San Polo di Torrile per la defosfatizzazione chimica delle acque reflue; la stessa funzione è svolta dal solfato di alluminio, utilizzato nell'impianto di depurazione di Salsomaggiore¹⁹.

Altri vengono utilizzati per abbattere la carica batterica residua all'uscita dall'impianto, in modo da impedire il rilascio in ambiente di eventuali batteri

"sfuggiti" al processo di depurazione. Le acque depurate in uscita dai nostri impianti hanno caratteristiche qualitative che rispettano i limiti di concentrazione fissati nelle rispettive autorizzazioni allo scarico: possiamo quindi immetterle nei corpi idrici recettori (in genere canali) senza ulteriori trattamenti. Per alcuni impianti ci viene comunque richiesto, come requisito per essere autorizzati allo scarico, di disporre di un sistema per la disinfezione - fisso o portatile - utilizzabile come pronto intervento in caso di anomalie,²⁰ che potrebbero essere causate tanto da un guasto quanto dall'immissione in pubblica fognatura di reflui potenzialmente dannosi per la biomassa.

È presente un impianto fisso di disinfezione presso il solo depuratore di Fidenza; per gli altri impianti in cui tale sistema non sia richiesto, in ragione delle loro dimensioni, dell'efficienza del processo e della qualità dell'acqua depurata, utilizziamo un impianto di dosaggio mobile.

Le scorte di reagente - in entrambi i casi l'acido peracetico - ci vengono garantite dall'appalto in vigore. Altre sostanze vengono infine utilizzate per aiutare l'impianto nella fase di disidratazione dei fanghi, riducendone il volume e di conseguenza semplificandone il processo di smaltimento, come è il caso del polielettrolita.

Nella tabella seguente sono riportati i principali reagenti utilizzati negli impianti depurativi di EmiliaAmbiente e le loro concentrazioni nominali.

REAGENTE	CONCENTRAZIONE	FUNZIONE
Acido peracetico	15%	Disinfezione dell'acqua depurata prima della reimmissione in ambiente
Cloruro ferrico	10-40%	Defosfatizzazione chimica
Solfato di alluminio	4-8%	Defosfatizzazione chimica
Polielettroliti	varie	Coadiuvante della disidratazione

Tabella 21 - Concentrazione dei reagenti utilizzati negli impianti di depurazione

¹⁹ La ragione dell'utilizzo di un diverso reagente presso l'impianto di Salsomaggiore è da ricercarsi nella caratteristica delle acque reflue di zona, che presentano alte concentrazioni di cloruri, in ragione della vocazione termale dell'area: per questo motivo, viene utilizzato un reagente che non aggiunga cloruro al refluo.

²⁰ Ai sensi del D.Lgs. 152/2006 tutti gli impianti di trattamento delle acque reflue urbane, con potenzialità superiore a 2.000 A.E., ad esclusione degli impianti di trattamento che applicano tecnologie depurative di tipo naturale quali la fitodepurazione e il lagunaggio, dovranno essere dotati di un trattamento di disinfezione da utilizzarsi in caso di eventuali emergenze relative a situazioni di rischio sanitario (rif. Allegato 5 alla parte III T.U. Ambiente).



ENERGIA

I consumi di energia sono un aspetto estremamente rilevante per la società, sia in termini economici (rappresentano infatti mediamente il 15% dei costi totali sostenuti annualmente per la produzione ed il 28% del totale dei costi operativi²¹) che in termini di efficienza e tutela dell'ambiente.

Nei paragrafi che seguono analizzeremo nel dettaglio il consumo delle risorse energetiche impiegate nel nostro processo produttivo. Una rendicontazione completa della sostenibilità richiede l'analisi sia dei consumi diretti - su cui EmiliAmbiente garantisce un processo di miglioramento continuo, con programmi di intervento finalizzati alla loro riduzione - sia di quelli indiretti, legati cioè ai soggetti a monte (catena di fornitura) ed a valle della produzione.

Di questi ultimi, sui quali la società non può intervenire con azioni di mitigazione dirette, ci limiteremo in questo bilancio ad un'analisi solo qualitativa.

ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'energia elettrica consumata da EmiliAmbiente proviene prevalentemente da fonti non rinnovabili ed è utilizzata:

- Nel comparto acquedottistico, per attivare gli impianti utilizzati per l'emungimento dell'acqua dai pozzi, nonché per condurla dal punto di prelievo fino ai punti di consegna della rete, e da lì ai punti di fornitura all'utenza;
- Nel comparto fognatura, per condurre le acque reflue coltate verso gli impianti di depurazione, attraverso l'azione dei sollevamenti;
- Nel comparto depurazione, per azionare tutti quegli impianti che consentono lo spostamento delle acque reflue da un comparto all'altro del depuratore e l'ottimizzazione del processo depurativo (attraverso l'ossigenazione, la movimentazione, la filtrazione e altro), nonché l'illuminazione degli impianti.
- Per i servizi comuni, ovvero per l'utilizzo degli uffici e degli sportelli all'utenza.

Nel 2021 i nostri consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 13,91 GWh, in quantità diversa per comparto, come evidenziato nella tabella seguente:

Comparto	2019	2020	2021
Acquedotto	7,73	7,59	7,28
Fognatura	0,63	0,49	0,50
Depurazione	6,35	5,87	6,05
Sedi	0,08	0,07	0,07
TOTALE	14,79	14,01	13,91

Tabella 22 - Consumi di energia elettrica (in GWh) per comparto del Servizio Idrico - Confronto nel triennio 2019-2021

²¹ Calcolato come media sul triennio 2019-2021. I costi totali sostenuti annualmente per la produzione sono rappresentati dalla somma delle voci B del Bilancio di Esercizio, mentre i costi operativi totali sono la somma di energia elettrica, materie prime, servizi, godimento di beni di terzi e variazione delle rimanenze delle materie prime.

Il consumo maggiore (circa 52% del totale) si registra nel comparto acquedottistico, in ragione degli ingenti volumi di acqua che vengono movimentati: il prelievo dell'acqua dai pozzi di captazione avviene infatti attraverso l'utilizzo di pompe idrauliche, e lungo la rete di adduzione e distribuzione sono disposte stazioni di rilancio, più o meno potenti, che sollevano l'acqua in modo da consentirne la distribuzione ai diversi livelli altimetrici del nostro territorio.

Anche il comparto di depurazione presenta un consumo rilevante, pari a circa il 44% del totale: se è vero che la depurazione del refluo avviene ad opera delle biomassa, secondo un processo di digestione naturale, è anche vero che per ottimizzare questo processo è necessario intervenire con l'utilizzo di impianti che ci consentano di sollevare il refluo in ingresso all'impianto per portarlo all'interno delle vasche, rimuovere le componenti grossolane (residui di vario genere, sabbia e simili), mantenere nelle vasche di trattamento le migliori condizioni possibili per il processo (ad esempio in termini di ossigenazione, temperatura e movimentazione della massa) e così via.

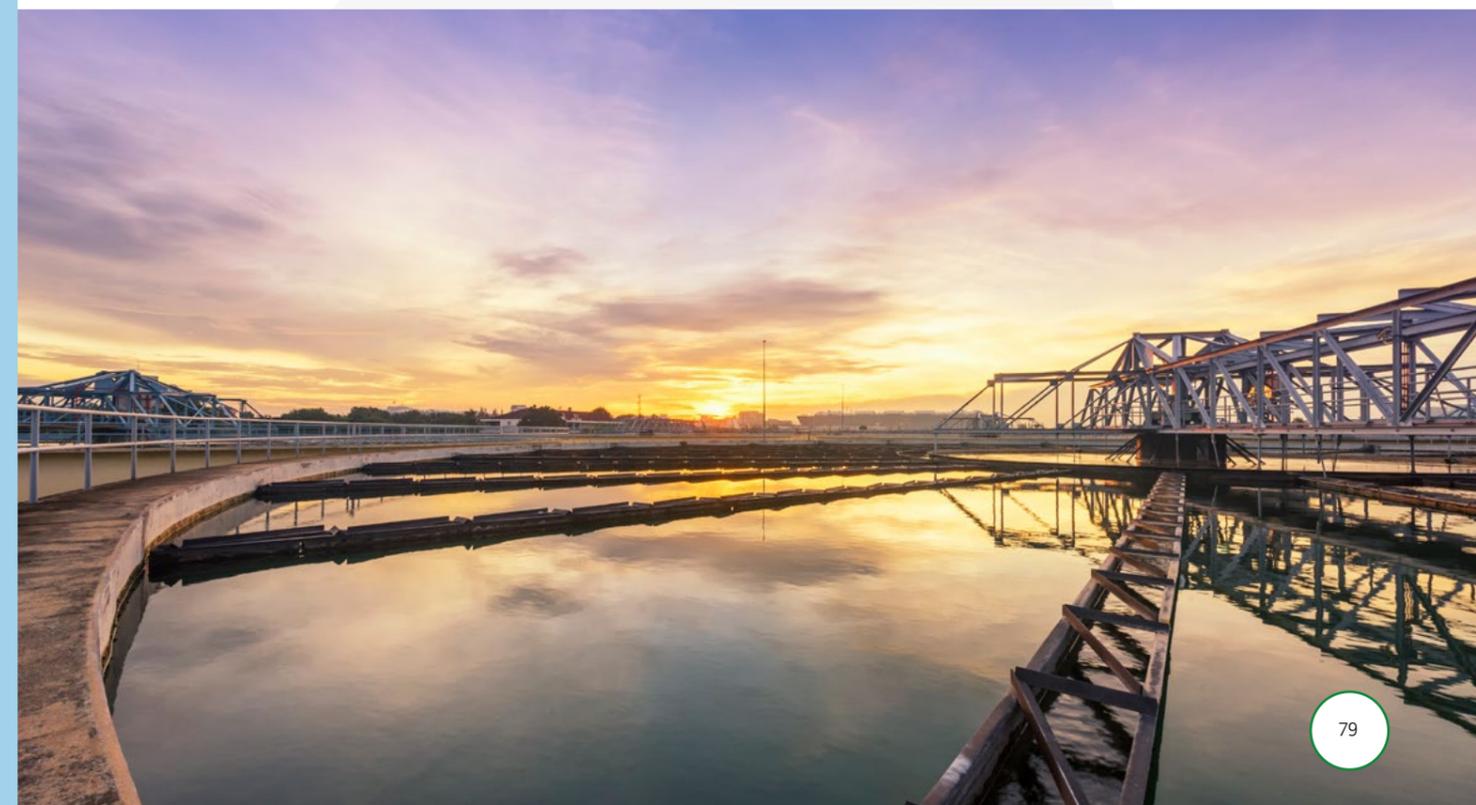
ENERGIA PRODOTTA ED ENERGIA VENDUTA

La società gestisce un piccolo impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica situato in località Monfestone (Fidenza), in corrispondenza di un nostro impianto di acquedotto: nel 2021 ha prodotto 18.980 kWh, di cui 16.613 direttamente utilizzati dall'impianto acquedottistico di Monfestone e 2.367 kWh immessi nella rete e scambiati con il GSE.

INTENSITÀ ENERGETICA

L'intensità energetica è un indicatore approssimativo dell'efficienza energetica di un'economia, poiché esprime il rapporto tra quantità di energia consumata e livello di produzione raggiunta: tanto più basso sarà l'indice di intensità, tanto più aumenterà l'efficienza.

L'indicatore definisce il consumo di energia dell'organizzazione nel contesto di un parametro specifico, nel nostro caso il ricavo delle vendite e delle prestazioni.



PER ACQUEDOTTO: Calcolato come Consumi energetici totali [MJ] / prelievi idrici totali [mc]

	2019	2020	2021
Consumo energetico totale MJ	27.833.108	27.321.638	26.213.970
mc acquedotto (emunto)	12.103.014	12.092.905	12.474.977
Indice intensità energetica	2,30	2,26	2,10

PER FOGNATURA/DEPURAZIONE: Calcolato come Consumi energetici totali [MJ] / acque reflue trattate [mc]

	2019	2020	2021
Consumo energetico totale MJ	25.163.420	22.880.135	23.605.631
mc acquedotto (emunto)	12.114.549	10.957.864	11.176.272
Indice intensità energetica	2,08	2,09	2,11

Tabella 23 - Indice di intensità energetica

Si nota in tabella 23 un aumento dell'indice di intensità energetica per fognatura e depurazione, che può avere diverse concause: la naturale perdita di efficienza, nel tempo, delle macchine elettriche associate agli impianti, l'acquisizione di nuovi comparti o apparecchiature, ma anche la semplice variazione delle modalità di gestione.

La spesa complessiva per l'energia elettrica sostenuta nel 2021 è diminuita di circa il 15% rispetto al 2020; questo risparmio è stato ottenuto in parte grazie al buon prezzo ottenuto in sede di affidamento del contratto di fornitura mediante gara di appalto, e in parte mediante la riduzione dei consumi. L'attenzione a quest'ultimo aspetto assume per EmiliAmbiente una valenza non solo ambientale - in termini di mitigazione dei nostri impatti sull'ecosistema - ma anche economica e sociale: gli sprechi energetici si riflettono infatti sui costi sostenuti dall'azienda i quali, a loro volta, ricadono sulla tariffa applicata al cliente finale.

Per questo da diversi anni l'Area Tecnica ha avviato un processo di efficientamento energetico degli impianti, sia nel comparto acquedottistico che in quello di depurazione, basato sull'adozione di tecnologie a maggior efficienza e minor consumo energetico, nonché sull'efficientamento dei processi.

Nel 2021, in particolare, EmiliAmbiente ha concluso la dotazione di inverter (dispositivi in grado di efficientare il processo e ridurre così i consumi elettrici) dei sistemi di pompaggio di tutta la rete idrica servita, avviata l'anno precedente. Abbiamo inoltre portato a termine la progettazione di un intervento nella centrale di Parola - attualmente in corso - da cui ci aspettiamo un risparmio in termini di costi energetici di circa 50mila euro annui: si tratta dell'installazione di un nuovo gruppo di rilancio collegato alla condotta di adduzione proveniente da Priorato e in grado di alimentare direttamente il comparto Est di Fidenza.

Nel 2021, infine, è stato concluso il progetto per l'efficientamento energetico del depuratore di Fidenza, grazie al quale stimiamo una riduzione dell'11% circa dei consumi dell'impianto; a questo si aggiungerà un intervento per il bioessiccamento dei fanghi, il cui progetto è stato realizzato nel 2022 e di cui auspichiamo di ottenere il finanziamento con i fondi del PNRR.

Infine, è stata realizzata una valutazione sulle eventuali possibilità di realizzare impianti di fotovoltaico che consentirebbero il contenimento di acquisto di energia elettrica e l'utilizzo di energia provenienti da fonti rinnovabili.

EMISSIONI

Le emissioni del parco mezzi aziendale rientrano tra le emissioni dirette e derivano dalla combustione del carburante utilizzato. La scelta aziendale di utilizzare in prevalenza veicoli a noleggio di lungo termine non ci esime dall'interrogarci sugli impatti che la nostra mobilità di servizio comporta.

Nel 2021 gli automezzi aziendali erano complessivamente 25: il 36% di questi, cioè 9, sono a basso impatto ambientale (alimentazione a metano). La maggior parte degli automezzi aziendali è assegnata al Settore Acquedotto, in funzione della maggior operatività sul territorio dei tecnici addetti ai controlli degli interventi di manutenzione.

Gli automezzi aziendali sono dotati di sistemi di telecontrollo (GPS), che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi e la gestione di eventuali anomalie, oltre alla sicurezza del personale. Nel corso del 2021 i veicoli in uso hanno complessivamente percorso 416.951 km.

La tabella 24 illustra le percorrenze del triennio, portandole a confronto anche per comparto. Si sottolinea come il pieno confronto relativo all'utilizzo dei veicoli per i tre servizi principali (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) sia applicabile sulle annualità 2020-2021, poiché nel 2019 era previsto in maggior misura l'utilizzo delle auto ad uso promiscuo; si segnala altresì che nel 2020 non sono rilevate percorrenze in carico all'Area Commerciale poiché è stata disposta la completa chiusura degli sportelli territoriali.

Il progressivo aumento delle percorrenze dei mezzi aziendali rispetto agli anni precedenti è ancora figlio dei protocolli di sicurezza adottati dall'azienda a fronte dell'emergenza Covid: a partire dal 2020 e per tutto il 2021 i mezzi sono stati infatti temporaneamente assegnati in via esclusiva ai lavoratori che avessero necessità di recarsi presso gli impianti o i cantieri, in modo da evitare ogni promiscuità, pertanto il dato sul chilometraggio complessivo comprende anche una quota di tragitti casa-lavoro che i dipendenti avrebbero percorso, in condizioni di normalità, con i propri mezzi.



Tabella 24 - Percorrenza auto per anno e servizio in km

SERVIZIO	2019	2020	2021
Acquedotto	159.554	261.782	276.612
Depurazione	60.545	75.856	86.948
Fognatura	-	8.901	17.724
Servizi comuni	33.930	-	23.970
Area Commerciale	3.488	-	11.697
TOTALE COMPLESSIVO	257.517	346.539	416.951



“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)



ACQUA E SCARICHI IDRICI

INTERAZIONE CON LA RISORSA-ACQUA

Il nostro obiettivo primario, in qualità di Gestori del Servizio Idrico Integrato, è garantire l’accesso alla risorsa-acqua da parte di tutta la popolazione presente nel territorio che serviamo, perseguendo nel contempo obiettivi di sua tutela e di efficienza della gestione. Questa Missione si realizza attraverso l’utilizzo di una vasta infrastruttura costituita da reti, impianti e vari manufatti localizzati nel territorio.

Il Servizio Idrico non si ferma però alla consegna dell’acqua potabile alle utenze, ma si estende anche alla raccolta delle acque reflue, che dopo il loro utilizzo saranno coltivate verso gli impianti di depurazione per essere “ripulite” e poter ritornare in ambiente impattando il meno possibile sugli ecosistemi.

PRELIEVO IDRICO

Tutte le acque, sotterranee e superficiali, appartengono allo Stato e sono quindi un bene pubblico: costituiscono una risorsa limitata che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

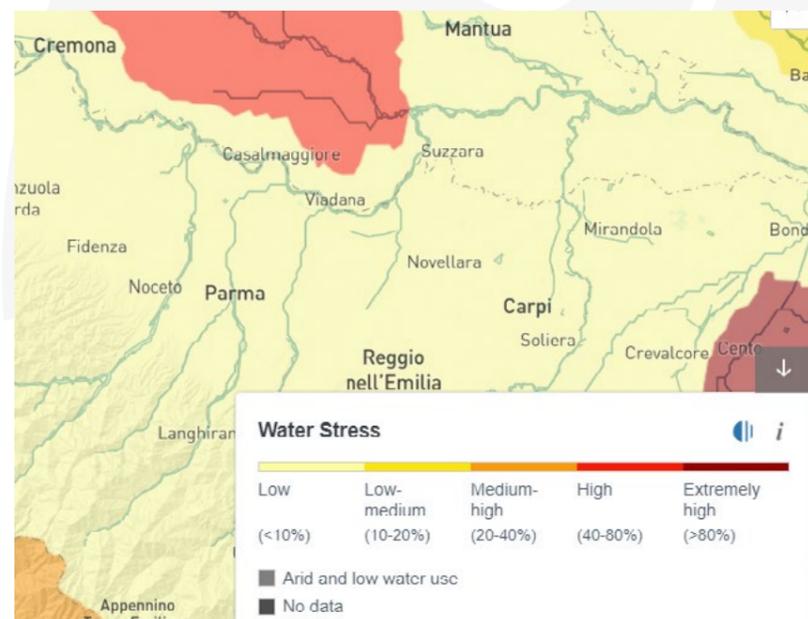
L’uso e il prelievo delle acque pubbliche sono regolamentati da leggi dello Stato (Testo unico delle disposizioni di legge sulle acque pubbliche e impianti elettrici e successive R.D. n.1775 del 11/12/1933 e s.m.i.) e, a livello regionale, da regolamenti emanati dalla Regione Emilia Romagna (Regolamento regionale n.41 del 20/11/2001, per la disciplina del procedimento di concessione di acqua pubblica); specifici aspetti della disciplina sono contenuti in altre leggi statali o regionali, regolamenti o deliberazioni della Giunta Regionale dell’Emilia Romagna.

L’utilizzo della risorsa idrica è regolato dalle concessioni di derivazione, ovvero atti amministrativi attraverso cui l’Agenzia Regionale per la Prevenzione, l’Ambiente e l’Energia (ARPA) autorizza un soggetto (nel nostro caso EmiliAmbiente) al prelievo di acqua nel rispetto di specifiche condizioni idrauliche di portate e volumi massimi derivabili.

EmiliAmbiente è autorizzata a prelevare da 19 pozzi situati in profondità nel sottosuolo, localizzati principalmente nei campi pozzi di Parola, Priorato e San Donato in Comune di Parma: la nostra acqua proviene quindi esclusivamente da fonti sotterranee.

Le nostre fonti di approvvigionamento sono tutte collocate all’interno di un’area definita “a basso stress idrico” dall’Atlante del Rischio Acquedottistico del World Resources Institute²², come visibile dalla figura 15, riportata di seguito.

Figura 15 - World Resources Institute (wri.org) <https://www.wri.org/data> - Estratto mappe Data Lab - Stress idrico di base dell’acquedotto.



Il livello di stress idrico si riferisce alla percentuale di prelievi totali - compresi ovviamente tutti i prelievi del territorio, siano essi per usi domestici, industriali, irrigui, di allevamento e simili - rispetto alle “scorte” idriche: indica quindi la quantità di acqua disponibile agli attuali tassi di rinnovo della risorsa.

I nostri pozzi offrono acqua di buona qualità, che risulta potabile già in origine: per questo motivo non sono necessari trattamenti complessi, ma unicamente la disinfezione dell’acqua prima che sia immessa nelle reti di adduzione e di distribuzione, allo scopo di prevenire l’eventuale presenza di batteri potenzialmente patogeni, 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.

Nella rete acquedottistica viene inoltre immessa una parte di acqua acquistata all’ingrosso da un diverso gestore del Servizio Idrico Integrato. Si tratta di una piccola quota, utilizzata per garantire la continuità della fornitura idropotabile alle utenze delle frazioni di Vicomero e Viarolo solo nei casi in cui, per ragioni di servizio, non sia possibile alimentarle direttamente con l’acqua da noi captata (ad esempio per manovre sulla rete che impedirebbero l’alimentazione diretta di queste utenze). La tabella qui sotto sintetizza i prelievi idrici per fonte evidenziando anche la parte di risorsa acquistata da soggetto terzo.



FOCUS - PRESERVARE LA RISORSA-ACQUA

La nostra attività può avere impatti rilevanti 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.

PRELIEVO IDRICO		2019	2020	2021
Prelievo idrico per fonte	Acque sotterranee (M mc)	12.103	12.093	12.475
	Acquistata da terzi (M mc)	1,3	0,5	3,4
TOTALE ACQUA IN INGRESSO AL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO (M MC)		12.104	12.093	12.478

Tabella 25 - Prelievi idrici per fonte: confronto nel triennio 2019-2021

²² L’Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute è indicato dalle Global Reporting Initiative (GRI) come uno degli strumenti più affidabili a disposizione del pubblico per la valutazione delle aree a stress idrico. <https://www.wri.org/initiatives/aqueduct>.

! FOCUS - QUALITÀ DELL'ACQUA

Garantiamo la qualità dell'acqua che serviamo mediante il monitoraggio regolare di specifici parametri indicatori, pianificato secondo un calendario di controlli mirati distribuiti lungo tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile, dalle fonti di approvvigionamento al rubinetto. Il programma dei campionamenti viene definito in conformità alla normativa di settore, in particolare il D.Lgs. 31/2001, che stabilisce il numero di controlli, i parametri da monitorare ed i limiti di concentrazione da rispettare, ed è condiviso con le Autorità di settore (in particolare AUSL). 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: questo vale in particolare per i campioni destinati ad analisi microbiologiche, per i quali si adottano rigorosi protocolli di asetticità in modo da 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 accreditato²³ ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17025; il responsabile del campionamento può inoltre effettuare alcune analisi preliminari (ad esempio concentrazione di cloro residuo) direttamente in loco, con l'ausilio dell'apposita strumentazione portatile (colorimetro, spettrofotometro).

Nel corso del 2021 sono stati analizzati 311 campioni di acqua potabile, all'interno dei quali sono stati presi in considerazione complessivamente 9.487 parametri; di questi 243 campioni sono stati prelevati lungo la rete di distribuzione (a valle del trattamento di disinfezione) per un totale di 6.492 parametri analizzati.

Sono stati registrati 2 campioni con parametri oltre i limiti di legge; non si segnala alcun caso di non conformità che abbia portato all'emissione di ordinanze di non potabilità per il 2021.

	2019	2020	2021
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	143	228	243
Di cui: non conformi	9	4	2
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	4.788	5.695	6.492
Di cui: non conformi	12	4	3

Tabella 26 - Monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in distribuzione: campionamenti e analisi effettuati nel triennio 2019-2021

²³ L'accreditamento attesta la competenza tecnica del laboratorio di prova rispetto alle specifiche prove indicate all'interno del certificato di accreditamento stesso.

CONSUMO DI ACQUA

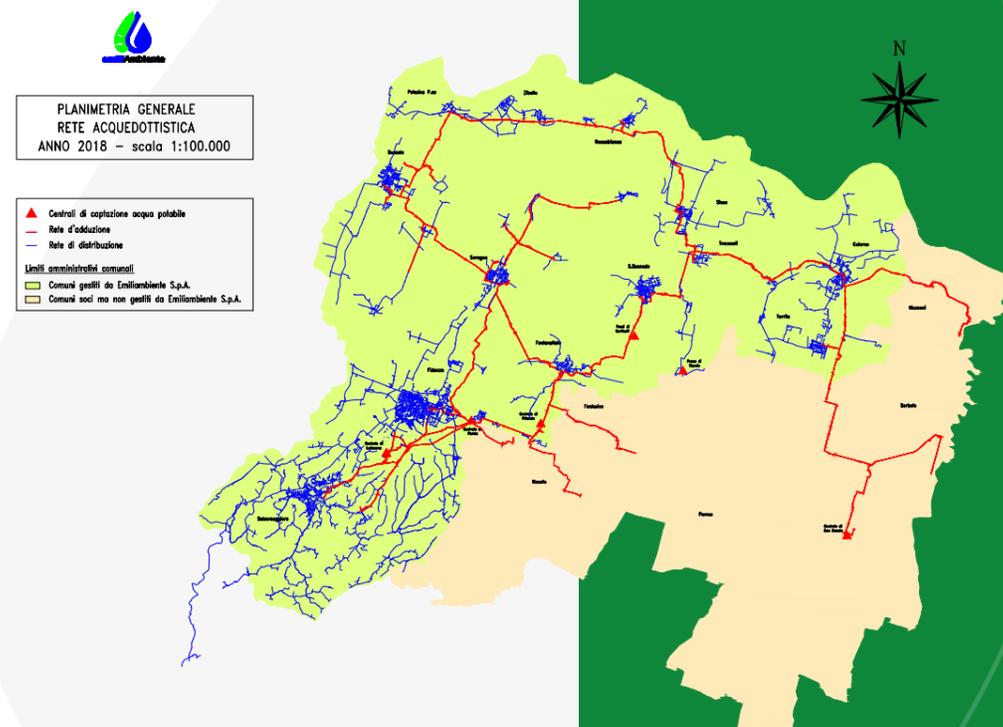
L'acqua prelevata dall'ambiente viene immessa all'interno della rete acquedottistica gestita, che si può considerare idealmente divisa in due parti:

- la rete di adduzione, che si diparte dai punti di prelievo dell'acqua sino ai punti di consegna dei Comuni serviti;
- la rete di distribuzione, che con un percorso quasi capillare porta l'acqua dai punti di consegna del Comune sino alle singole utenze servite.

Le reti sono costituite da tubazioni realizzate in differenti materiali (acciaio, ferro, ghisa, pvc, polietilene e fibrocemento), e da impianti di sollevamento, necessari 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 piezometriche), utilizzati per la stabilizzazione della pressione e per il mantenimento di adeguata scorta idrica.

La rete di adduzione principale si dirama per circa 165 km all'interno dei Comuni serviti e per ulteriori 35 km circa all'interno di altri Comuni soci, per i quali la società non gestisce direttamente il Servizio; la rete di distribuzione si estende invece per circa 866 km all'interno degli 11 Comuni serviti.

Figura 16 - La rete di adduzione nei Comuni serviti



243

campioni analizzati sulla rete di distribuzione

6.492

parametri analizzati sulla rete di distribuzione

0,82%

il tasso di campioni non conformi

0,05%

il tasso di parametri non conformi



I volumi immessi nella nostra rete di acquedotto ne escono con diverse destinazioni:

- una parte è consegnata alle utenze servite, ovvero condotta attraverso la rete di distribuzione sino ai singoli punti di consegna domestici o non domestici serviti e contrattualizzati;
- una parte è venduta all'ingrosso, ossia viene consegnata alla rete di un altro gestore direttamente da punti di consegna situati lungo la rete di adduzione, e potrà essere condotta da questi ad altre parti territoriali per le quali non siamo noi a gestire il Servizio;
- una parte verrà consumata come volume di servizio, ovvero per i lavaggi di rete e gli spurghi necessari (ad esempio a seguito di interventi di manutenzione che potrebbero portare all'ingresso di residui terrosi all'interno delle tubazioni: i cosiddetti "consumi autorizzati non fatturati"²⁴).

Un'ultima porzione dell'acqua immessa nel sistema acquedottistico è considerata volume di "perdita": è quella quota che non giunge a destinazione ma viene persa lungo le condotte. Il volume di perdita non comprende solamente le perdite reali, ovvero quei volumi che sono effettivamente persi nella rete di trasporto, stoccaggio e distribuzione, ad esempio a causa di rotture fisiologiche lungo le reti, ma anche le cosiddette perdite "apparenti": si tratta di perdite legate agli errori di misura insiti nell'utilizzo dei misuratori lungo la filiera idrica e/o ai consumi non autorizzati (i cosiddetti "furti d'acqua"). Le perdite idriche apparenti non possono essere misurate con precisione, ma vengono stimate secondo precise metodologie definite a livello nazionale da ARERA nell'ambito dell'analisi dei Bilanci Idrici²⁵. Nella tabella che segue abbiamo riportato la quota dei volumi immessi all'interno del sistema acquedottistico considerata come "uscita" dal sistema, ossia i volumi autorizzati, siano essi fatturati o non.

USCITE DAL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO		2019	2020	2021
Consumi autorizzati	Acqua venduta ingrosso (M mc)	1.314	1.289	1.188
	Acqua venduta utenze idrico (M mc)	6.253	6.177	6.226
	Volumi autorizzati non fatturati (M mc)	91	118	74
TOTALE (M MC)		7.658	7.584	7.488

Tabella 27 - Dettaglio uscita acquedotto



Per una corretta analisi dei consumi, dobbiamo ricordare che anche il gestore del Servizio Idrico impiega acqua: ciascuna sede operativa è collegata all'acquedotto comunale e consuma acqua per usi di servizio - ad esempio per i servizi igienici, per la pulizia dei locali e delle strumentazioni di lavoro - ma anche per la gestione del processo, laddove l'utilizzo di apparecchiature e reagenti specifici richieda l'utilizzo di acqua pulita. Tutte le nostre sedi sono contrattualizzate: i consumi idrici sono rilevati attraverso la lettura di un misuratore installato

presso il punto in cui l'acquedotto consegna l'acqua all'immobile, esattamente come per ogni altra fornitura idrica, e rientrano nella voce "Acqua venduta utenze idrico" a cui fa riferimento la tabella precedente. Abbiamo quindi potuto ricostruire il consumo di acqua complessivo della società, riportato nella tabella a seguire.

Il dato evidenzia una fluttuazione nei consumi di acqua, con un aumento nel 2020-2021 rispetto all'annualità precedente.

CONSUMO DI ACQUA	2019	2020	2021
Consumo di acqua totale (M mc)	16,8	25,3	19,8

Tabella 29 - Dettaglio consumo di acqua

! FOCUS - QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

In relazione alla qualità dell'acqua, ARERA ha individuato i tre indicatori sintetizzati nella tabella seguente: in tabella 28 sono riportati i rispettivi valori per il triennio 2019-2021.

L'incidenza delle ordinanze di non potabilità è calcolata come rapporto tra il numero di utenti finali interessati da sospensioni (o limitazioni d'uso) ed il numero di utenti finali serviti dal gestore, moltiplicato per la durata della sospensione.

Il tasso di campioni non conformi è invece dato dal rapporto tra il numero di campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al D.Lgs. 31/2001, rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati.

Infine, il tasso di parametri non conformi è dato dal rapporto tra il numero di parametri non conformi al D.Lgs. 31/2001 rilevati nei campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati.

INDICATORE	2019	2020	2021
M3a Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0%	0%	0%
M3b Tasso di campioni non conformi	6,99%	1,75%	0,82%
M3c Tasso di parametri non conformi	0,32%	0,08%	0,05%

Tabella 28 - Qualità dell'acqua, i tre indicatori suddivisi per triennio 2019-2021

²⁴ Nella voce "Consumi autorizzati non fatturati" (WD9) sono compresi:

- Consumi autorizzati, misurati e non fatturati (WD10) --> rappresentano i volumi di acqua che sono stati misurati dai contatori di utenza ma che non sono stati fatturati perché oggetto di rimborso in base al Disciplinare di agevolazione dei maggiori consumi per perdite idriche occulte, a favore degli utenti;
- Consumi autorizzati, non misurati e non fatturati (WD11) --> sono i volumi utilizzati per i lavaggi di rete (i cosiddetti volumi "di servizio"), che non sono misurati bensì stimati ragionevolmente in percentuale rispetto al volume fatturato agli utenti, come previsto dal metodo ARERA per il calcolo dei Bilanci Idrici.

²⁵ Il metodo di calcolo per il Bilancio Idrico è definito da ARERA con Determina 5/2016.



! FOCUS - PERDITE IDRICHE

Il Bilancio Idrico del sistema acquedotto nel suo complesso viene calcolato secondo le modalità indicate dalla Delibera ARERA 917/2017/R/idr, prendendo a riferimento il calcolo del Macro-indicatore M1 sulle perdite idriche, suddiviso negli indicatori Perdite idriche lineari (M1a²⁶) e Perdite idriche percentuali (M1b²⁷).

La tabella 30 riporta i valori del Bilancio Idrico per gli anni 2019, 2020 e 2021. Si specifica che il valore di M1a riportato per il 2019 ed il 2020 è variato rispetto a quello indicato nell'edizione 2020 del nostro Bilancio di Sostenibilità: è stato infatti ricalcolato, secondo le indicazioni di ARERA, aggiungendo alla lunghezza della rete acquedottistica una stima della lunghezza degli allacci, pari al 22% della lunghezza complessiva della rete di distribuzione.

Il volume immesso nel sistema comprende i volumi prelevati dall'ambiente ed acquistati da altri gestori, mentre i volumi in uscita dal sistema comprendono i volumi fatturati alle utenze, i volumi di acqua venduta all'ingrosso e altri volumi autorizzati ma non fatturati (ad esempio i volumi rimborsati agli utenti che hanno subito perdite idriche occulte ed hanno fruito dell'agevolazione messa a loro disposizione).

Il contenimento delle dispersioni idriche è da sempre uno dei principali obiettivi strategici di EmiliAmbiente e viene realizzato attraverso l'attuazione di un programma permanente di controllo. Questo è basato:

- sul sistema di telecontrollo, che consente di monitorare in tempo reale tutta la rete idrica ed il funzionamento degli impianti di captazione e sollevamento; in questo modo possiamo adeguare in tempo reale l'erogazione di acqua ai fabbisogni delle nostre utenze e nel contempo rilevare tempestivamente le eventuali perdite più significative, passaggio indispensabile per intervenire in tempi rapidi;
- sulla modellazione idraulica e sulla distrettualizzazione della rete, che si prevede saranno completate nell'intera rete di distribuzione entro fine 2022;
- sull'attività di ricerca perdite, svolta in tutti i Comuni serviti attraverso il monitoraggio dei mini-notturni e la ricerca attiva delle perdite (attra-

- verso l'uso della strumentazione di ricerca, come noise loggers, correlatori, geofoni e simili);
- sulla gestione differenziata delle pressioni di rete (diurna e notturna), che consente di contenere i picchi di pressione riducendo così la frequenza delle rotture delle tubazioni e il volume di quantità di acqua dispersa.

Dopo l'avvio nel 2020 - reso inevitabilmente più difficoltoso dalla pandemia - nel 2021 è entrato nel vivo l'appalto per la modellazione idraulica, distrettualizzazione, analisi e ricerca perdite sull'intera rete di adduzione e distribuzione gestita: questo ha comportato nel breve periodo un rallentamento della normale attività di ricerca perdite, ripresa poi a pieno regime - sia da parte di personale interno che dell'ATI aggiudicataria dell'appalto - già nella seconda parte dello stesso, anche grazie alle prime risultanze del progetto, prima fra tutte la definizione dei distretti. Nel 2022 la fase finale dell'appalto, cioè le attività di ricerca perdite e riparazione, arriverà a coinvolgere l'intero territorio servito.

Per quanto riguarda la riduzione delle perdite commerciali (le cosiddette perdite "apparenti"), ovvero le mancate fatturazioni a seguito di errori di misura per vetustà o blocco dei contatori, EmiliAmbiente ha avviato dal 2020, nel Comune di Colorno, una campagna di sostituzione massiva di circa 3mila apparecchi con dispositivi di nuova generazione, più sensibili e precisi.

L'intervento, che si è concluso a giugno 2021, ha dato risultati incoraggianti. Nel confronto dei dati sui consumi del periodo luglio 2019-giugno 2020 con l'annualità successiva (luglio 2021-giugno 2022) emerge infatti che il delta registrato a Colorno (+8% dei volumi venduti) ha segno inverso rispetto al trend medio dei consumi registrati in tutti gli altri Comuni gestiti (-1/2%).

Dando seguito a questa positiva esperienza, nel 2021 abbiamo perfezionato la progettazione di un intervento che prevede, a partire dal 2023, la sostituzione di ulteriori 14mila contatori - sui 44mila complessivamente gestiti - nei Comuni di Salsomaggiore Terme, Busseto e Soragna, con l'introduzione di dispositivi di smart meter, in grado cioè di garantire la telelettura dei consumi. È inoltre stato redatto un ulteriore progetto che prevede di completare la sostituzione dei misuratori in esercizio, per il quale verrà chiesto finanziamento nello specifico capitolo di ricerca perdite previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Tabella 30 - Bilancio Idrico ARERA

	Volume immesso nel sistema (m3)	Volume in uscita dal sistema (mc)	2020 M1a (m3/km/gg)	M1b (%)
2019	12.104.321	7.614.411	9,83	37,1%
2020	12.093.410	7.584.287	9,84	37,3%
2021	12.478.389	7.425.547	11,03	40,5%

Tabella 31 - Lunghezze della rete in km

Lunghezza rete distrettualizzata telecontrollata	592,2 km
Lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne	1059,3 km
Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche	294,6 km

²⁶ Le perdite idriche lineari rappresentano il rapporto tra le perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto.

²⁷ Le perdite idriche percentuali sono invece calcolate come rapporto tra il volume delle perdite idriche totali ed il volume complessivo in ingresso nel sistema acquedotto: rappresentano quindi la percentuale di acqua che potenzialmente non è stata utilizzata (per perdite fisiche, perdite apparenti o di fatturato e furti d'acqua).



Per la riduzione delle perdite apparenti EmiliAmbiente ha avviato una campagna di sostituzione massiva dei contatori con apparecchi di nuova generazione

SCARICHI IDRICI

L'acqua collettata dalla pubblica fognatura è caratterizzata da un'elevata presenza di composti organici e inorganici, in concentrazioni tali da non consentire, in genere, la sua restituzione diretta in ambiente: le acque collettate vengono perciò destinate ad impianti di trattamento, chiamati depuratori. Gli impianti di depurazione assicurano la separazione dei rifiuti solidi dalle acque reflue e la trasformazione di queste ultime - mediante processi fisico-meccanici, biologici e/o chimici - allo scopo di ridurre il loro carico inquinante (organico e/o inorganico) inferiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente per la restituzione all'ambiente. EmiliAmbiente gestisce nel complesso 33 impianti di depurazione, di cui 5 fosse Imhoff.

I depuratori possono utilizzare livelli più o meno complessi di trattamento delle acque reflue:

- il trattamento primario, che mira a rimuovere le sostanze solide che si depositano o galleggiano sulla superficie dell'acqua;
- il trattamento secondario, che mira a rimuovere le sostanze e i materiali che sono rimasti nell'acqua (che sono la frazione organica che costituisce l'inquinante dal punto di vista biologico) o che sono disciolti o sospesi in questa;
- il trattamento terziario, che mira a migliorare la qualità dell'acqua prima che venga scaricata, e comprende i processi che rimuovono, ad esempio, metalli pesanti, azoto e fosforo.

I nostri impianti di depurazione si basano per la maggior parte sulla depurazione biologica delle acque reflue, ovvero sull'uso di colonie batteriche spontanee, contenute nei cosiddetti reattori a fanghi attivi: queste colonie crescono, alimentate dalla stessa acqua reflua e rifornite di ossigeno attraverso appositi comparti di aerazione. Una parte del carico organico biodegradabile che entra nell'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.

Una volta completato il processo di depurazione, l'acqua avrà raggiunto le caratteristiche qualitative richieste dalla legge per poter essere reimessa nell'ambiente, ovvero i cosiddetti "limiti di qualità": questi sono stabiliti con lo scopo di garantire che il reffluo reimesso nei corpi idrici superficiali abbia caratteristiche non compromettenti la tutela degli ecosistemi, della fauna selvatica, della salute e del benessere umano.

I limiti di qualità dell'acqua depurata sono definiti all'interno degli atti che autorizzano lo scarico di ciascun impianto (Autorizzazioni Uniche Ambientali), 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 acque depurate che escono dai nostri impianti sono tutte immesse all'interno di corpi idrici superficiali, in genere un canale o un rio; unica eccezione è l'impianto di depurazione di Trecasali, le cui acque trattate sono immesse all'interno di un tratto fognario dedicato che le conduce poi all'impianto di fitodepurazione di Torri-le per il finissaggio.

Il monitoraggio della qualità dell'acqua depurata avviene attraverso un calendario di analisi chimico-fisiche e microbiologiche definito sulla base delle normative vigenti e condiviso con gli enti di controllo tramite un Protocollo d'Intesa.

Le verifiche - che vertono sul controllo del processo attraverso il confronto tra la qualità delle acque in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione - vengono affidate ad un laboratorio di analisi esterno ed accreditato; internamente vengono invece effettuate analisi per il monitoraggio quotidiano dell'efficienza degli impianti. Nel 2021 sono stati eseguiti complessivamente 144 campioni, per un totale di 891 parametri analizzati: il dato, che comprende i campioni eseguiti sia dal laboratorio esterno che dal laboratorio interno, e sia sugli ingressi che sulle uscite dei depuratori, conferma l'impegno storicamente dedicato da EmiliAmbiente alla tutela dei corpi idrici superficiali.

Da segnalare anche che nel corso dell'esercizio 2021 non sono pervenuti verbali di violazioni amministrative relative al superamento dei limiti di concentrazione di sostanze pericolose negli scarichi degli impianti.



! FOCUS - QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

In relazione alla qualità dell'acqua depurata ARERA ha individuato il macro-indicatore M6, ovvero il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata, che viene calcolato come percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore; i dati si riferiscono agli impianti di depurazione "grandi" ovvero con una potenzialità di almeno 2.000 A.E.²⁸.

I risultati per il macro-indicatore sono sintetizzati nella tabella seguente per il triennio 2019-2021.

INDICATORE	2019	2020	2021
M6 Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	0%	0%	0%

Tabella 31 - Risultati per il macro-indicatore triennio 2019-2021

²⁸ Il concetto di Abitante Equivalente (AE) è utile per esprimere il carico di una particolare utenza dell'impianto di depurazione, in termini omogenei e confrontabili con le utenze civili. È un concetto convenzionale basato su un apporto medio di un utente tipo ma utile in quanto permette di confrontare facilmente il carico di varie utenze anche molto eterogenee tra loro, esprimendo ciascuna utenza con il suo carico di "abitanti equivalenti".

RIFIUTI

I rifiuti prodotti da EmiliAmbiente possono essere raggruppati in:

- Rifiuti speciali derivati dal processo di depurazione delle acque reflue urbane (fanghi da depurazione, residui di vaglio, sabbia);
- Rifiuti speciali derivati da specifiche lavorazioni condotte presso gli impianti (ad esempio terre e rocce da scavo, materiali metallici derivati dalla dismissione o dalla manutenzione di parti di impianto) e prodotti chimici utilizzati nel laboratorio interno all'azienda;
- Rifiuti urbani, prodotti in minor parte dalle attività degli uffici e degli sportelli (assimilabili ai rifiuti prodotti dalle normali attività domestiche) e in maggior quantità derivati dalla pulizia delle fognature, delle caditoie stradali, delle fosse settiche e dei sollevamenti.

Si tratta per la quasi totalità di rifiuti non pericolosi; l'unica eccezione sono i prodotti derivati dall'utilizzo, presso il laboratorio interno della società, di taluni reagenti contenenti composti chimici pericolosi, oppure dalla presenza di sostanze pericolose nei reflui scaricati in pubblica fognatura dovuta a scarichi anomali, sostanze che rimangono non metabolizzate all'interno dei fanghi di supero dei depuratori. Nell'analisi dei rifiuti complessivamente prodotti non vengono conteggiati i rifiuti prodotti dalle normali attività di ufficio, trascurabili rispetto a quelli prodotti dai processi "core" aziendali.

La quantità di rifiuti prodotti viene monitorata puntualmente attraverso la tenuta dei registri di Carico/Scarico a norma di legge. Nella tabella 32 sono riportate le quantità di rifiuti speciali prodotte nel triennio 2019-2021 suddivise per codice CER ²⁹.

²⁹ Codice del Catalogo Europeo dei Rifiuti: è un codice identificativo a 6 cifre che viene assegnato ad ogni tipologia di rifiuto in base alla composizione e al processo di provenienza (rif. Decisione 2014/955/UE + Regolamento 1357/2014/UE e s.m.i.).

CODICE CER	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA (Pericoloso/non pericoloso)	QUANTITÀ PRODOTTA 2019 (ton/anno)	QUANTITÀ PRODOTTA 2020 (ton/anno)	QUANTITÀ PRODOTTA 2021 (ton/anno)
16 05 06	Sostanze chimiche da laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratori	Pericoloso	0,03	0,03	0,0
16 07 08	Rifiuti contenenti oli	Pericoloso	0,36	-	-
17 04 01	Rame bronzo ottone	Non pericoloso	-	0,25	-
17 04 05	Ferro e acciaio	Non pericoloso	-	5,64	9,4
17 05 04	Terre e rocce da scavo	Non pericoloso	-	110,82	-
19 08 01	Residui di vagliatura	Non pericoloso	143,34	110,6	116,1
19 08 02	Rifiuti da dissabbiamento	Non pericoloso	274,56	244,78	316,9
19 08 05 (palabili) ³⁰	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue	Non pericoloso	4.016,39	4.093,11	3.630
20 03 04	Fanghi delle fosse settiche	Non pericoloso	142,19	193,57	168,3
20 03 06	Rifiuti della pulizia delle fognature	Non pericoloso	3.091,46	2.965,3	3.307,1
TOTALE			7.668	7.724	7.548

Tabella 32 - Quantità di rifiuti prodotte per codice CER nel triennio 2019-2021

La maggior parte dei nostri rifiuti (circa il 99%) deriva dal processo di depurazione delle acque reflue urbane e dalla gestione delle fognature. Il processo di depurazione comporta infatti la 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 parzialmente rimossi dall'impianto per consentire il mantenimento in efficienza del processo depurativo, e saranno avviati a recupero o smaltimento. Vi sono poi ulteriori residui derivanti dalla separazione di materiali vari dal refluo fognario, generati dai processi di sgrigliatura, vaglio e simili.

³⁰ Consideriamo in questa sede unicamente la frazione di fanghi CER 19 08 05 palabili. Vi è un'altra frazione del CER 19 08 05 costituita dai fanghi pompabili, ovvero fanghi molto "acquosi" (con percentuali di secco anche <2%), che vengono prodotti da depuratori sprovvisti di disidratazione; questi fanghi vengono condotti presso alcuni altri nostri impianti tecnologicamente attrezzati per consentirne la disidratazione, quindi sono compresi, in forma disidratata, all'interno della frazione palabile.

97,9%

dei fanghi di depurazione destinati a compostaggio

Nella tabella 33 la quantità di rifiuti prodotti nel 2021 a confronto con le due precedenti annualità.

I rifiuti derivati dal processo di collettamento delle acque reflue urbane (tabella 34) attraverso le reti

fognarie, invece, consistono negli spurghi delle reti, dei loro impianti e delle fosse settiche, nonché nei residui di pulizia delle caditoie stradali: nel 2021 hanno rappresentato circa il 46% del totale dei rifiuti prodotti.

	2019	2020	2021
Fanghi (CER 19.08.05) - pompabili	4.016	4.093	3.630
Residui di vagliatura (CER 19.08.01)	143	111	116
Sabbia (CER 19.08.02)	275	245	317
TOTALE	4.434	4.449	4.063

Tabella 33 - Rifiuti da depurazione in tonnellate

	2019	2020	2021
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 20.03.06)	3.091	2.965	3.307
Fanghi delle fosse settiche (CER 20.03.04)	142	194	168
TOTALE	3.234	3.159	3.475

Tabella 34 - Rifiuti prodotti dalla pulizia delle fognature in tonnellate

! FOCUS - SMALTIMENTO FANGHI

In relazione ai fanghi di depurazione ARERA ha individuato il macroindicatore M5, allo scopo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo in specifico alla linea fanghi: questo indicatore viene calcolato come rapporto percentuale tra la quantità di fanghi di depurazione smaltita in discarica e la quantità di fanghi complessivamente prodotta, misurate in tonnellate di sostanza secca.

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 destinata 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.

		2019	2020	2021
Fango totale prodotto	Ton tal quale	4.016	4.093	3.630
	Ton SS	928	917	845
Fango totale destinato a riutilizzo (in agricoltura)	Ton SS	928	909	827

Tabella 35 - Quantità di fanghi di depurazione prodotti e destinati a riutilizzo nel triennio 2019-2021

OBIETTIVI D'IMPEGNO AMBIENTALE

IN CORSO: STATO D'AVANZAMENTO

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET	STATO AVANZAMENTO
Consumo responsabile energia elettrica	9.4 Imprese, innovazione e infrastrutture 13 Lotta contro il cambiamento climatico 7 Energia pulita e sostenibile	Riduzione consumi energetici	Ogni anno riduzione rispetto all'anno precedente	RAGGIUNTO Nel 2021 sono stati consumati complessivamente 13,9 GWh: nel 2020 erano 14,01 GWh
Riduzione degli sprechi	6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari 6.4 Aumentare l'efficienza idrica	Riduzione delle perdite	Ogni anno riduzione delle perdite lineari del 4% rispetto all'anno precedente	NON RAGGIUNTO Nel 2020 il valore delle perdite lineari era di 11,60 mc/km/gg; nel 2021 il valore si attesta a 11,03 mc/km/gg
Preservare la risorsa	6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari	Progetto Water Safety Plan	Conclusione del WSP per la zona di approvvigionamento della centrale di San Donato entro fine 2022	RAGGIUNTO Eseguito il Piano di Sicurezza dell'Acqua a carattere geologico, idrogeologico e idrochimico per la centrale di San Donato

FUTURI

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET
Consumo responsabile energia elettrica	9.4 Imprese, innovazione e infrastrutture 13 Lotta contro il cambiamento climatico 7 Energia pulita e sostenibile 6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari	Riduzione consumi energetici	Efficientamento energetico con l'obiettivo una riduzione dei consumi negli impianti
Riduzione degli sprechi	6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari	Riduzione delle perdite	Diminuzione delle perdite percentuali rispetto all'annualità precedente
Preservare la risorsa	6.4 Aumentare l'efficienza idrica 6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari	Controllo parametri alle centrali di captazione	Installazione di sonde per il controllo dei parametri di tutte le acque provenienti dai pozzi ed invio dei dati al sistema di telecontrollo aziendale

La tabella qui sotto riporta invece il valore del macro-indicatore M5.

Storicamente, per la tipologia di acque reflue trattate nei nostri impianti (civili domestiche o assimilabili), la quantità di fanghi di depurazione che viene destinata a smaltimento è contenuta, se non nulla. Nel 2021 è stata inviata a smaltimento in discarica una quota di fanghi di depurazione pari al 2,1% (in termini

di tonnellate di sostanza secca) del totale dei fanghi prodotti; la rimanente parte è stata destinata a compostaggio.

In funzione delle performance raggiunte per il macro-indicatore M5, EmiliAmbiente si posiziona in classe A: il nostro obiettivo ai fini della Qualità Tecnica consiste quindi nel mantenere le quantità di fanghi di depurazione smaltite in discarica al di sotto del 15% del fango complessivamente prodotto.

INDICATORE	2019	2020	2021
M5 Smaltimento fanghi in discarica	-	1%	2,1%

Tabella 36 - Fanghi in discarica



APPENDICE

Nella sezione Appendice abbiamo messo a confronto alcuni dati relativi alla Sostenibilità riferiti agli anni 2019, 2020 e 2021. Se, infatti, questo Bilancio si propone di essere una "fotografia" del nostro impegno considerato in un particolare intervallo temporale, aprire la riflessione al raffronto di più annualità significa indicare una rotta, una strada che abbiamo imboccato e che stiamo percorrendo. Non solo quindi, rendere conto ai nostri stakeholder del fatto che stiamo facendo bene, ma dimostrare loro la volontà costante di fare sempre meglio.



TRIENNIO 2019-2021: DATI A CONFRONTO

LA NOSTRA FORMA SOCIETARIA

	2019	2020	2021
Capitale sociale	673.409 €	673.409 €	673.409 €

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

	2019	2020	2021
Lavoratori Area Servizi Societari	14	16	16
Lavoratori Area Commercio e Patrimonio	10	12	13
Lavoratori RSPP e qualità dell'acqua	1	1	1
Lavoratori Area Tecnica	27	26	27
Direttore	1	1	0

COPERTURA DEL SERVIZIO

	2019	2020	2021
Abitanti residenti	102.602	102.602	101.659
Utenze acquedotto	44.506	44.562	44.770
Utenze fognatura e depurazione	39.371	39.392	39.636

BONUS

	2019	2020	2021
Utenze con diritto al Bonus Sociale Idrico	2.145	2.082	1.433
Bonus Sociale erogato	93.887	108.068	108.000
Bonus Idrico Integrativo erogato	27.585	33.218	27.000



IMPEGNO SOCIALE

	2019	2020	2021
Lavoratori attivi	53	56	57
Lavoratori assunti	8	6	6
Lavoratori cessati	5	2	5
Lavoratori a tempo indeterminato	98%	100%	100%
Lavoratori a tempo determinato	2%	0%	0%
Lavoratori uomini	32	32	27
Lavoratori donne	21	24	30
Lavoratrici donne sul totale	40%	43%	53%
Componenti del C.d.a. sotto i 40 anni	0%	0%	0%
Donne nel C.d.A.	33%	33%	33%
Dipendenti con età < 30 anni	2%	2%	0%
Dipendenti con età tra 30 e 40 anni	26%	27%	31,6%
Dipendenti con età tra 41 e 50 anni	36%	38%	36,8%
Dipendenti con età >50 anni	36%	34%	31,6%
Numero dirigenti uomo	1	1	0
Numero dirigenti donna	0	0	0
Numero quadri uomini	2	2	2
Numero quadri donne	1	1	1
Numero impiegati uomini	22	22	18
Numero impiegate donne	20	23	29
Numero operai uomini	7	7	7
Numero operaie donne	0	0	0

53%
Le lavoratrici donne
sul totale nel 2021

IMPEGNO SOCIALE

	2021	2020	2021
Stipendio medio dirigente uomo	68.664 €	80.076 €	/
Stipendio medio quadri	52.700 €	53.210 €	54.082 €
Stipendio medio impiegati uomini	30.000 €	31.447 €	31.527 €
Stipendio medio impiegate donne	25.900 €	26.586 €	28.498 €
Stipendio medio operai uomini	30.614 €	31.249 €	31.503 €
Ammontare complessivo premio di risultato	235.554 €	252.279 €	259.837 €
Percentuale contratti part time	11%	13%	14%
Ore lavorate	81.554	90.058	94.405
di cui in regime ordinario	95%	96%	96%
di cui in regime straordinario	5%	4%	4%
Ore di assenza	3.590	4.129	3.370
di cui per malattia	68%	42%	60%
di cui per infortunio	2%	0%	0%
Ore di formazione erogate	2.062	318,5	2.107
Ore di formazione media per dipendente	38,82	5,69	37
Lavoratori coinvolti in attività di formazione	96%	70%	92%
Formazione erogata ai quadri	10%	6%	7%
Formazione erogata agli impiegati	88%	87%	88%
Formazione erogata agli operai	2%	7%	5%
Infortuni sul lavoro	2	0	0
di cui in itinere	1	0	0
Giorni di assenza per infortunio	10	0	0
Numero newsletter inviate al personale	18	19	16

FORNITORI

	2021	2020	2021
Numero fornitori utilizzati	285	273	263
di cui in regione Emilia Romagna	59%	53%	54%
di cui in provincia di Parma	42%	41%	40%
Spesa distribuita a livello regionale	7 Mln €	7,2 Mln €	7,5 Mln €



SCUOLA DELL'ACQUA

	2019	2020	2021
Comuni	10	8	7
Scuole	15	13	12
Classi	51	35	66
Allievi	1.657	900	1.650
Ore di formazione erogate	171	36	165

AUTOMEZZI

	2019	2020	2021
Automezzi aziendali	24	25	25
Alimentati a metano	5	9	9
Mezzi a basso impatto ambientale	5	9	9
km complessivamente percorsi	238.176 km	346.539 km	416.951 km

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

	2019	2020	2021
Energia elettrica totale consumata	14,79 GWh	14,01 GWh	13,91 GWh
Energia elettrica autoprodotta e non autoconsumata	4.571 KWh	2.364 KWH	2.367 KWH
Perdite idriche	36,7%	37,3%	40,5%
Reflui depurati in uscita alla depurazione	12 Mln mc	10,9 Mln mc	11,17 Mln mc
Fanghi di depurazione prodotti	4.016 Ton tq	4.093 Ton t.q.	3.630 Ton t.q.
Fanghi di depurazione destinati al riutilizzo	100%	99,1%	97,9%
Fanghi destinati a smaltimento in discarica	0%	0,9%	2,1%

IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO IN GOCCE

	2019	2020	2021
Numero pozzi	19	19	19
Numero campi sorgenti	4	2	0
Rete di adduzione	195 km	201 km	199 km
Rete di distribuzione	866 km	865 km	866 km
Rete georeferenziata	1.061 km	1.066 km	1.064 km
Lunghezza rete distrettualizzata telecontrollata	291 km	493,4 km	592,2 km
Lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne [km]		958,5 km	1059,3 km
Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche [km]		275 km	294,6 km
Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	36.011 €	41.830 €	330.000 €
Acqua prelevata dall'ambiente	12,1 Mln mc	12,0 Mln mc	12,4 Mln mc
Perdite percentuali	36,70%	37,3%	40,5%
UtENZE	44 k	44,5 k	44,7 k
Volume in uscita dal sistema di acquedotto	7,6 Mln mc	7,5 Mln mc	7,4 Mln mc

QUALITÀ ACQUA EROGATA

	2019	2020	2021
Campioni di acqua potabile analizzati	248	290	311
Parametri totali analizzati	9.250	7.176	9.487
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	143	228	243
Di cui: non conformi	9	4	2
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	4.788	5.695	6.492
Di cui: non conformi	12	4	3

1.650

Studenti e studentesse coinvolti dalla Scuola dell'Acqua

Il 100% degli insegnanti coinvolti dal progetto didattica giudica la sua proposta "ottima" (76%) o "buona" (24%)

LA RETE FOGNARIA

	2019	2020	2021
Rete fognaria gestita	520 km	527 km	619 km
Acque miste	70%	68%	65%
Acque nere	30%	32%	25%
Acque bianche	-	-	10%
Sollevamenti	83	83	83
Scaricatori di piena	126	131	131
Copertura del Servizio di Fognatura	83%	83%	83%
Volume totale di acque reflue coltettate dalla rete fognaria	12,1 Mln mc	10,9 Mln mc	11,95 Mln mc
Di cui proveniente da scarichi civili	5 Mln mc	5,1 Mln mc	5 Mln mc
Di cui proveniente da attività industriali (Mln mc)	0,91 Mln mc	0,89 Mln mc	0,89 Mln mc
Carico inquinante totale delle acque reflue coltettate in rete fognaria (A.E.)	76.915 A.E.	66.488 A.E.	65.450 A.E.

DEPURAZIONE

	2019	2020	2021
Impianti di depurazione	32	32	33
<i>di cui fosse imhoff</i>	5	5	5
Volume di acque reflue in ingresso agli impianti	12,1 Mln mc	10,9 Mln mc	11,17 Mln mc
Carico inquinante depurato	76,9 k A.E.	66,5 k AE	63,4 k A.E.
Copertura del Servizio di Depurazione	90%	90%	90%
Controlli effettuati dagli organi di controllo	60	45	44
Campioni analizzati per controllo processo	378	858	891
Campioni previsti Protocollo d'Intesa	144	145	144
Fango totale prodotto	4.016 Ton Tq	4.093 Ton Tq	3.630 Ton Tq
Fango totale prodotto	928 Ton SS	917 Ton SS	845 T ss
Fango totale destinato a riutilizzo	941 Ton SS	909 Ton SS	827 T ss



IMPEGNO ECONOMICO

	2019	2020	2021
Investimenti totali	4.271.314 €	3.757.878 €	4.433.069 €
<i>Investimenti su acquedotto</i>	3.146.773 €	2.554.306 €	3.620.539 €
<i>Investimenti su fognatura</i>	543.068 €	737.058 €	285.551 €
<i>Investimenti su depurazione</i>	581.474 €	466.515 €	526.979 €
Utile di esercizio	2.138.750 €	2.421.332 €	3.391.054 €
Ricavi totali	18.425.695 €	18.408.154 €	20.019.569 €
Ricavi del SII	16.562.257 €	17.296.136 €	19.089.359 €
<i>da captazione, adduzione e distribuzione di acqua</i>	10.668.373 €	11.070.266 €	12.427.895 €
<i>da servizi di fognatura e di depurazione delle acque reflue</i>	5.893.884 €	6.225.870 €	6.661.465 €
Valore gare pubbliche effettuate	4,13 Mln €	2,85 Mln €	18,1 Mln €
Ricavi netti prestazioni servizi	16,562 Mln €	17,296 Mln €	19,089 Mln €
Valore produzione operativa	16,562 Mln €	17,296 Mln €	19,089 Mln €
Costi esterni operativi	8,370 Mln €	8,281 Mln €	7,865 Mln €
Costi del personale	2,790 Mln €	2,847 Mln €	3,023 Mln €
Margine Operativo Lordo (MOL)	5,402 Mln €	6,168 Mln €	8,202 Mln €
Ammortamenti e accantonamenti	3,553 Mln €	3,500 Mln €	3,746 Mln €
Risultato operativo	1,849 Mln €	2,667 Mln €	4,456 Mln €

4,4 Mln

di euro di investimenti realizzati

VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

	2019	2020	2021
Valore aggiunto totale distribuito	11.415.238 €	11.575.539 €	13.500.418 €
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori (indicare il totale dei costi del personale)	2.790.016 €	2.847.200 €	3.022.548 €
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/ istituti bancari (indicare gli oneri finanziari)	481.466 €	405.690 €	324.912 €
Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (indicare il totale delle imposte dirette e indirette)	2.445.337 €	2.405.338 €	3.022.702 €
Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (indicare l'utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)	5.684.389 €	5.911.521 €	7.126.806 €
Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi e simili)	14.030 €	5.790 €	3.450 €



3,3 Mln

di euro di utile di esercizio



Lined writing area on page 104, featuring 20 horizontal blue lines for text entry.

Lined writing area on page 105, featuring 20 horizontal blue lines for text entry.



Stampato nel mese di ottobre 2022
Allegato al periodico "Risorsaacqua"

edito da **EmiliAmbiente SpA**
Via A. Gramsci 1/b, 43036 Fidenza PR

Autorizzazione del Tribunale
di Parma con atto 18/1996

Redazione:
EmiliAmbiente SpA
Via Gramsci 1/b - 43036 Fidenza (PR)
Donatella Erini - Cecilia Tinelli
Ufficio Sistemi di Gestione e Attività Regolatorie
Ilaria Gandolfi
Ufficio Comunicazione

Progetto grafico e impaginazione:
Withub • www.withub.it
Via Rubens 19, Milano
Via A. Fleming 17, Verona
Corso Galileo Ferraris 124, Torino



emiliAmbiente