

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2020

emiliAmbiente

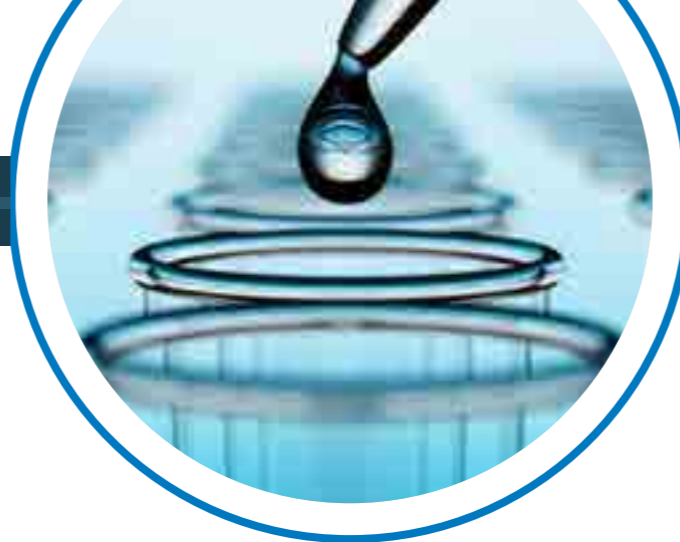
| info@emiliambiente.it | www.emiliambiente.it |

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

emiliAmbiente

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

Il nostro contributo
concreto a uno sviluppo
sostenibile



CHI SIAMO

La nostra storia	10
La nostra forma societaria	12
La nostra attività	13
Cenni sulla regolazione del Servizio Idrico Integrato	13
L'affidamento del Servizio Idrico	15
La governance aziendale	15
La nostra struttura organizzativa	16
Missione e valori	16
Etica e integrità	17
Gestione dei meccanismi di segnalazione	17
Sistemi di gestione certificati	18
Attività di Internal Audit	18
Sicurezza informatica e tutela della privacy	18
I nostri stakeholder	20
Come coinvolgiamo i nostri stakeholder	22

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

6

9

10

24

30

34

38

48

50

66

90

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Metodologia operativa	9
Rettifiche e correzioni del Bilancio di Sostenibilità 2019	9

SOSTENIBILITÀ

Cos'è la sostenibilità	24
La sostenibilità nella nostra missione	25
Materialità	25
Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile	27

TARIFFA E AGEVOLAZIONI

La tariffa del Servizio Idrico Integrato	34
Come si compone il corrispettivo applicato in bolletta?	35
Agevolazioni per le utenze più deboli	36

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Da cosa è composto 30

QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La qualità del Servizio	39
Politiche commerciali	46
Indagini di soddisfazione dell'utenza	46

SPORTELLI E MISURA DEI CONSUMI

Sportelli fisici e servizi online	49
Misura dei consumi e autoletture	49

IMPEGNO SOCIALE

Persone	50
Occupazione: presenze e retribuzioni	51
Formazione	54
Welfare aziendale e benefit offerti	55
Progetto smart working	56
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	56
Emergenza Covid-19	58
Interventi in materia di sicurezza e salute sul lavoro	58
Interventi di organizzazione del lavoro	59
Considerazioni generali	59
Comunicazione e Coinvolgimento	60
Coinvolgimento dei dipendenti	60
Territorio e collettività	60
Educazione ambientale	60
Ridere fa bene... all'acqua: la partnership con i World Humor Awards	62
Azionisti	63
Fornitori	63
Obiettivi di sostenibilità: impegno sociale	65

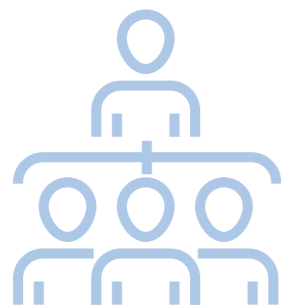
IMPEGNO ECONOMICO

Performance aziendali	91
Regolazione	91
Risultato di esercizio	92
Costi operativi	93
Investimenti	93
Valore aggiunto generato e distribuito	94
Premio Nazionale Industria Felix 2020 - L'Italia che compete	95
Obiettivi di sostenibilità: impegno economico	95

APPENDICE

Tablelle di confronto sul triennio 2018-2020	96
--	----





LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Siamo giunti al terzo appuntamento con il Bilancio di Sostenibilità di EmiliAmbiente. Il periodo di riferimento, il 2020, è probabilmente il più difficile che la nostra comunità si sia trovata ad affrontare negli ultimi cento anni: e ugualmente rilevanti sono state le sfide poste dall'epidemia di Covid-19 sulla strada della società, che di questa comunità si sente parte integrante.

Nella nostra visione ogni azienda, ogni attore del sistema produttivo ha precise responsabilità di cui farsi carico in diversi ambiti: l'ambiente economico, nel quale è chiamata a generare ricchezza e sviluppo, mantenendo la stabilità dell'occupazione e del reddito; l'ambiente ecologico, poiché l'u-

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

La valutazione di queste diverse tipologie di impatto sul contesto in cui è inserita ogni azienda è giustamente oggetto di un'attenzione crescente da parte degli utenti e della collettività. E, se riusciamo nello sforzo di non dimenticarci che le imprese sono fatte di persone, diventa chiaro che la cura di questi aspetti è di interesse in prima istan-

EmiliAmbiente gestisce un bene indispensabile e finito, erogando un pubblico Servizio fondamentale: la rendicontazione di sostenibilità è uno strumento di trasparenza e dialogo con gli stakeholder



za di noi tutti, soci e lavoratori. Tanto più in una realtà così vicina e radicata al territorio come la nostra.

Per EmiliAmbiente, tuttavia, il ragionamento non si esaurisce qui. Questa società gestisce un bene indispensabile e finito, erogando un pubblico servizio fondamentale e operando in un mercato regolato: è quindi la nostra stessa natura a motivare la scelta di utilizzare la rendicontazione di sostenibilità come strumento di trasparenza e dialogo con gli stakeholder.

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 processo produttivo, dell'impatto del la-

voro 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 "fotogra-



fia” 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 nella propria rendicontazione 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 8 tra i 17 SDGs, raggruppati a loro volta in 4 Ambiti, raffigurati nel grafico qui sotto.

VALORE ALLE PERSONE



EFFICIENZA ENERGETICA



TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO



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. Così, insomma, abbiamo definito il “campo di gioco” sul quale la nostra società vuole contribuire in concreto a uno sviluppo sostenibile.

Il Presidente **Adriano Fava**



IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE



La rendicontazione di sostenibilità che viene qui presentata fa riferimento alle politiche ed alle performance realizzate nell’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 (quindi dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020). Ciò significa che i dati presentati in questo documento sono una “fotografia” scattata al 31 dicembre dello scorso anno: per questo un lettore attento potrà trovare differenze anche sostanziali confrontando la situazione della società di oggi, ovvero successiva alla data di approvazione e pubblicazione del report. Lo sfasamento temporale tra il perimetro rendicontato e la data di pubblicazione è inevitabile e ci consente di presentare in questa sede dati asseverati.

In Appendice al documento 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 sia 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,

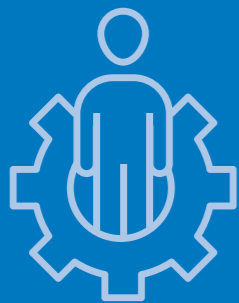
che contribuiscono attivamente al processo di individuazione dei suoi contenuti e collaborano alle fasi di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, sino alla loro validazione, ciascuna per propria competenza.

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, diffuso attraverso tutti i canali digitali dell’azienda e sulla stampa locale e di settore.

RETTIFICHE E CORREZIONI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Dopo la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato riscontrato un errore nella tabella 16 (quantità di rifiuti prodotti per categoria): il Codice CER 190904 è infatti da riferirsi ai “Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue” e non al rifiuto “Carboni attivi esauriti”, com’è invece indicato nel report.



LA NOSTRA STORIA

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

1964

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

2011

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

2014

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

2017

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





COMPOSIZIONE SOCIETARIA

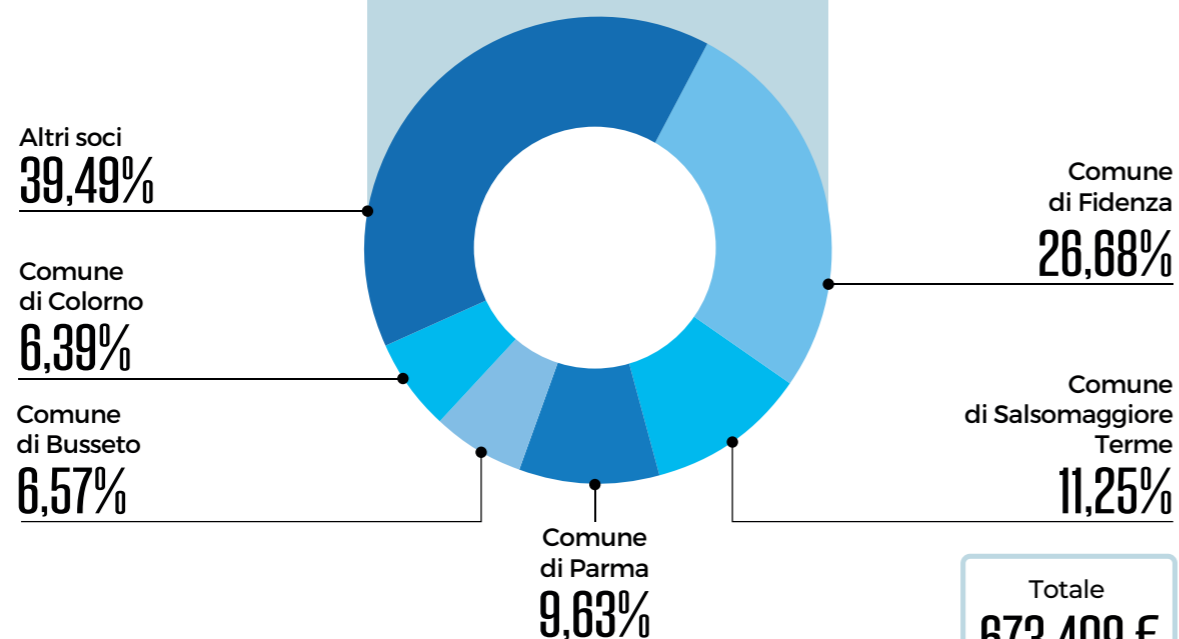


Tabella 1

SOCIO

Comune	Azioni	Comune	Azioni
Fidenza	179.657	Fontevivo	24.839
Salsomaggiore	75.729	Soragna	24.233
Parma	64.824	Torrile	23.827
Busseto	44.226	San Secondo P.se	19.992
Sorbolo Mezzani	44.226	Polesine Zibello	17.589
Colorno	43.014	Roccabianca	12.117
Sissa Trecasali	35.744	Noceto	3.835
Fontanellato	34.532	Azioni proprie	25.445

Totale
673.409 €

LA NOSTRA FORMA SOCIETARIA

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

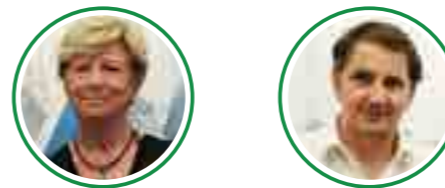
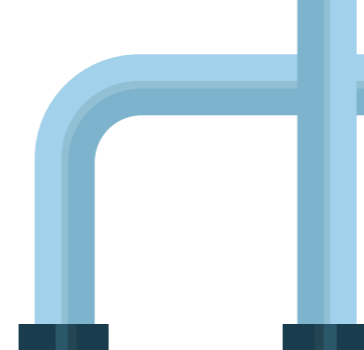
La società è un'entità distinta solo formalmente dagli enti che la partecipano, poiché questi esercitano un potere di indirizzo e controllo.

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



2019

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, i Consiglieri Raffaella Cerri (Vicepresidente) e Andrea Marsiletti

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 (SSI) 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 correlati 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). L'attività di depurazione

ne garantisce un Servizio di depurazione di acque reflue ad un territorio di circa 130.000 abitanti equivalenti.

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

CENNI SULLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Servizio Idrico Integrato italiano è caratterizzato da un complesso modello istituzionale e normativo, nonché da una forte eterogeneità e frammentazione degli operatori. Le regole nazionali e generali in materia di Ambiente vengono definite dal Ministero dell'Ambiente, che determina la pianificazione e la strategia per ciò che riguarda tanto lo sfruttamento quanto la tutela delle risorse idriche.

Il settore idrico è inoltre regolato e monitorato a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). La mission 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. In parole più semplici, ARERA ha il compito di disegnare regole per il settore che siano coerenti con gli indirizzi ricevuti dalla legislazione, tradurre i piani di lungo termine in obiettivi intermedi, il disegno in regole e le regole in piani d'azione ed impegni esecutibili, fissando obiettivi specifici per i Gestori.

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'Ambi-





Il Servizio Idrico in Italia è organizzato in Ambiti Territoriali Ottimali: l'Ente di Governo dell'ATO Emilia-Romagna è ATERSIR

to (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.

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

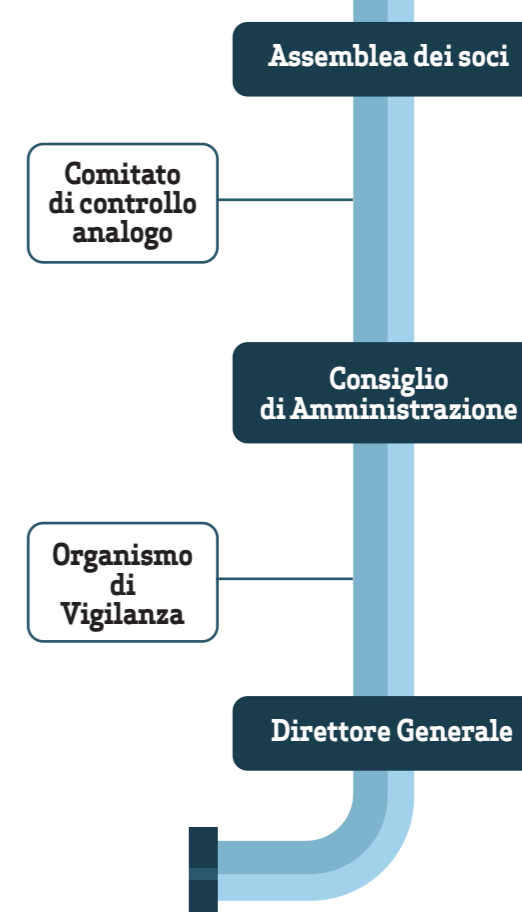
Questa modalità è possibile solo nel caso in cui si realizzino tutte le seguenti condizioni:

- 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 GOVERNANCE AZIENDALE

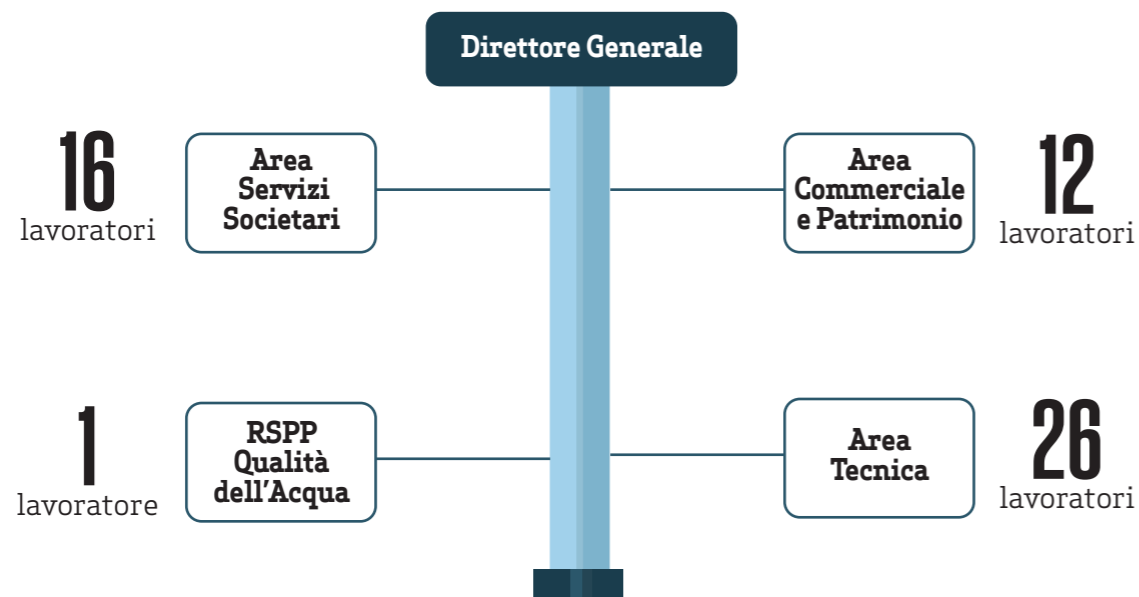
La nostra società è governata dall'Assemblea dei Soci, un organo costituito appunto dai rappresentanti dei Comuni che detengono le quote societarie dell'Azienda.

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



L'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/o sui servizi già esercitati e autorizza la stipula di convenzioni e/o accordi di programmazione.

In qualità di 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 del-



le 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 della 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 d'Esercizio al 31/12/2021.

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 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 (co-

pertura assicurative, sinistri e vertenze, rapporti con gli organi societari, ecc.), della gestione degli appalti, della gestione amministrativa e finanziaria, della gestione del personale, della gestione delle comunicazioni, dell'analisi e della gestione degli aspetti normativi e regolatori, della gestione dell'information technology, della gestione dei sistemi di gestione aziendale.

- **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 aziende del settore, attraverso lo sviluppo del nostro modello di impresa, con un forte radicamento territoriale e grande attenzione al rispetto dell'ambiente. Voglia-

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

ETICA E INTEGRITÀ

EmiliaAmbiente crede fermamente nell'integrità e nella legalità: per questo motivo ha adottato e mantiene in costante attuazione un Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) 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.

In seguito all'emanazione del D.Lgs. 75/2020 - e nell'ottica dell'aggiornamento continuo in base alle novità organizzative, nonché dell'adeguamento normativo - nel corso del 2020 è iniziato il processo di aggiornamento del MOG "parte generale e suoi allegati" e del MOG "parte speciale" che si è concluso nel 2021.

L'Organismo di Vigilanza effettua attività di verifica sulla corretta applicazione delle regole definite dall'azienda e sull'adeguatezza del modello. L'azienda ha inoltre programmato, per il prossimo anno, attività di audit interni con l'obiettivo di verificare la sua corretta adozione.

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, soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, fornitori) 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 a tutti i lavoratori: nel 2020, infatti, è stata effettuata formazione specifica sui presidi di prevenzione 231 a tutto il personale, suddiviso in gruppi

omogenei in relazione al tipo di rischio di reato al quale la persona è esposta in funzione del ruolo aziendale.

La formazione specifica per ciascun gruppo omogeneo individuato ha trattato i seguenti argomenti:

- focus sui reati contro la PA, reati di ricettazione, riciclaggio, autoriciclaggio reati tributari reato ex art. 377 c.p. reati di impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare;
- focus sui reati contro la PA, reati societari reati di ricettazione, riciclaggio, autoriciclaggio reati tributari;
- focus sui reati informatici ed i delitti in violazione del diritto d'autore dedicato all'ufficio IT;
- focus sui reati contro la PA e sui reati in materia di sicurezza e ambiente.

La lotta alla corruzione è uno degli impegni etici di EmiliaAmbiente, 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 EmiliaAmbiente (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 2020, sempre nell'ottica del miglioramento continuo, è stato aggiornato in modo consistente il Piano Triennale relativo al periodo 2021-2023.

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, utenti, colleghi, cittadini o a qualunque altra categoria di soggetti. EmiliaAmbiente ha adottato una specifica procedura e un modulo per la segnalazione. Nel corso del 2020 non sono pervenute segnalazioni.



SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

La certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione ed il mantenimento di un Sistema Gestionale ed Organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale.

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

Adottare un Sistema di Gestione per la Qualità non è un obbligo, bensì una volontà specifica dell'Azienda: attraverso questo Sistema di Gestione EmiliAmbiente ha determinato obiettivi e responsabilità per la gestione dei processi, orientandosi verso il conseguimento di questi obiettivi attraverso la pianificazione, il controllo, la garanzia della qualità e del miglioramento continuo.

La certificazione ISO 9001, rilasciata da un organismo esterno accreditato, garantisce che i processi gestiti dalla nostra azienda rispondano ai requisiti di efficienza e qualità definiti dalla norma.

ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT

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

Nel corso del 2020 sono stati svolti 16 Audit sull'applicazione ai processi aziendali della UNI EN ISO 9001, un Audit specifico sui sistemi informativi e 2 Audit relativi alla Trasparenza. Nel piano di Audit per l'anno successivo gli Audit già svolti in materia di ISO 9001, trasparenza e sistemi informativi verranno integrati con Audit specifici in riferimento alla corretta adozione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01. Inoltre, nel corso del prossimo anno verranno svolti Audit di seconda parte presso i fornitori considerati critici.

ISO 9001

Garantisce qualità ed efficienza dei processi

SICUREZZA INFORMATICA E TUTELA DELLA PRIVACY

Nell'ambito dell'evoluzione del Servizio Idrico Integrato, EmiliAmbiente ha identificato una serie di infrastrutture la cui evoluzione tecnologica e connessione alle reti informatiche consentirà il miglioramento delle performance di gestione, con ricadute positive sia ambientali che economiche per i propri stakeholder. In particolare, con la messa a regime del nuovo sistema di telecontrollo sono state implementate le connessioni sugli impianti del territorio, funzionali a una più efficiente connessione con gli apparati di monitoraggio in tempo reale.

La situazione emergenziale del 2020 ha imposto l'accelerazione del processo di digitalizzazione dell'azienda, già avviato a fine 2019, pertanto per consentire la continuità operativa in smart working si è reso necessario in breve tempo dotare tutti i lavoratori di strumenti hardware e software, nonché di implementare ulteriormente le connettività, per garantire la stabilità delle reti; inoltre, è stato acquistato il nuovo sistema documentale e di protocollo, che ci consentirà di migliorare e semplificare i processi aziendali e ridurre l'utilizzo di carta.

La sicurezza dei sistemi informativi e delle informazioni aziendali e il rispetto delle normative in ambito "data protection" rientrano tra gli obiettivi primari di EmiliAmbiente. L'aumento degli strumenti e dei processi gestiti digitalmente, infatti, si scontra con l'aumento delle minacce per la sicurezza informatica: sono ormai all'ordine del giorno gli attacchi informatici, documentati anche verso le aziende del settore idrico; questi attacchi potrebbero comportare la perdita di dati personali o sensibili degli utenti, di dati ed in-

formazioni aziendali, ma anche l'interruzione o l'indisponibilità del servizio.

Per arginare i rischi individuati, EmiliAmbiente ha messo in campo numerosi interventi, in particolare:

- attività di prevenzione e monitoraggio di eventuali attacchi informatici, attraverso l'esecuzione periodica di test di vulnerabilità;
- aggiornamento costante dei sistemi informatici già in uso, per mantenerli in efficienza e protetti dalle minacce;
- continue attività di sensibilizzazione degli utilizzatori aziendali, al fine di ridurre gli attacchi informatici;
- rafforzamento delle misure di sicurezza volte ad impedire accessi non autorizzati alle reti e strumenti aziendali;
- rafforzamento dei sistemi di backup, fisici e virtuali, volto a ridurre le conseguenze di una possibile perdita di dati.

Nel 2020 non sono pervenuti reclami di violazione privacy.





I NOSTRI STAKEHOLDER

È la natura stessa del Servizio Idrico Integrato a rendere la relazione **Impresa/ Stakeholder** uno degli aspetti cruciali

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

Ma chi sono e cosa si aspettano da noi?

STAKEHOLDER



SOCI



PERSONALE



UTENTI



FORNITORI



REGOLATORI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



COMUNITÀ LOCALE
(e generazioni future)



FINANZIATORI
(Istituti di credito)

LE LORO ASPETTATIVE

TRASPARENZA
EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO
MIGLIORAMENTO continuo

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

RICONOSCIMENTO delle proprie competenze e del proprio operato

Accesso a percorsi di **CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONALE**, di sviluppo continuo e monitoraggio delle competenze

UGUAGLIANZA di trattamento, parità tra i generi

ACCESSO ALL'ACQUA POTABILE certo e costante

QUALITÀ dell'acqua

SERVIZIO EFFICIENTE e adeguato

EQUITÀ e trasparenza delle gare di appalto

RISPETTO delle condizioni contrattuali

Rispetto della **NORMATIVA** vigente

Trasparenza e **LEGALITÀ** della gestione

TUTELA e conservazione delle risorse naturali

PROTEZIONE DEGLI ECOSISTEMI e della biodiversità naturale (riduzione degli impatti sull'ambiente)

Trasparenza e **SOLVIBILITÀ**

I NOSTRI OBIETTIVI

Vogliamo trasmettere ai soci con efficacia e puntualità la capacità di EmiliAmbiente di creare valore sociale, economico e ambientale.

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

La nostra missione è erogare a tutti i nostri utenti un servizio continuo e di qualità.

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

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

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

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



SOCI

ASSEMBLEE

INCONTRI
e relazioni periodiche



PERSONALE

COMUNICAZIONI INTERNE
(EmilAmbiente Academy)

INCONTRI PERIODICI
di condivisione di strategie
obiettivi e risultati



UTENTI

Famiglie, imprese,
associazioni di consumatori

SPORTELLI sul territorio

CALL CENTER

Sito web e sportello
ON LINE

Indagini di **CUSTOMER SATISFACTION**

GESTIONE DELLE RICHIESTE
di informazione
e dei reclami



FORNITORI

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

EDUCAZIONE AMBIENTALE
(Scuola dell'Acqua)

Presenza a **EVENTI**

Comunicazioni
tramite **MEDIA**



FINANZIATORI

CONDIVISIONE DI STRATEGIE
e informazioni

COME COINVOLGIAMO I NOSTRI **STAKEHOLDER**



SOSTENIBILITÀ

COS'È LA SOSTENIBILITÀ

L'attuale concetto di sviluppo sostenibile nasce negli anni '80 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 deve essere perseguito attraverso un percorso di costante crescita e trasformazione, in primis culturale.

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

(Estratto della Missione aziendale)



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: svolgiamo infatti un servizio di interesse pubblico ed essenziale al soddisfacimento dei bisogni primari delle famiglie residenti nel nostro territorio, che è anche risorsa per la crescita e lo sviluppo economico e infrastrutturale dei Comuni serviti. La sostenibilità è al centro delle politiche della società, che sono sintetizzate nella mission riportata qui sopra.

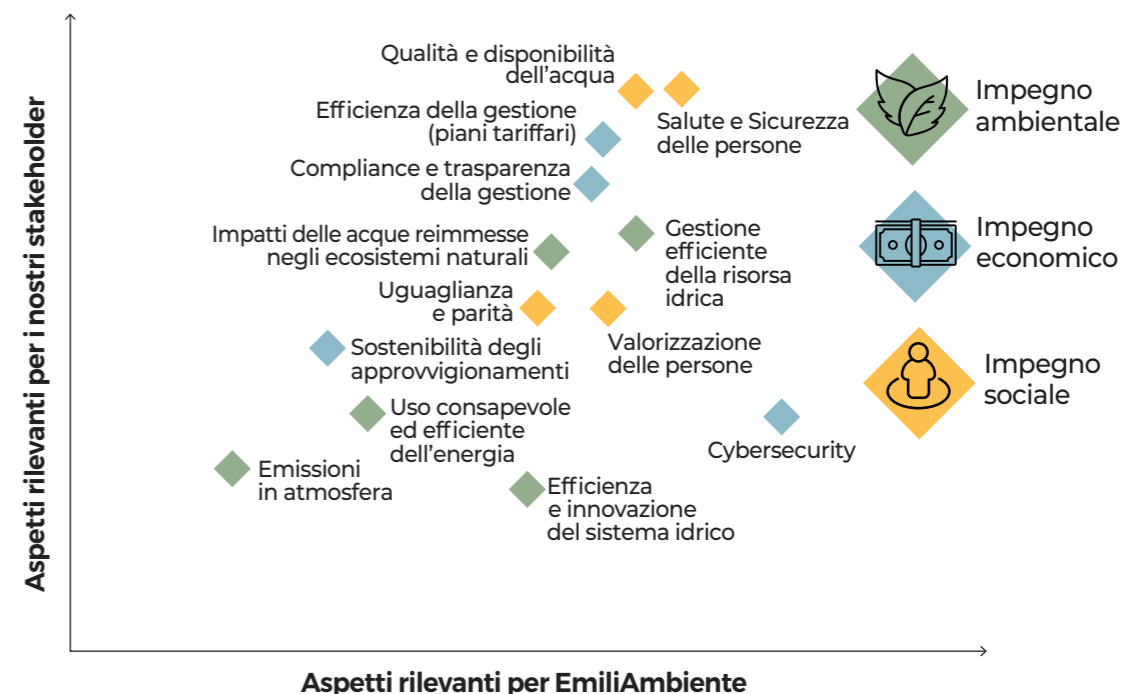
MATERIALITÀ

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 considerati tutti i temi che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in campo sociale, ambientale ed economico o che influenzano significativamente le decisioni dei nostri stakeholder. Oltre a confermare i temi già presenti nell'analisi di materialità dell'anno precedente, l'aggiornamento 2020 ha portato l'inclusione di un importante elemento di novità: la cybersecurity, intesa come impegno contro frodi digitali e violazione della privacy. All'interno della matrice si è scelto di non rappresentare l'emergenza sanitaria da Covid-19 come tema a sé stante, preferendo riportare l'impatto da questa generata sul tema materiale "Salute e sicurezza delle persone", che acquisisce maggiore rilevanza sia per gli stakeholder che per EmiliAmbiente. Gli aspetti che abbiamo ritenuto rilevanti (cosiddetti aspetti materiali) sono riportati nel grafico sottostante.

RILEVANZA DEGLI ASPETTI MATERIALI

Figura 1





La matrice di materialità 2020 presenta 13 temi posizionati lungo due assi:

- L'asse delle ascisse riflette la significatività dei temi per EmiliAmbiente;
- L'asse delle ordinate riflette la significatività dei temi per i principali stakeholder di EmiliAmbiente.

Gli aspetti materiali possono essere raggruppati principalmente nelle tre dimensioni:

- **Sociale:** i cui aspetti rilevanti sono la garanzia della disponibilità e qualità dell'acqua all'utenza (tema in realtà trasversale anche per la dimensione ambiente), la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, la gestione e valorizzazione delle persone che lavorano nella nostra società, l'uguaglianza e parità di trattamento tanto negli aspetti di gestione del personale quanto nei rapporti con gli utenti;
- **Ambientale:** i cui aspetti rilevanti riguardano le strategie per la gestione efficiente della risorsa idrica, gli impatti della reimmissione in ambiente delle acque depurate, l'uso consapevole dell'energia (inteso anche in senso di riduzione dei consumi), l'efficienza ed innovazione del sistema idrico, da un punto di vista tanto di gestione quanto impiantistico, e le emissioni in atmosfera;
- **Economica:** i cui aspetti rilevanti rappresentano le performance economiche in termini di efficienza di gestione (risultato, solidità, e simili) e le ricadute sul territorio (valore aggiunto distribuito, investimenti realizzati e altro), con la priorità di garantire stabilità futura e solvibilità alla società.



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

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 - dando seguito ai risultati degli Obiettivi di Sviluppo del Millennio a loro precedenti - 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:

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



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. Presso il depuratore di Fidenza, inoltre, utilizziamo parte dell'energia autoprodotta dal biogas generato dalle attività di depurazione per sostenere il processo stesso;
- 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 destinazione dei fanghi prodotti dalle attività di depurazione al riutilizzo;
- Attraverso l'utilizzo del biogas generato dalle attività di depurazione per la produzione di energia che viene riutilizzata nel processo;
- Attraverso la riduzione dei rifiuti prodotti nelle attività quotidiane, la promozione della cultura del riuso e della corretta gestione dei rifiuti, l'impegno alla raccolta differenziata in azienda.

4

INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO



- Attraverso attività di formazione mirate, dedicate allo sviluppo delle competenze professionali dei lavoratori, 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).

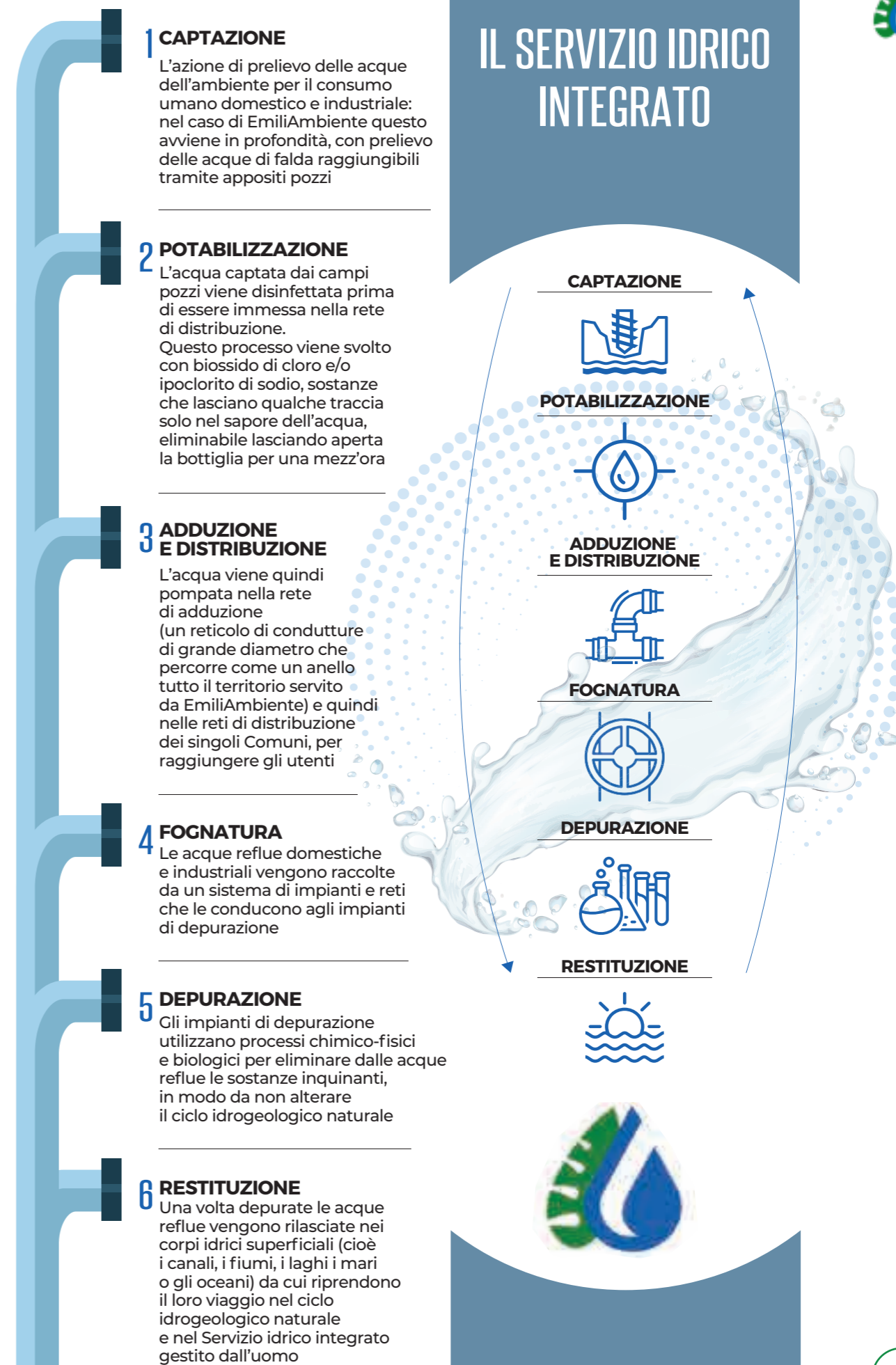


IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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 102.602 abitanti residenti sul territorio.

Figura 2 - Il Servizio Idrico Integrato





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 territo-

rio, e per il solo Comune di Fontevivo gestisce il Servizio di collettamento e depurazione dei reflui. La tabella 2 riporta la numerosità delle utenze servite² per Comune.

Tabella 2 - Utenze del SII nei Comuni gestiti

COMUNE	UTENZE ACQUEDOTTO	UTENZE FOGNATURA	UTENZE DEPURAZIONE
Busseto	3.115	2.708	2.708
Colorno	3.759	3.394	3.394
Fidenza	12.097	1.1155	11.155
Fontanellato	2.304	2.075	2.075
Polesine Zibello	1.405	1.266	1.260
Roccabianca	718	638	638
Salsomaggiore T.	10.627	8.722	8.722
San Secondo P.se	2.257	2.128	2.128
Sissa Trecasali	3.006	2.667	2.663
Soragna	2.136	1.878	1.878
Torile	3.138	2.761	2.559
Totale	44.562	39.392	39.180

² 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 31/12/2020

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 reimpressa in ambiente e la sua conformità alla normativa vigente.

La gestione integrata delle risorse idriche avviene in conformità con la Convenzione di Affidamento ed i suoi allegati.

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.

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





TARIFFA E AGEVOLAZIONI

LA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La tariffa del Servizio Idrico Integrato è il corrispettivo che viene riconosciuto al gestore per lo svolgimento delle attività riconducibili al servizio; nasce da un complesso sistema di regolazione, e fornisce al gestore le risorse necessarie per garantire 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. L'articolazione dei corrispettivi (ovvero: 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). La tariffa si basa sul principio del full cost recovery, che prevede la copertura integrale dei costi di gestione e degli investimenti mediante la tariffa, e persegue il principio di "chi inquina paga", ovvero cresce all'aumentare dei consumi. 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.

ATTORI E RUOLI DELLA REGOLAZIONE TARIFFARIA



Figura 3 - Attori e ruoli della regolazione tariffaria

COME SI COMPONE IL CORRISPETTIVO APPLICATO IN BOLLETTA?

Nella bolletta per il Servizio Idrico Integrato vengono indicati i corrispettivi dovuti per i diversi servizi che lo compongono (acquedotto, fognatura, depurazione) 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). Ognuno dei corrispettivi è composto da:

- una quota fissa, indipendente dal consumo di acqua, espressa in euro/anno;
- una quota variabile, in relazione al consumo di acqua, espressa in euro/mc.

La quota variabile per fognatura e depurazione mantiene lo stesso valore per qualunque livello di consumo annuo, mentre quella per acquedotto è articolata in fasce di consumo annuo.

Per le utenze domestiche residenti è prevista una prima fascia agevolata, applicata al quantitativo essenziale di acqua necessario a soddisfare i bisogni fondamentali³ (almeno

50 litri/abitate/giorno, che corrispondono a 18,25 mc/abitate/anno).

Con la bolletta vengono inoltre fatturate le componenti tariffarie UI, definite dall'Autorità per coprire oneri di carattere generale, e l'imposta sul valore aggiunto (Iva).

Se consideriamo la sola spesa per il Servizio Idrico, al netto quindi di iva e componenti perequative (UI), una famiglia media residente composta da 3 persone che avesse consumato 150 mc di acqua nel 2020 avrebbe speso complessivamente circa € 380.

Per le utenze domestiche è prevista una prima fascia agevolata, applicata al quantitativo essenziale di acqua necessario a soddisfare i bisogni fondamentali

³ D.P.C.M. 13 ottobre 2016

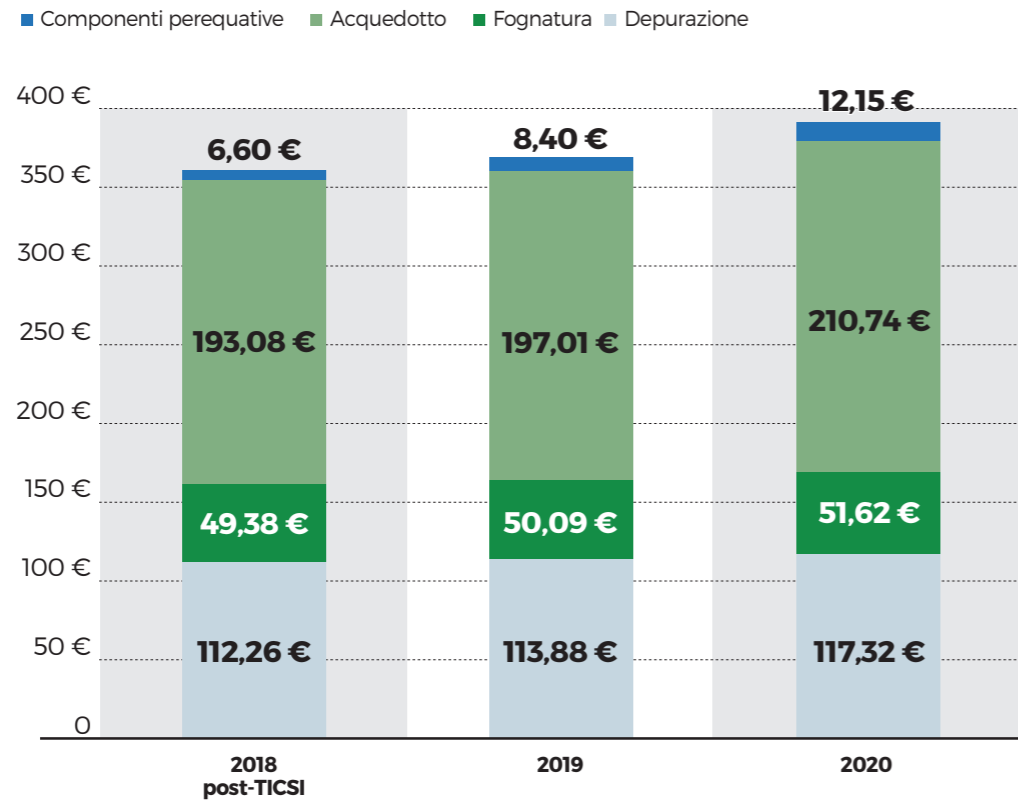


Figura 4 - Andamento della spesa media annua per il SII per una famiglia tipo per 150 mc

La spesa media annua nazionale per la famiglia-tipo di 3 persone risulta essere pari a 317 euro/anno⁴, con valori più contenuti nel Nord-Ovest (244 euro/anno) e più elevati nel Centro (380 euro/anno): la spesa media è più elevata nei territori come il nostro, nei quali i soggetti competenti hanno programmato una maggior spesa pro capite per investimenti da finanziare attraverso la tariffa per il quadriennio 2020-2023.

A livello regionale, possiamo confrontare i corrispettivi applicati da EmiliAmbiente attraverso la lente di ingrandimento dell'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 2020). Il confronto viene sempre fatto ipotizzando la spesa annua di una famiglia tipo di tre componenti ed un consumo annuo di 150 metri cubi.

AGEVOLAZIONI PER LE UTENZE PIÙ DEBOLI

L'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto, a livello nazionale, una specifica agevolazione a sostegno delle famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, con l'obiettivo di garantire loro un risparmio sulla spesa annua del Servizio di Acquedotto⁵: il bonus sociale idrico consente infatti a queste utenze di disporre gratuitamente del quantitativo essenziale di acqua, ovvero il quantitativo minimo vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, definito in misura di 50 litri al giorno per ciascuna persona (che corrispondono a 18,25 mc di acqua all'anno pro capite). L'agevolazione - in cui è compreso anche lo sgravio rispetto al costo dei servizi di fognatura e depurazione - garantisce un risparmio pari a 17,54 € per ciascun componente del nucleo familiare (applicando le tariffe 2020).

ARERA ha inoltre previsto la possibilità per gli Enti di Governo d'Ambito di definire ulteriori agevolazioni a livello locale: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il

CAPOLUOGHI	Ipotesi (150 mc)	
	SPESA SII 2020	VARIAZIONE % SUL 2019
Bologna	237 €	1,7%
Cesena	432 €	0,9%
Ferrara	420 €	0,9%
Forlì	432 €	0,9%
Modena	272 €	1,5%
Parma	396 €	0,5%
Piacenza	354 €	0,9%
Ravenna	402 €	0,9%
Reggio Emilia	372 €	0,9%
Rimini	396 €	0,9%
MEDIA	371 €	1,0%

Tabella 3: Spesa media per capoluogo Regione Emilia Romagna

Fonte: Cittadinanza - Osservatorio Prezzi & Tariffe, giugno 2021

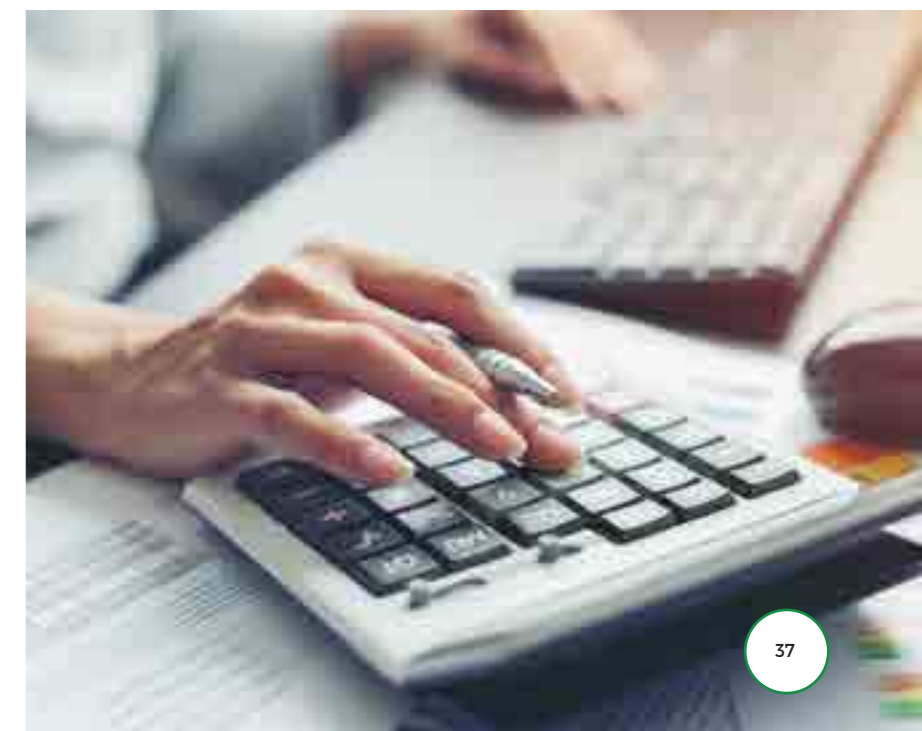
Servizio Idrico e i Rifiuti (ATERSIR) ha quindi definito per il territorio regionale un ulteriore bonus, chiamato "integrativo", che viene riconosciuto alle medesime utenze che hanno diritto al bonus sociale nazionale, e che consiste in uno sconto del 50% della tariffa di fognatura e depurazione, per le utenze che fruiscono di questi servizi, sul quantitativo essenziale di acqua: la misura equivale a ulteriori € 9,67 di risparmio per ciascun componente del nucleo familiare.

La tabella seguente riporta la numerosità delle utenze con diritto al bonus sociale idrico e gli importi erogati da EmiliAmbiente relativamente al Bonus sociale idrico e al Bonus idrico integrativo nel triennio 2018-2020.

Dal confronto si evince un forte incremento della numerosità degli utenti aventi diritto al bonus e, di conseguenza, il progressivo aumento del bonus sociale erogato da EmiliAmbiente.

	2018	2019	2020
Utenze con diritto al bonus sociale idrico	872	1.289	2.082
Bonus sociale erogato	41 k €	93 k €	108 k €
Bonus idrico integrativo erogato	20 k €	27 k €	33 k €

Tabella 4 - Bonus erogati alle utenze deboli: confronto annuale



⁴ Comunicato ARERA: i numeri dei servizi pubblici / Anno 2020 - www.arera.it/allegati/com_stamp/21/210709ra.pdf

⁵ Delibera 897/2017/R/ldr e s.m.i. - Approvazione del Testo Integrato del Bonus Sociale Idrico



QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il nostro primo impegno è fornire un servizio di qualità, in linea con le esigenze e le aspettative dei nostri clienti: questo impegno viene formalizzato nella Carta dei servizi, in cui individuiamo gli standard di qualità che ci impegniamo a garantire da contratto nell'esercizio delle nostre attività. La Carta dei Servizi è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, poiché contiene esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia della nostra società sia degli utenti.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è intervenuta, a livello nazionale, uniformando i livelli minimi di qualità da garantire nella gestione dei rapporti con l'utenza (cd. qualità contrattuale⁶) e nelle prestazioni tecniche del servizio (cd. qualità tecnica⁷).

I livelli di qualità contrattuale delle prestazioni erogate all'utenza raggiunti nel 2020 vengono illustrati in tabella 5, nelle pagine seguenti, messi a confronto con le performance raggiunte nel 2018 e 2019.

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 di qualità ancora migliore per i nostri utenti, in linea con le loro aspettative.

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

⁶ Delibera 655/2015/R/idr - Approvazione del Regolamento per la Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII)

⁷ Delibera 917/2017/R/idr - Approvazione del Regolamento della Qualità Tecnica del Servizio Idrico (RQT1)





Tabella 5 - Performance qualità contrattuale 2018-2020 a confronto

INDICATORE	standard	2018		2019		2020	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	11	100%	2	50%	-	-
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	1	100%	-	-	-	-
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	195	100%	187	98%	156	100%
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	15	100%	19	100%	8	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	15 giorni	125	94%	75	88%	102	95%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	34	91%	28	100%	30	95%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	20 giorni	1	100%	-	-	-	-
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	9	89%	6	100%	5	100%
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni	212	97%	172	98%	224	99%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	5 giorni	1.055	99%	1.002	99%	890	99%
TEMPO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA CON MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	10 giorni	6	100%	5	100%	2	100%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	295	100%	118	99%	12	82%

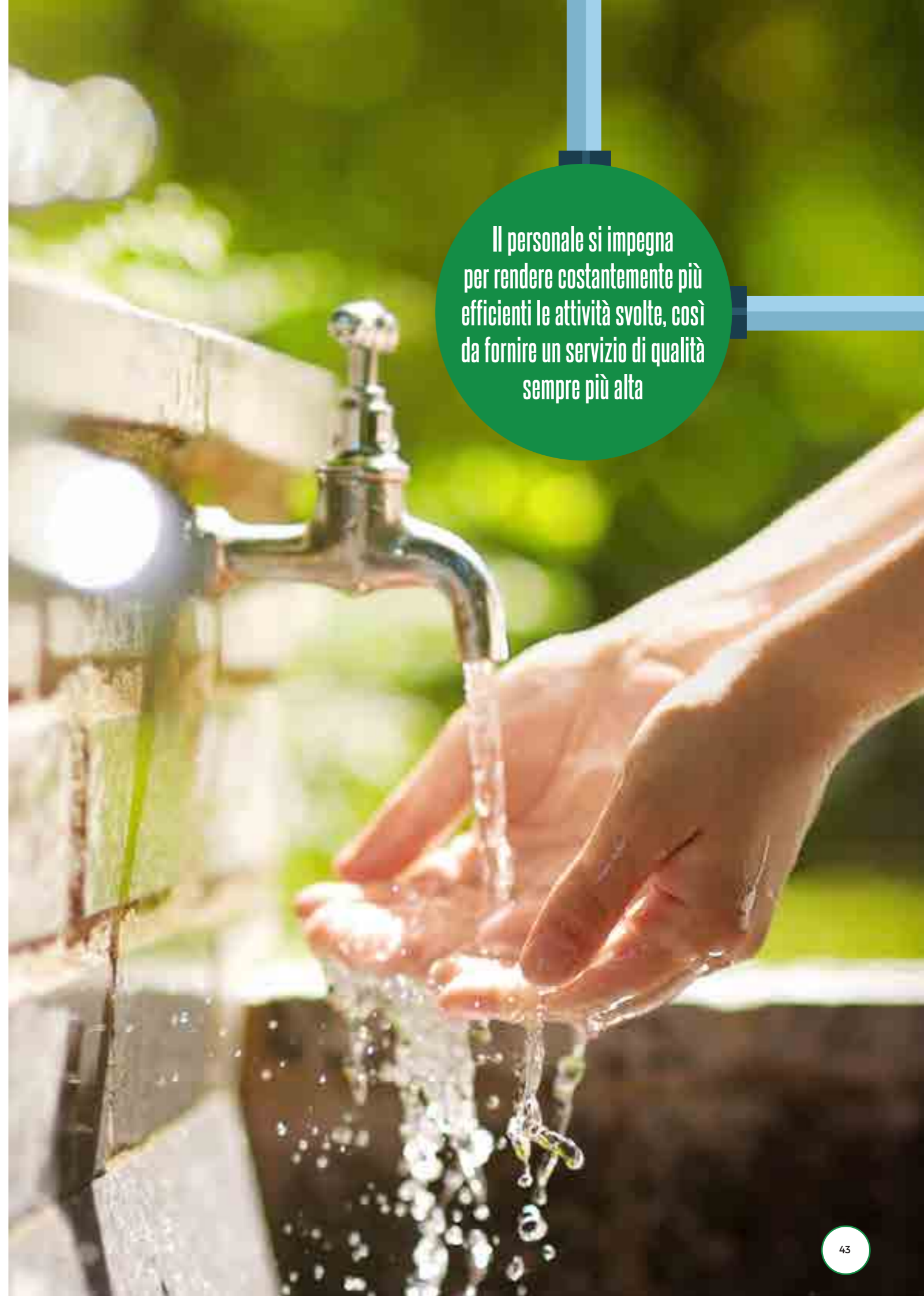
INDICATORE	standard	2018		2019		2020	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto
TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	7 giorni	1.038	98%	939	99%	979	98%
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	5 giorni	1.420	100%	1.526	100%	1.650	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	-	-	1	100%	-	-
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI CON SOPRALLUOGO	20 giorni	99	100%	104	97%	63	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	10 giorni	121	96%	42	79%	34	84%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	11	100%	17	100%	20	94%
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI	3 ore	592	100%	611	99%	423	95%
TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	90% delle singole prestazioni entro 7 giorni	518	96%	506	96%	405	99%
PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	95% delle singole prestazioni > 24 ore	-	-	-	-	-	-
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	10 giorni	6	83%	7	100%	2	100%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LOCO	10 giorni	-	0%	Nessuna	-	-	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LABORATORIO	30 giorni	4	100%	3	67%	1	100%
TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE	10 giorni	6	100%	7	100%	2	100%
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	3	100%	1	100%	1	100%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	3	100%	1	100%	1	100%
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	90% delle singole prestazioni < 3 ore	986	99%	1006	100%	951	100%
TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	45 giorni solari	178.025	100%	137.789	100%	178.771	99,8%

INDICATORE	standard	2018		2019		2020	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto
PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	2/anno se consumi ≤ 100mc	26.810	100%	27.579	100%	26.731	100%
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	19.036	100%	18.291	100%	18.765	100%
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	279	100%	299	100%	398	100%
	6/anno se consumi > 3000 mc	78	100%	106	96%	75	91%
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	31	97%	50	88%	91	90%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	30 giorni	68	99%	65	95%	147	98%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	95% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	29	97%	32	97%	63	94%
TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 giorni	0		4	100%	2	100%
TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	95% delle singole prestazioni ≤ 60 minuti	12.132	100%	11.573	100%	3.333	100%
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	Media sul totale delle prestazioni ≤ 20 minuti	12.132	95%	11.573	96%	3.333	97%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO (AS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi AS > 90%	11.696	Rispettato 12 mesi su 12	12.590	Rispettato 12 mesi su 12	27.369	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	11.696	Rispettato 12 mesi su 12	12.590	Rispettato 12 mesi su 12	27.369	Rispettato 12 mesi su 12
LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO (LS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi LS ≥ 80%	8.935	Rispettato 12 mesi su 12	9.659	Rispettato 12 mesi su 12	18.559	Rispettato 2 mesi su 12
TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (CPI)	90% delle singole prestazioni CPI ≤ 120 secondi	3.726	97%	3.410	98%	3.952	98%

I livelli di qualità tecnica sono invece rappresentati da sei macroindicatori, ovvero grandezze attraverso cui è possibile stimare le performance tecniche del gestore e per le quali vengono definiti obiettivi di performance da raggiungere nell'annua-

rità successiva; sono inoltre previsti tre indicatori specifici di qualità, monitorati sulla prestazione erogata al singolo utente, che prevedono il riconoscimento, in caso di mancato rispetto, di un indennizzo automatico.

Il personale si impegna per rendere costantemente più efficienti le attività svolte, così da fornire un servizio di qualità sempre più alta



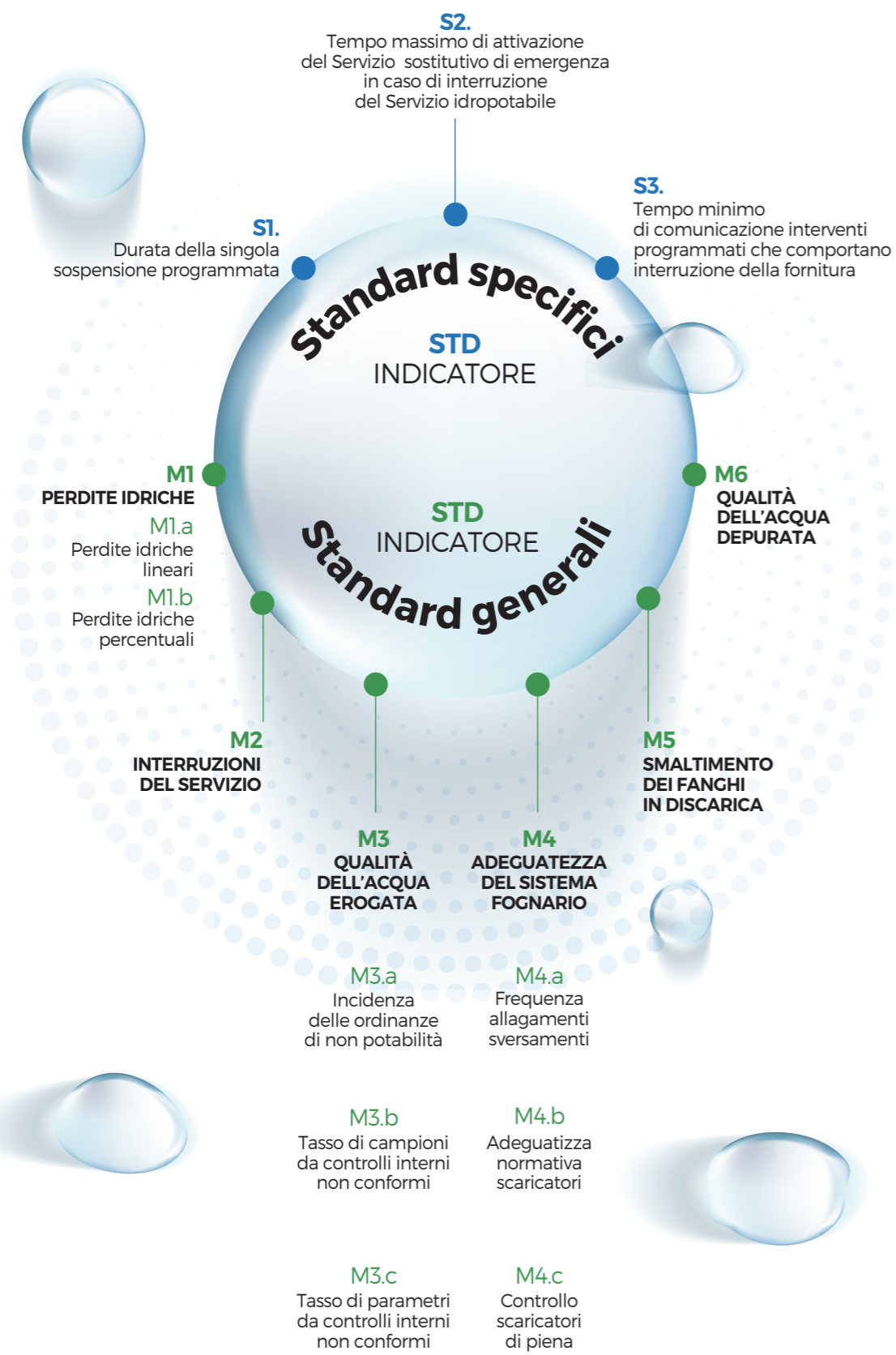


Tabella 6 - Qualità Tecnica: standard specifici e standard generali (macroindicatori)

Cod. CER	MACRO INDICATORE	Udm	Val. 2018	Val. 2019	Obv 2020	Val. 2020	Classe	Obv 2020	in valori	
M1	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	11,75	11,59	-4% M1a	11,60	C	-4% M1a	≤ 10,68 mc/km/gg
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	36,8%	37,1%		37,3%			
M2	M2	Interruzioni del servizio	Ore	0,61	0,07	mantenimento	0,13	A	mantenimento	< 6 ore
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,075%	0,000%	rientro nella classe precedente in 2 anni	0,000%	C	rientro nella classe precedente in 2 anni	≤ 0,005%
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	1,37%	6,99%		1,75%			≤ 0,5%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,05%	0,32%		0,1%			nessuno
M4	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti	n/100km	0	0	-10% M4b -5% M4c	0	D	-10% M4b -5% M4c	< 1/100km
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	70,3%	61,1%		60,3%			+14 a norma
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	53,1%	49,2%		42,0%			nessuno
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	0,00%	0,00%	Mantenimento	0,0%	A	Mantenimento	< 15%
M6	M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua refua scaricata	%	0,00%	0,00%	Mantenimento	0,00%	A	Mantenimento	< 1%

Tabella 7 - Qualità Tecnica: performance 2018-2020 a confronto

Rispetto alle annualità precedenti, ARERA ha introdotto alcune deroghe sul meccanismo di valutazione delle prestazioni di qualità tecnica, in conseguenza degli impatti che la situazione di emergenza nazionale ha avuto sulla gestione del servizio: in dettaglio, con Delibera 235/2020 ARERA ha definito che, sebbene permanga la natura annuale dei target di qualità tecnica e contratt-

tuale, le performance per il 2020 ed il 2021 saranno valutate cumulativamente su base biennale; questo significa che l'obiettivo di performance 2020 verrà considerato raggiunto se lo sarà al 31/12/2021. Possiamo confermare il completo raggiungimento degli obiettivi fissati per il 2020 per i macroindicatori M2, M3, M5 e M6, mentre per M1 e M4 invece, il target non è stato raggiunto.

87,2%

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

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

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

In questa sede riportiamo un breve estratto dell'indagine sul livello di soddisfazione percepito dal cliente condotta nel 2020. Rispetto all'anno precedente l'indagine è stata svolta in un arco temporale più ampio e con l'obiettivo di aumentare la quota di interviste web, in grado di garantire una risposta meno condizionata rispetto a quelle telefoniche. Il numero di adesioni all'indagine online è in aumento, come illustrato nel grafico sottostante.

Abbiamo inoltre mantenuto la presenza di un quesito "aperto" per l'utente, attraverso cui questo possa suggerirci su quali aspetti dovrebbe intervenire EmiliAmbiente per poter migliorare i suoi servizi.

Il livello di soddisfazione complessivo dei servizi forniti rimane positivo (87,2% degli utenti "abbastanza" o "molto soddisfatti"), sebbene con un lieve calo: nel 2020 il punteggio di soddisfazione è di 7,39 contro 7,72 del 2019 (scala 1:10). Si registra una riduzione di coloro che si dichiarano "molto soddisfatti" del servizio, valore che passa dal 62,5% nel 2019 al 54,6% nel 2020.

L'indagine conferma i trend rilevati dall'analisi delle performance del servizio clienti: è aumentata la quota di utenti che hanno avuto necessità di contattare l'azienda (il 42,5% degli intervistati rispetto al 33,1% del 2019) e il mezzo di contatto più utilizzato è stato il numero verde servizio clienti (43,9%), seguito dal canale e-mail (43,4%); come ovvia conseguenza dell'emergenza sanitaria, lo sportello si trova in ultima posizione tra i canali di contatto scelti dagli utenti (37,8%), laddove nelle annualità precedenti è sempre stato il canale di contatto preferito.

POLITICHE COMMERCIALI

La nostra società mette al primo posto, al centro della propria politica aziendale, il cliente: questo significa che le attività che svolgiamo ed i servizi che eroghiamo vengono impostati al fine di soddisfare le esigenze espresse dal cliente, che vengono periodicamente verificate attraverso lo strumento dell'indagine sulla soddisfazione utente, ma anche attraverso l'analisi delle richieste di servizio, delle richieste di informazioni, 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, infatti - e considerando che gli sportelli territoriali sono stati chiusi in adempimento della normativa emanata per la prevenzione del contagio da Covid-19 - lo scorso anno è stato caratterizzato da una forte spinta sui canali di primo contatto telefonico e digitale (sportello online, ma anche e-mail), in contrasto con le abitudini storiche del nostro territorio, improntate nel passato sulla predilezione per il canale di sportello diretto all'utenza.

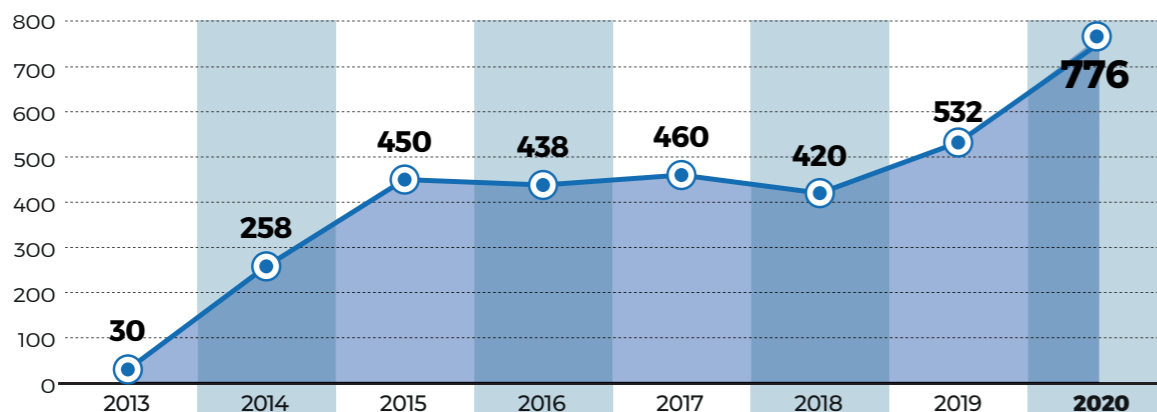


Figura 5 - Numero di adesioni all'indagine online

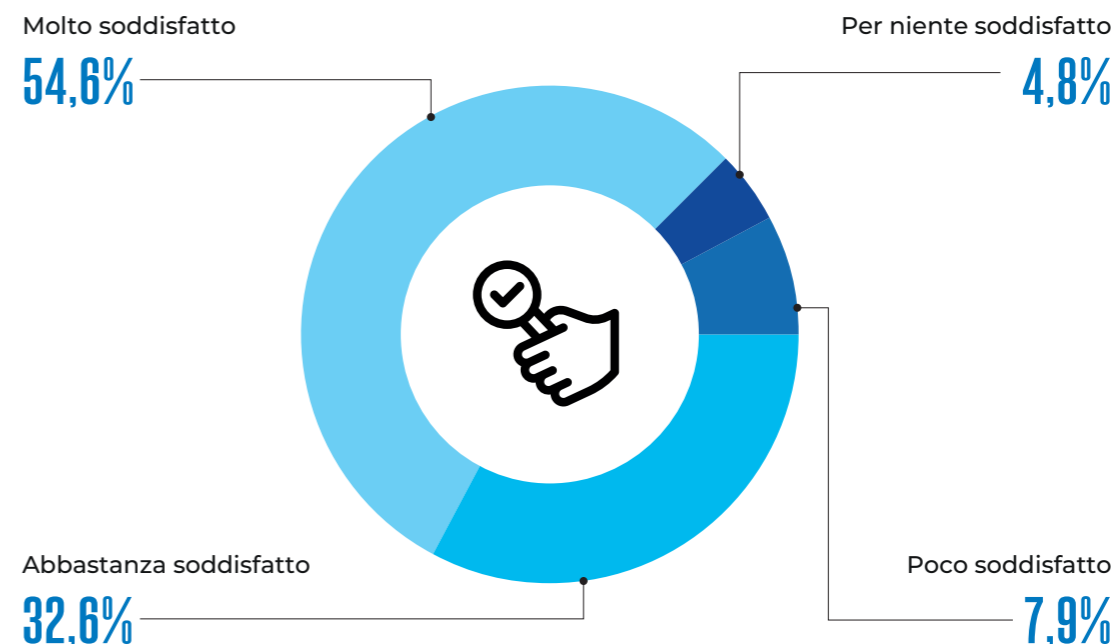


Figura 6 - Soddisfazione complessiva del Servizio

La soddisfazione di coloro che si sono rivolti a noi tramite il canale e-mail è buona (7,15 nel 2020, 7,04 nel 2019), mentre si evidenzia invece un calo nella soddisfazione di coloro che hanno contattato il call center (6,90 nel 2020, 7,47 nel 2019) e lo sportello (6,93 nel 2020, 7,62 nel 2019).

Meritano un approfondimento nell'indagine 2021 le motivazioni legate a questo decremento, considerando che invece la cortesia e l'impegno del personale sono valutati positivamente, con il 46,1% di utenti che li giudica "buoni".

Anche per il 2020 i clienti confermano che i nostri punti forti sono la facilità di contatto, giudicata "buona" dal 58,4% degli intervistati e "sufficiente" dal 27% (nel 2019 questi valori erano rispettivamente 61% e 29%), l'impegno e la cortesia del personale, definiti "buoni" dal 46,1% e "sufficienti" dal 32,6% (nel 2019 55% e 24%), nonché la capacità di risposta fornita dal Pronto Intervento, definita "soddisfacente" dal 90,4% delle persone che hanno usufruito del servizio (di cui "molto" il 44,7%, "pienamente" il 14,6%, "abbastanza" il 31,1%).

Aspetti su cui lavorare si dimostrano invece la percezione da parte dei nostri clienti del livello di qualità dell'acqua e la comprensibilità della bolletta. A fronte di un punteggio medio, seppure discreto, inferiore ad altri valori e in lieve calo rispetto alla precedente annualità (da 6,58 nel 2019 a 6,46 nel 2020) la valutazione sulla qualità dell'acqua si conferma un aspetto

a cui gli utenti attribuiscono la massima importanza.

Coloro che esprimono insoddisfazione (voti da 1 a 5, scala 1:10) lamentano principalmente:

- la presenza di calcare/residuo nell'acqua (36,3%)
- la presenza di cloro (34,5%). In particolare, il cloro sale al secondo posto come motivazione di insoddisfazione, mentre nel 2019 rappresentava un aspetto problematico solo per il 13,8% degli utenti.

Di contro aumenta la quota di coloro che giudicano il sapore dell'acqua "buono" (7% nel 2020, 2,8% nel 2019) e diminuiscono coloro che dichiarano di non bere "mai" l'acqua del rubinetto (52,4% nel 2019, 42,2% nel 2020); rimane invece pressoché identica la disponibilità nel bere in futuro l'acqua del rubinetto.

Resta costante anche il livello di soddisfazione legato alla comprensibilità della bolletta (6,67 nel 2019, 6,72 nel 2020), ma rispetto alle precedenti rilevazioni aumenta l'importanza attribuita a questo aspetto del servizio: il dato è confermato anche dai suggerimenti emersi nel quesito aperto inserito nel questionario.

In particolare alcuni lamentano di non riuscire a capire bene i costi, richiedendo una semplificazione nelle voci riportate.

Su questo aspetto l'azienda si è mobilitata nel corso del 2021 con la campagna di comunicazione "Bolletta dell'acqua: leggila con noi", finalizzata ad agevolare la lettura della fattura e diffusa su tutti i canali web aziendali, nonché inviata ai Comuni serviti per ulteriore trasmissione agli utenti.



SPORTELLI E MISURA DEI CONSUMI

SPORTELLI FISICI E SERVIZI ONLINE

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 del servizio all'utenza - destinato a permanere fino alla conclusione dello stato di emergenza nazionale - ha comportato un netto aumento delle pratiche da gestire in backoffice, un forte incremento dei contatti telefonici e via e-mail.

MISURA DEI CONSUMI E AUTOLETTURE

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

Allo scopo di rendere la fatturazione sempre più basata sul dato effettivo, sono attive nei confronti degli utenti varie iniziative di sensibilizzazione sull'importanza dell'autolettura come strumento di controllo dei consumi, e vengono garantiti diversi canali attraverso cui comunicare l'autolettura: cartolina, sito web, sportello online, telefono e sms.

Garantiamo i tentativi minimi di lettura previsti da ARERA, compresi i cosiddetti ripassi per i misuratori non accessibili o parzialmente accessibili





IMPEGNO SOCIALE

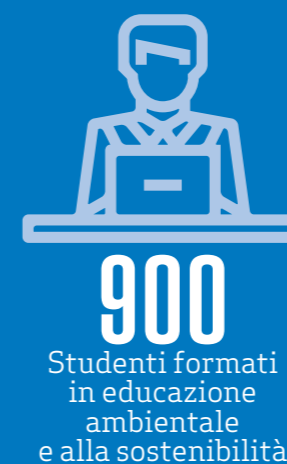
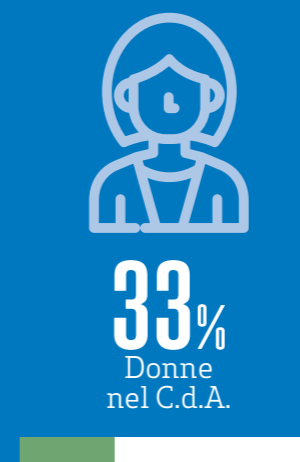
“Vogliamo che le donne e gli uomini che lavorano in EmiliAmbiente siano felici di farne parte, e si sentano partecipi dei risultati raggiunti grazie alla loro competenza e passione”

(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 la società conta al suo attivo 56 dipendenti (si intendono tutti i lavoratori con contratto attivo, incluso il Direttore, mentre si escludono dal dato i lavoratori il cui rapporto lavorativo con l'azienda è cessato in corso d'anno): nel corso del 2020 sono state effettuate 6 assunzioni e si sono conclusi due contratti, uno per pensionamento e uno per dimissioni volontarie. 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 nella tabella seguente a confronto con la media di settore; i dati evidenziano che il 66% dei dipendenti ha meno di 50 anni, il 29% ha meno di 40 anni e il 38% ha un'età compresa tra i 41 e 50 anni, mentre il 64% dei lavoratori ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. Abbiamo inoltre effettuato un confronto con le due annualità precedenti (2018

DIPENDENTI	NUMERO	% AZIENDA	% DI SETTORE*
< 30 anni	1	2%	4,5%
Tra 30 e 40 anni	15	27%	46,4%
Tra 41 e 50 anni	21	38%	
> 50 anni	19	34%	49,1%

Tabella 8 - Distribuzione dell'età dei lavoratori riferito all'annualità 2020

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

DIPENDENTI	% AZIENDA (2018)	% AZIENDA (2019)	% AZIENDA (2020)
< 30 anni	2%	2%	2%
Tra 30 e 40 anni	26%	26%	27%
Tra 41 e 50 anni	32%	36%	38%
> 50 anni	40%	36%	34%

Tabella 9 - Distribuzione dell'età dei lavoratori confronto triennale

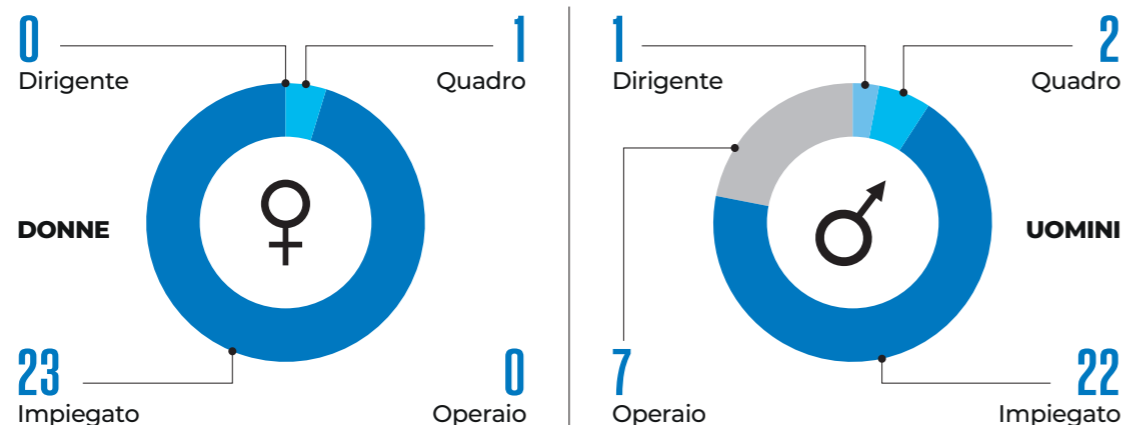


Tabella 10 - Distinzione dei lavoratori assunti a tempo indeterminato, distinti per genere e qualifica

QUALIFICA	DONNE	UOMINI	DONNE media nazionale	UOMINI media nazionale
Dirigente	0	80.076	90.785	98.007
Quadro	53.210		59.375	60.141
Impiegato	26.586	31.447	32.613	36.371
Operaio	0	31.249	27.100	28.940

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

e 2019) della percentuale di lavoratori in azienda suddivisi per fasce di età, da cui si conferma che la fascia di età aziendale più rappresentativa è quella sopra i 40 anni. 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 infatti 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 e formalizzato all'interno del Codice Etico. EmiliAmbiente, anche per il 2020, è aderente 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 43% del personale complessivo assunto e risulta essere in aumento rispetto all'annualità precedente (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 e quindi la completa assenza di discriminazioni; si conferma invece la tendenza di una forte prevalenza maschile per la qualifica di operaio, che resta invariata rispetto all'annualità precedente per l'assenza di nuove assunzioni. Lo stipendio medio dei lavoratori, distinti per genere e per qualifica, è rappresentato nella tabella 11, a confronto con le retribuzioni medie nazionali estrapolate dal Report di Sostenibilità Utilitalia 2019. 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





12. Si evidenzia - in particolare per l'annualità 2019, con una lieve ripresa del dato nel 2020 - una diminuzione degli stipendi medi per la qualifica di impiegato, per entrambi i generi, imputabile alla politica aziendale di sostituire le figure senior dei lavoratori cesati con l'assunzione di figure junior.

Ai dipendenti sono stati inoltre erogati, in ragione dei risultati di produttività raggiunti, premi di risultato per un ammontare complessivo pari a € 252.279 (da cui è escluso il premio di risultato erogato al direttore generale).

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 2020 i contratti part-time attivi rappresentano il 13% dei contratti a tempo indeterminato.

Nel corso del 2020 sono state registrate complessivamente 90.058 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 4.129, di cui il 42% per malattia e il rimanente per altre casistiche. Per l'annualità 2020 hanno richiesto il congedo parentale 3 lavoratori, di cui 2 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale previsto in seguito all'emergenza Covid. Il congedo è stato concesso a tutti i dipendenti che hanno fatto richiesta e tutti sono rientrati al lavoro una volta terminato il periodo di astensione. Le ore di congedo parentale concesse ammontano complessivamente a 1.426: il dato include anche le ore fruite in congedo straordinario Covid per l'assistenza ai figli, pari a 475.

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, insieme al miglioramento continuo delle competenze complessive delle persone.

Nel 2019 è stato avviato un progetto per la creazione del Piano di Sviluppo individuale: l'obiettivo è la redazione, per ogni lavoratore, di un fascicolo che riporti le competenze hard/soft già al suo attivo, unite al piano di formazione necessario per il loro sviluppo, personalizzato ed economicamente sostenibile.

La prima fase del progetto ha previsto incontri individuali per ciascun lavoratore, organizzati dall'ufficio personale in collaborazione con i responsabili di area e/o di settore, durante i quali sono state analizzate le necessità formative di ciascuno. Gli incontri sono stati suddivisi per Area aziendale: durante il 2019 erano stati conclusi gli incontri con il personale dell'Area Billing e durante il



13%

La quota di contratti part-time attivi

QUALIFICA	DONNE (2018)	UOMINI (2018)	DONNE (2019)	UOMINI (2019)	DONNE (2020)	UOMINI (2020)
Dirigente	0	66.000	0	68.068	0	80.076
Quadro	52.590		52.787		53.210	
Impiegato	28.180	34.953	25.900	30.013	26.586	31.447
Operaio	0	30.614	0	30.882	0	31.249

Tabella 12 - Retribuzioni medie per genere e qualifica a confronto con le due annualità precedenti

2020 sono stati completati gli incontri individuali con il personale dell'Area Servizi Societari e dell'Area Tecnica.

A partire dalle esigenze formative rilevate è stato predisposto il nuovo piano di formazione per il 2021.

Il progetto del Piano di Sviluppo Individuale non ha fermato le attività di formazione normalmente attive per i dipendenti: nel corso del 2020 infatti sono state erogate complessivamente 318 ore di formazione su un totale di 39 lavoratori coinvolti (in media 5,69 ore pro capite). Sicuramente si assiste ad un calo drastico delle ore di formazione erogate, che nel 2019 ammontavano a 2.062 (38,82 ore pro capite) dovuta all'emergenza sanitaria da Covid-19 e alla conseguente riduzione obbligatoria delle attività formative.

Le principali tematiche affrontate riguardano amministrazione e contabilità, sostenibilità e regolazione (25%), aspetti tecnici specialistici (21%), formazione in materia di D.Lgs. 231/01 (15%) e sicurezza sul lavoro (27%). Le attività di formazione hanno interessato per l'87% delle ore erogate i dipendenti con qualifica di impiegato, per il 7% gli operai e il 6% i quadri.

Investire nella formazione dei dipendenti è un fattore chiave: nel 2019 è stato avviato un progetto per la creazione del Piano di Sviluppo individuale

WELFARE AZIENDALE E BENEFIT OFFERTI

La nostra società ha nel tempo attivato, confermandoli anche per il 2020, diversi benefit a favore dei dipendenti: l'erogazione di buoni pasto elettronici, la flessibilità oraria in ingresso, il contributo a fondi sanitari o pensionistici integrativi ad adesione volontaria, la possibilità di fruire di premissi per visite mediche in misura illimitata, la possibilità di fruire di una zona caffè/snack presso la sede principale.

È stato inoltre attivato, anche per il 2020, il piano di welfare integrativo, che dà ai dipendenti l'opportunità di fruire attraverso un apposito portale di servizi di sostituzione del premio di risultato detassato: il portale scelto mette a disposizione dei lavoratori varie tipologie di servizi, dal rimborso di spese mediche o spese di istruzione, sino alla contribuzione per i sistemi di previdenza integrativa, i servizi di sostegno al reddito (buoni spesa e buoni benzina) e per il benessere e l'intrattenimento.

Nel 2020, inoltre, è stato firmato un accordo di secondo livello con il quale vengono assicurati ai lavoratori ulteriori benefit, di seguito sintetizzati:

- Con l'obiettivo di valorizzare atteggiamenti solidaristici tra lavoratori e tra lavoratori ed azienda è stato definito un sistema per la cessione delle ferie da parte dei dipendenti a beneficio dei colleghi che si trovino in condizioni di particolare disagio. L'azienda si è resa disponibile ad integrare parte delle ore messe a disposizione dai colleghi nella misura massima del 50%;
- Per la tutela della maternità l'azienda riconosce al personale dipendente l'integrazione di un 20% rispetto alla somma erogata dall'INPS in questo periodo, in modo da elevare l'ammontare totale riconosciuto al lavoratore alla percentuale del 50% della retribuzione media giornaliera;
- Ogni genitore/affidatario può beneficiare annualmente di 10 giornate di permesso retribuito aggiuntivo in casi di documentata malattia del figlio minore fino al compimento di 18 anni, e può assentarsi dal lavoro utilizzando permessi non retribuiti nella misura massima di ulteriori 10 giornate annue.

PROGETTO SMART WORKING

A seguito del confronto iniziato già a dicembre 2019 tra azienda, RSU e rappresentanti delle organizzazioni sindacali territoriali maggiormente rappresentative a livello nazionale, in data 24/02/2020 è stato sottoscritto un accordo aziendale per la sperimentazione dello smart working valevole per l'anno 2020. L'accordo prevedeva un'adesione volontaria dei lavoratori e la possibilità di espletare quattro giornate al mese di lavoro in modalità smart working, previa definizione di un accordo individuale con l'azienda.

In seguito all'epidemia di Covid-19, e visti gli intervenuti disposti normativi che raccomandavano l'adozione dello smart working per garantire contemporaneamente la continuità aziendale e la salute e sicurezza dei lavoratori, sulla base del precedente accordo di sperimentazione il 30/04/2021 è stato raggiunto un ulteriore accordo aziendale per regolamentare il lavoro agile nel corso della fase pandemica. Grazie alle intese sindacali e alla collaborazione del personale già dal 09/03/2020 un primo gruppo di lavoratori poteva così iniziare a lavorare in smart working; in pochi giorni l'azienda ha poi messo nelle condizioni oltre il 90% dei dipendenti di EmiliAmbiente di lavorare da casa, o comunque senza accedere ai locali aziendali.

In seguito al procrastinarsi dell'emergenza sanitaria e delle disposizioni normative volte a garantire la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in data 04/12/2020 è stato siglato un ulteriore accordo sindacale che proroga la possibilità di ricorso allo smart working dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021.

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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

Puntiamo non solo al rispetto della normativa, bensì al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

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 documen-

ti di valutazione dei rischi, che prevede:

- 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 settore⁸, insieme alla sistematica attività di sorveglianza svolta dal Servizio di Prevenzione e Protezione Interno, consentono di perseguire l'obiettivo della prevenzione dei rischi: l'analisi, valutazione e gestione delle possibili situazioni di rischio, il monitoraggio delle attività svolte, dello stato delle infrastrutture, dei mezzi e delle attrezzature in uso, l'adozione e il corretto utilizzo, secondo specifiche procedure, dei dispositivi di protezione individuale (DPI), sono le attività costantemente svolte dal Servizio di Prevenzione e Protezione con l'obiettivo di eliminare i rischi alla fonte, e qualora non fosse possibile ridurli al minimo.

Ricordiamo tuttavia che un'efficace applicazione della normativa sulla sicurezza implica 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. Nel corso del 2020 sono state erogate 87,5 ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, cioè il 27% del totale delle ore di formazione erogate ai dipendenti.

Un dato di notevole importanza per l'anno trascorso è l'assenza di infortuni (erano stati 2 nel corso del 2019).



⁸ Linee di indirizzo per l'implementazione dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza nelle aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori Energia Elettrica, Gas e Acqua (SGSL-GATEF)

EMERGENZA COVID-19

Il 2020 è stato un anno emblematico: la pandemia ha confermato quanto sia indispensabile farsi trovare pronti e tecnologicamente attrezzati davanti ai cambiamenti di scenario improvvisi. È stato necessario riorganizzare i propri processi in maniera repentina e inattesa. Le tante iniziative messe in campo in quest'anno così complicato rappresentano il nostro modo di contribuire alla ricostruzione che verrà: transizione ecologica, innovazione sociale e sviluppo digitale.

Dai primissimi giorni di emergenza Covid-19 sono stati definiti protocolli specifici per fronteggiare il pericolo del contagio, aggiornati periodicamente in linea con l'evoluzione normativa. Sono state inoltre realizzate numerose iniziative a supporto dei lavoratori nella gestione della situazione emergenziale, tra queste si evidenziano:

- istituzione di un Comitato per la gestione dell'emergenza;
- assicurazione sanitaria;
- individuazione di specifiche misure organizzative e procedurali;
- formalizzazione e definizione delle modalità di lavoro in smart working;
- chiusura degli sportelli al pubblico;
- redazione di vademecum con le indicazioni per continuare a lavorare in presenza in sicurezza;
- redazione di regolamenti per l'accesso di fornitori e visitatori;
- indicazioni per l'utilizzo di mezzi aziendali;
- installazione del sistema di rilevazione delle presenze con termoscanner;
- pulizia e sanificazione ambienti di lavoro.

A causa della pandemia sono stati sostenuti maggiori costi specifici: si segnalano quelli relativi all'acquisto di dispositivi Covid, a test sierologici e tamponi, alle spese di sanificazione e alle spese di assicurazione specifiche Covid per un totale di 75.841 euro.



75.841

Gli euro spesi per garantire la sicurezza dei lavoratori durante l'emergenza Covid

INTERVENTI IN MATERIA DI SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

Di seguito riassumiamo i principali interventi adottati in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro per contrastare l'emergenza da Covid-19:

- Adozione di DPI e altri presidi (mascherine chirurgiche e FFP2, guanti usa e getta in nitrile, tute di protezione, camici, soluzione idroalcolica, detergenti per superfici, rotoli di carta, occhiali protettivi, visiere, 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 27/03/2020 da Utilitalia e le OOSS;
- Coinvolgimento del Medico Competente in tutte le fasi di aggiornamento del DVR e predisposizione delle comunicazioni per i dipendenti;
- Mobilio e accessori (riorganizzazione degli spazi negli uffici, acquisto di barriere tra postazioni di lavoro);
- In coerenza con le indicazioni delle autorità sanitarie e a tutela e protezione dei 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



2020

Da marzo gran parte del personale ha iniziato a lavorare in smart working

gravi in caso di contagio. Questa procedura è stata 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 con la partecipazione delle rappresentanze sindacali aziendali e del RLS, come definito dal punto 13 del protocollo e l'attività svolta. Il comitato si è riunito in alcuni incontri per la condivisione delle decisioni aziendali;
- Predisposizione di una campagna volontaria di screening epidemiologico, definita secondo il protocollo della Regione Emilia Romagna ed estesa a tutti i dipendenti.

INTERVENTI DI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Come già accennato in precedenza, fin dalla prima settimana di marzo 2020 la maggior parte del personale ha iniziato a lavorare in modalità smart working, differenziato secondo le diverse tipologie di aree funzionali. Sono stati inoltre applicati rigidi protocolli per il distanziamento sociale. La presenza in sede del personale avviene su turnazioni garantendo il rispetto del numero massimo di postazioni stabili per ogni singolo ufficio. Le attività esterne dell'Area Tecnica nel periodo del lockdown sono state sospese, ad

eccezione di quelle strettamente necessarie (riparazioni di rotture in emergenza). Sono stati garantiti gli interventi a garanzia della continuità del servizio, gli interventi non rimandabili ed il servizio di reperibilità. Gli impiegati tecnici sono stati messi in condizione di poter lavorare in smart working, con presenza in azienda solo in base a necessità e comunque su turni, in modo da ridurre al minimo la compresenza in sede. Terminato il periodo di lockdown sono riprese le attività esterne ordinarie.

Le attività dell'Area Servizi Societari sono proseguite regolarmente, con il personale prevalentemente in smart working, ad eccezione di un presidio di segreteria e protocollo e del presidio IT presso la sede.

Le attività dell'Area Commerciale in fase di lockdown sono anch'esse proseguite da remoto, con il personale quasi completamente in smart working; è stato necessario riorganizzare in particolare le attività di front office in funzione della chiusura degli sportelli: gli operatori hanno svolto attività di assistenza clienti e sportello da remoto. Ad oggi sono riprese le attività di front office in presenza presso tutti gli sportelli dei Comuni serviti, seppure esclusivamente su appuntamento.

CONSIDERAZIONI GENERALI

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 hanno permesso di limitare la diffusione del virus fra i dipendenti.

Si segnala, infine, che essendo l'emergenza ancora in fase di evoluzione, le misure generali di tutela e quelle specifiche adottate sono oggetto di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle stesse, nonché, laddove necessario, di aggiornamento o integrazione.

Il livello della produzione non ha risentito dell'emergenza, essendo EmiliAmbiente un'azienda operante nei servizi essenziali; non si è reso quindi necessario il ricorso ad ammortizzatori sociali, né si è verificata una condizione di esubero del personale.

Sono perciò regolarmente riprese, dopo la sospensione imposta dal governo, le procedure di selezione avviate prima dell'emergenza.





La newsletter EAacademy ha consentito di coinvolgere e mantenere informato il personale su base mensile

COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

La comunicazione riveste un ruolo fondamentale per la reputazione aziendale. EmiliaAmbiente condivide con i propri stakeholder un costante flusso di informazioni: l'obiettivo è instaurare un rapporto di fiducia con i propri utenti e con i dipendenti, aspetto fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, ma soprattutto costruire un rapporto proficuo con la comunità, di cui condivide obiettivi comuni di sostenibilità.

COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Nel corso dell'anno i canali di comunicazione interni avviati negli scorsi anni sono stati mantenuti regolarmente in uso, allo scopo di garantire un costante livello di coinvolgimento del personale.

La newsletter EAacademy ha consentito di mantenere informato il personale su base mensile sulle seguenti tematiche:

- Aggiornamenti sull'attività dell'azienda (coinvolgimento in obiettivi e risultati, piano aziendale);
- Comunicazioni e informazioni relative all'emergenza Covid-19;
- Informazioni sulle facilities implementate per i dipendenti, come convenzioni con strutture sanitarie;
- Notizie utili/di servizio (informazioni circa il premio di risultato, il welfare aziendale e simili).

Nel 2020 sono state inviate 19 newsletter (nel 2019 erano 18, nel 2018 invece 12); in media il 28% dei destinatari ha aperto la newsletter (nel 2019 erano il 26% e nel 2018 la media si attestava al 23%).

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

TERRITORIO E COLLETTIVITÀ

La condivisione e l'educazione sono le vie più efficaci per la promozione della cultura della sostenibilità.

Per questo motivo siamo impegnati da diversi anni nel miglioramento delle comunicazioni verso l'esterno e nella promozione dell'educazione ambientale.

La comunicazione verso l'esterno è stata impostata su 3 tipologie di contenuti:

- resoconto attività aziendale di routine (efficienza, affidabilità, trasparenza, vicinanza al territorio) con focus particolare sugli investimenti;
- contenuti finalizzati a educazione/creazione di un cittadino-utente consapevole (programma smart communication);
- resoconto progetti nell'area innovazione e sviluppo, con particolare attenzione agli stakeholder raggiungibili tramite la stampa di settore.

Si è proceduto mediante una pianificazione settimanale, con almeno 1 notizia per ogni area dell'azienda (Ufficio Tecnico, Commerciale/Billing, Servizi Corporate) da distribuire nei diversi canali (ufficio stampa, sito web e social, newsletter) a seconda della tipologia di contenuto e delle caratteristiche dei canali, come dettagliato di seguito.

- **Ufficio stampa:** nel corso del 2020 sono stati effettuati 68 lanci di notizie sulla stampa locale/di settore, ognuno dei quali ha raggiunto la pubblicazione su almeno un organo di stampa (nel 2019 sono stati circa 57 e nel 2018 erano 30); in particolare, è stato dato ampio spazio agli aggiornamenti sulle misure precauzionali e organizzative legate alla pandemia, nonché alle strategie aziendali per coniugare sicurezza e continuità del servizio (#emiliambientensiferma);
- **Web e canali social:** sono stati pubblicati contenuti con frequenza definita, prediligendo materiali multimediali (infografiche, slideshow, filmati). I focus si sono concentrati su tre aspetti ricorrenti: Covid-19, Qua-

lità contrattuale e Sostenibilità. Nel complesso sono stati pubblicati:

- 3 aggiornamenti settimanali della sezione news del sito web, riguardanti a rotazione le tre aree aziendali, per complessive 94 notizie pubblicate (nel 2019 sono state 101 e nel 2018 sono stati 91);
- 3 aggiornamenti settimanali sulla pagina Facebook aziendale, per complessivi 189 contenuti (nel 2019 erano 95);
- 3 aggiornamenti settimanali su LinkedIn, per complessivi 133 contenuti (nel 2019 erano 58);
- 37 video nel canale Youtube (nel 2019 erano 2).
- **Newsletter Risorsacqua:** è stato dismesso il format pdf: cliccando sulla notizia nella newsletter si accede quindi direttamente alla rispettiva news sul sito web. Nel 2020 sono state realizzate 5 edizioni della newsletter; in media il 53% dei destinatari ha aperto la mail al primo invio e l'11,96% dei destinatari ha cliccato almeno su un link. Nel periodo gennaio-dicembre 2019 i destinatari sono aumentati del 15%.

EDUCAZIONE AMBIENTALE

Dal 2016 EmiliaAmbiente promuove la Scuola dell'Acqua, un progetto di educazione ambientale permanente rivolto gratuitamente alle scuole del territorio con l'obiettivo di diffondere una cultura condivisa sull'uso responsabile dell'acqua. Nel tempo il progetto è stato potenziato e integrato in un più ampio progetto di sostenibilità, che si pone gli obiettivi di:

- Contribuire a diffondere stili di vita sostenibili e rispettosi dell'ambiente;
- Raccontare il "viaggio dell'acqua prima e dopo il rubinetto", per aumentare la consapevolezza e l'informazione sul Servizio Idrico Integrato, sull'attività dell'azienda, sulla qualità e sicurezza dell'acqua di rete;

- Trasferire l'impegno della società per la sostenibilità (economica, ambientale e sociale) della propria attività.

L'emergenza sanitaria ha imposto una repentina ri-organizzazione del progetto, legata alla chiusura delle scuole nel periodo del lockdown e al divieto, proseguito per l'intero anno scolastico 2019/20, di condurre attività in presenza.

Sono quindi stati svolti solo 2 laboratori in presenza, a febbraio, prima della chiusura delle scuole, mentre a partire da fine marzo la Scuola ha prontamente rimodulato la propria offerta didattica con tre tipi di proposte "on line":

- 1) 10 video-laboratori per tutti i gradi (primaria, secondaria di 1° grado, secondaria di 2° grado) pubblicati su www.emiliambiente.it, canale Youtube e pagina FB di EmiliaAmbiente, accessibili a tutti;
- 2) lezioni sincrone, su prenotazione e in forma sperimentale, sulle piattaforme utilizzate dalle scuole per la Didattica a Distanza.
- 3) schede e materiali informativi a supporto dei video-laboratori e delle lezioni, per tutti i gradi.

Con queste modalità il progetto ha coinvolto circa 800-900 alunni e 80 insegnanti.

Nel dettaglio sono stati realizzati:

- Per la scuola primaria: 5 video-lab e 6 lezioni sincrone;
- Per la scuola secondaria di 1° grado: 4 video-lab + 2 lezioni sincrone;
- Per la scuola secondaria di 2° grado: 1 video-lab;
- Per tutti i gradi: 12 schede e materiali informativi a supporto.

Nella tabella 13 si evince la partecipazione delle scuole al progetto, suddivisa per edizione e per Comune di provenienza degli istituti scolastici: il dato relativo al 2019/2020 è una dimostrazione concreta della capacità di EmiliaAmbiente di adattarsi a situazioni del tutto impreviste, adeguando con prontezza le proprie modalità di azione.

EDIZIONE	Comuni	Scuole	Classi	Allievi	Ore di formazione erogate
2019-2020	8	13	35	900	36
2018-2019	10	15	51	1.657	171
2017-2018	8	11	80	1.059	102
2016-2017	7	10	54	953	97

Tabella 13 - Partecipazione al progetto Scuola dell'Acqua*

* I dati relativi al 2019/2020 inseriti in tabella si riferiscono esclusivamente ai risultati del questionario di gradimento sottoposto a fine anno scolastico ai 157 insegnanti inseriti nell'indirizzo della Scuola, e restituito da 35 di loro. 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



RIDERE FA BENE... ALL'ACQUA:

LA PARTNERSHIP CON I WORLD HUMOR AWARDS

“Acqua, fonte di salute” è il tema a cui è stata dedicata al 5° edizione dei World Humor Awards, il concorso internazionale di humor graphic organizzato a Salsomaggiore Terme dall'associazione Lepidus. EmiliAmbiente ha avviato una partnership con la manifestazione, allo scopo di utilizzare le opere degli artisti che hanno partecipato - oltre 250 vignettisti, caricaturisti e illustratori professionisti provenienti da ogni parte del mondo - nel progetto La Scuola dell'Acqua e nelle altre campagne di comunicazione avviate dall'azienda in tema di sostenibilità: il me-

dium fumetto, vicino per sua natura all'ambito dell'intrattenimento, del gioco, dell'emozione, è stato infatti ritenuto particolarmente adatto a veicolare in modo rapido - se non addirittura virale - contenuti legati a un senso di appartenenza a un sistema di valori comuni, specialmente nei confronti della generazioni più giovani. I disegni, di cui qui proponiamo alcuni esempi, hanno quindi trovato ampio spazio - oltre che nelle lezioni sincrone e nei video-lab offerti alle scuole del territorio nell'ambito del progetto didattico - su tutti i canali della società, dal sito web, alle pagine Facebook e LinkedIn, alla newsletter Risorsaacqua.



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, perché vogliamo rappresentare un motivo di orgoglio e fiducia.

L'Assemblea dei Soci si riunisce periodicamente, previa convocazione preliminare, e viene coinvolta in tutte le decisioni strategiche. Nel corso dell'anno i Soci restano costantemente in comunicazione con noi attraverso lo scambio costante di informazioni sulla gestione, che consente loro di esercitare le proprie funzioni di indirizzo e controllo.

FORNITORI

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

Gli approvvigionamenti sono frutto di affidamenti diretti oppure dell'aggiudicazione di gare bandite sia nell'anno corrente che in annualità precedenti: indipendentemente dal tipo di procedura seguita per l'acquisto, seguiamo rigide regole per garantire trasparenza, pari condizioni ed opportunità nella scelta del fornitore, definite all'interno del nostro Regolamento per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, che si conforma ai dettami di legge⁹. 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.

L'utilizzo della piattaforma elettronica per la gestione delle gare di appalto è stata

⁹ In particolare si cita il D.Lgs. 50/2016 - Codice Appalti

273
Fornitori utilizzati

53%
di fornitori
in Regione
Emilia Romagna

41%
di fornitori
di Parma

7,2 Mln €

la spesa distribuita
a livello regionale

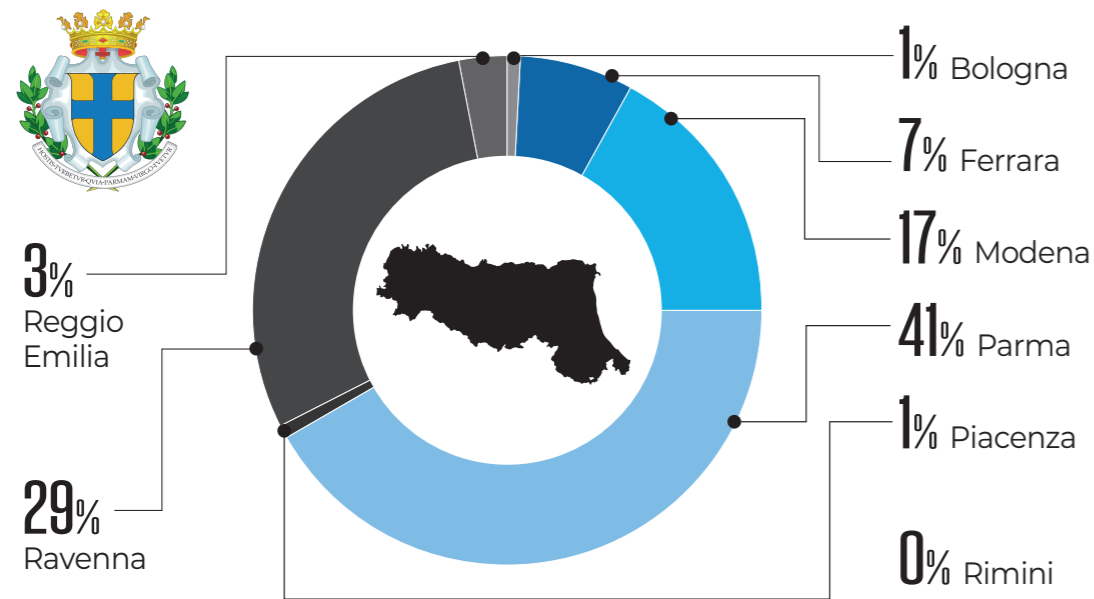


Figura 7 - Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione in relazione all'importo speso nel 2020

messo a regime: nel corso del 2020 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 2.826.259 euro, considerando gli importi a base d'asta. La piattaforma garantisce trasparenza, rispetto delle fasi di gara e della segretezza, nonché tutela dei dati forniti. È stata completata la prima implementazione massiva dell'Albo fornitori informatizzato, nonché la verifica del possesso dei requisiti di qualifica iniziale degli iscritti. L'Albo fornitori è costantemente monitorato da parte dell'Ufficio Legale e appalti, e per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture è obbligatorio attingervi (eventualmente invitando nuovi possibili fornitori ad iscriversi): 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 all'Albo. Ad oggi risultano accreditati al nostro Albo 475 fornitori.

Nel corso del 2020 abbiamo collaborato con una rete di 273 fornitori, di cui 145 con sede in Regione Emilia-Romagna (53%); il 41% di questi sono fornitori con sede in provincia di Parma. Il dato equivale, in termini economici, a una spesa distribuita a livello regionale pari a circa 7 mln, € di cui in provincia di Parma pari a circa 3 mln € (gli importi qui indicati sono riferiti alle fatture 2020 comprensive sia dei costi che degli investimenti che invece all'interno del Bilancio di Esercizio vengono suddivisi).



La rete di fornitori in Emilia-Romagna nel 2020: il 41% ha sede nel Parmense

Completata la prima implementazione massiva dell'Albo fornitori informatizzato, nonché la verifica dei requisiti di qualifica iniziale degli iscritti

OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ: IMPEGNO SOCIALE

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET
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 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
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





LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE COME OBIETTIVO

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



14,01 GWh
Energia elettrica totale consumata

2364 KWh
Autoprodotta e non autoconsumata



10,9 mln mc
Acque reflue depurate

4.093 Ton t.q.
Fanghi di depurazione prodotti

99,1%
Destinati al riutilizzo

0,9%
Destinati a smaltimento in discarica

La sostenibilità passa anche dall'efficientamento energetico degli impianti e da una gestione efficiente della risorsa





ENERGIA

Come ogni realtà, EmiliAmbiente utilizza energia per alimentare i propri processi produttivi: l'energia elettrica alimenta i nostri impianti di acquedotto, fognatura e depurazione.

Nel 2020 i nostri consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 14,01 GWh, in quantità diversa per comparto, come evidenziato nella tabella seguente:

Nel 2020 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 14,01 GWh

■ Acquedotto ■ Fognatura ■ Depurazione

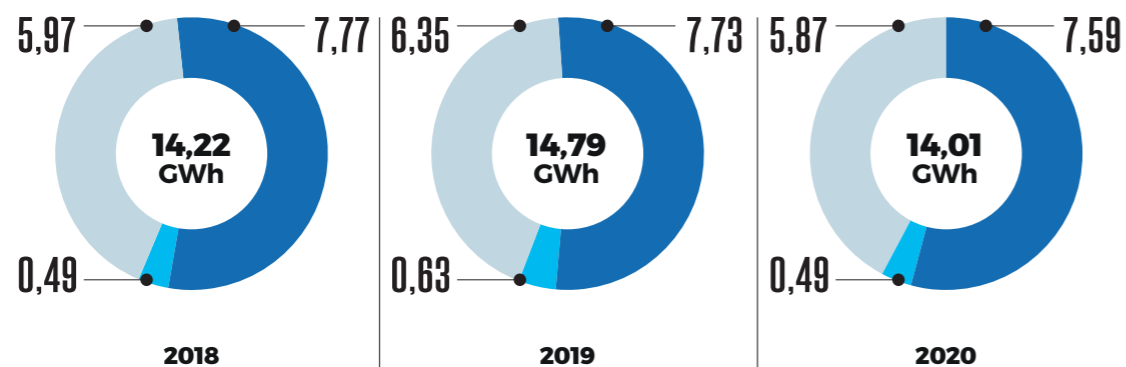


Tabella 14 - Consumi di energia elettrica (in GWh) per comparto del Servizio Idrico Confronto nel triennio 2018-2020

Il consumo maggiore (circa 54% 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 di altitudine del nostro territorio. Anche il comparto di depurazione presenta un consumo rilevante, pari a circa il 42% 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. Da diversi anni l'Area Tecnica ha avviato un processo di efficientamento energetico degli impianti, sia nel comparto acquedottistico che in quello di depurazione, che si basa sull'adozione di tecnologie a maggior efficienza e minor consumo energetico, nonché sull'efficientamento dei processi. Il dato di consumo registrato per il 2020 mostra una diminuzione rispetto non solo all'anno precedente, - che, ricordiamo, ha rappresentato un'anomalia nella tendenza al contenimento dei consumi¹⁰, ma anche al 2018.

L'attenzione al contenimento dei consumi energetici ha una valenza non solo ambientale, in termini di riduzione dei nostri impatti sull'ecosistema, ma anche economica e sociale, poiché si riflette sui costi sostenuti dall'azienda i quali, a loro volta, ricadono sulla tariffa applicata al cliente finale.

La spesa complessiva per l'energia elettrica sostenuta nel 2020 è diminuita di circa il 9% rispetto al 2019; questo risparmio è stato ottenuto in parte mediante la riduzione dei consumi e in parte con l'introduzione di una nuova modalità di assegnazione dell'appalto per la sua fornitura.

Come anticipato in premessa, la nostra società gestisce un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica ubicato nel Comune di Fidenza, in località Monfestone: questo ci ha consentito di immettere nella rete e scambiare con il GSE complessivamente 2.364 KWh di energia nel 2020, alla quale si sommano circa altri 21.000 KWh che vengono consumati direttamente dall'impianto acquedottistico di Monfestone.

ACQUA E SCARICHI IDRICI

L'acqua è la risorsa alla base di tutto il servizio erogato da EmiliAmbiente S.p.A. Lo scopo primario del gestore del Servizio Idrico Integrato, infatti, è garantire l'accesso all'acqua da parte di tutta la popolazione presente nel territorio che serviamo, perseguendo nel contempo obiettivi di tutela della risorsa 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.

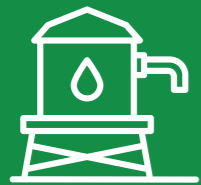
Di seguito una descrizione dettagliata delle varie fasi di questo percorso, che assume quindi la conformazione di un "ciclo".



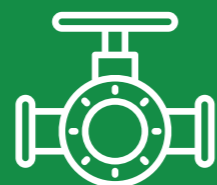
¹⁰ L'aumento dei consumi registrato nel 2019 è riconducibile, come indicato nella scorsa edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità, ad un incremento nei volumi d'acqua trattati dagli impianti di depurazione e agli impianti di sollevamento afferenti, in parte imputabile ad un anno più piovoso che ha portato ad utilizzare di più i sollevamenti



IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO IN GOCCE



201 Km
Reti di adduzione



44 k
Utenze

865 Km
Reti di distribuzione

6,1 Mlc mc
Acqua fatturata

1.066 Km
Rete georeferenziata



12,0 Mlc mc
di acqua prelevati dall'ambiente

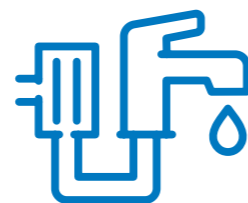
10,8 Mlc mc
di acqua in ingresso alla distribuzione



228
Campioni analizzati in distribuzione

5.695
Parametri totali analizzati





3

Le centrali di captazione di acqua potabile gestite

19

I pozzi attivi al loro interno

2

Campi sorgenti

CAPTAZIONE

La fase di captazione consiste nel prelievo dell'acqua dall'ambiente naturale, allo scopo di utilizzarla a fini idropotabili. EmiliAmbiente gestisce 3 centrali di captazione di acqua potabile e una stazione di rilancio, ovvero:

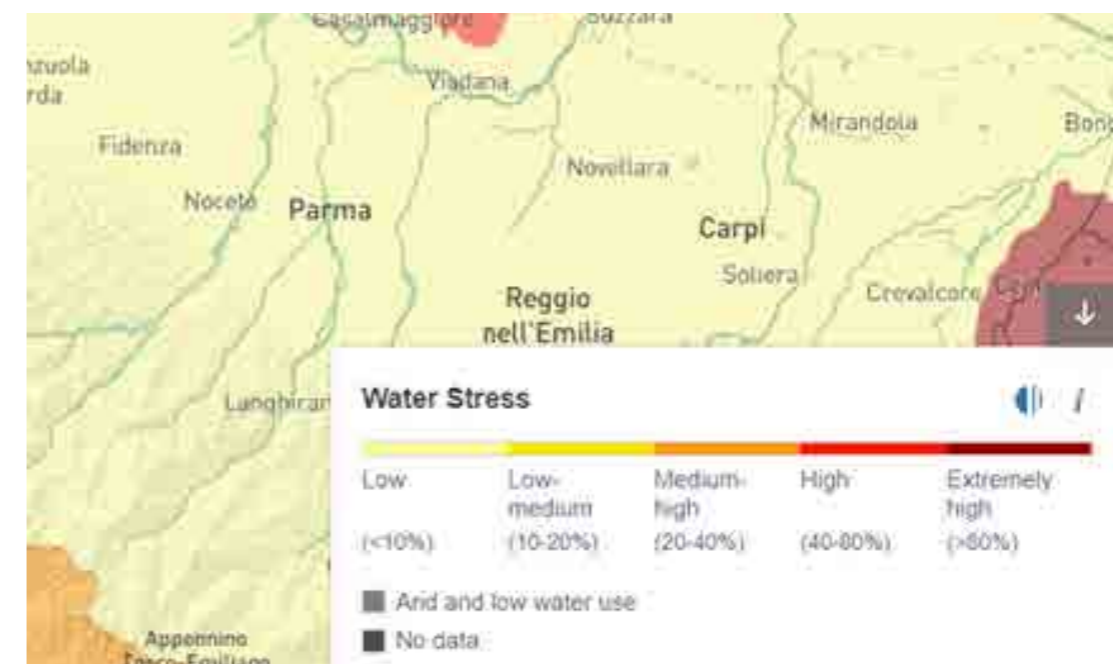
- la Centrale ai San Donato, sita in Strada Beneceto a Parma; la struttura gestisce l'emungimento da 4 pozzi, che consentono di fornire acqua ai Comuni di Sissa Trecasali, Torri-le, Roccabianca e Colorno, nonché - tra i soci non serviti - Sorbolo Mezzani e parte del Comune di Parma;
- la Centrale di Priorato, sita nell'omonima località nel Comune di Fontanellato; i 5 pozzi a servizio della centrale vengono utilizzati per rifornire i Comuni di Fontanellato, Soragna, San Secondo Parmense, Busseto, Polesine Zibello, nonché in parte Fontevivo e Noceto;
- la Centrale di Parola, sita in località Parola di Fidenza, che conta 7 pozzi; attraverso la centrale vengono serviti i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme;
- la stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza), nella quale viene temporaneamente raccolta l'acqua proveniente dalla centrale di Parola, per consentirne il rilancio verso il terri-

torio del Comune di Salsomaggiore, che si trova topograficamente ad una quota maggiore.

Ai pozzi sopra menzionati vanno aggiunti 3 pozzi che alimentano la rete di adduzione, 2 siti a Corticelli (Comune di San Secondo Parmense) e 1 a Viarolo (Comune di Sissa Trecasali).

L'acqua prelevata proviene quasi esclusivamente da pozzi situati in profondità nel sottosuolo. Abbiamo tuttavia anche la possibilità, grazie alle previsioni delle concessioni di derivazione, di sfruttare alcuni campi sorgenti siti in prevalenza in zona Salsomaggiore Terme e Pellegrino Parmense: si tratta di un prelievo decisamente residuale, corrispondente a meno dello 0,5% circa del volume totale prelevato nel corso dell'anno. Le nostre fonti di approvvigionamento sono tutte collocate all'interno sono tutte collocate all'interno di un'area definita dall'Atlante del Rischio Acquedottistico del World Resources Institute "a basso stress idrico". Il livello di stress idrico si riferisce alla percentuale di prelievi totali rispetto alle "scorte" idriche, ovvero alla quantità di acqua disponibile agli attuali tassi di rinnovo della risorsa; i prelievi totali comprendono ovviamente tutti i prelievi del territorio, siano essi per usi domestici, industriali, irrigui, di allevamento e simili.

Figura 8 - Estratto dell'Atlante del Rischio Acquedottistico del World Resources Institute Physical Risk - Water Stress



¹¹ Fonte: <https://www.wri.org/initiatives/aqueduct>

POTABILIZZAZIONE

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 ridurre entro i limiti di legge le concentrazioni di batteri potenzialmente patogeni, naturalmente presenti, che potrebbero moltiplicarsi durante il trasporto verso le utenze.

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

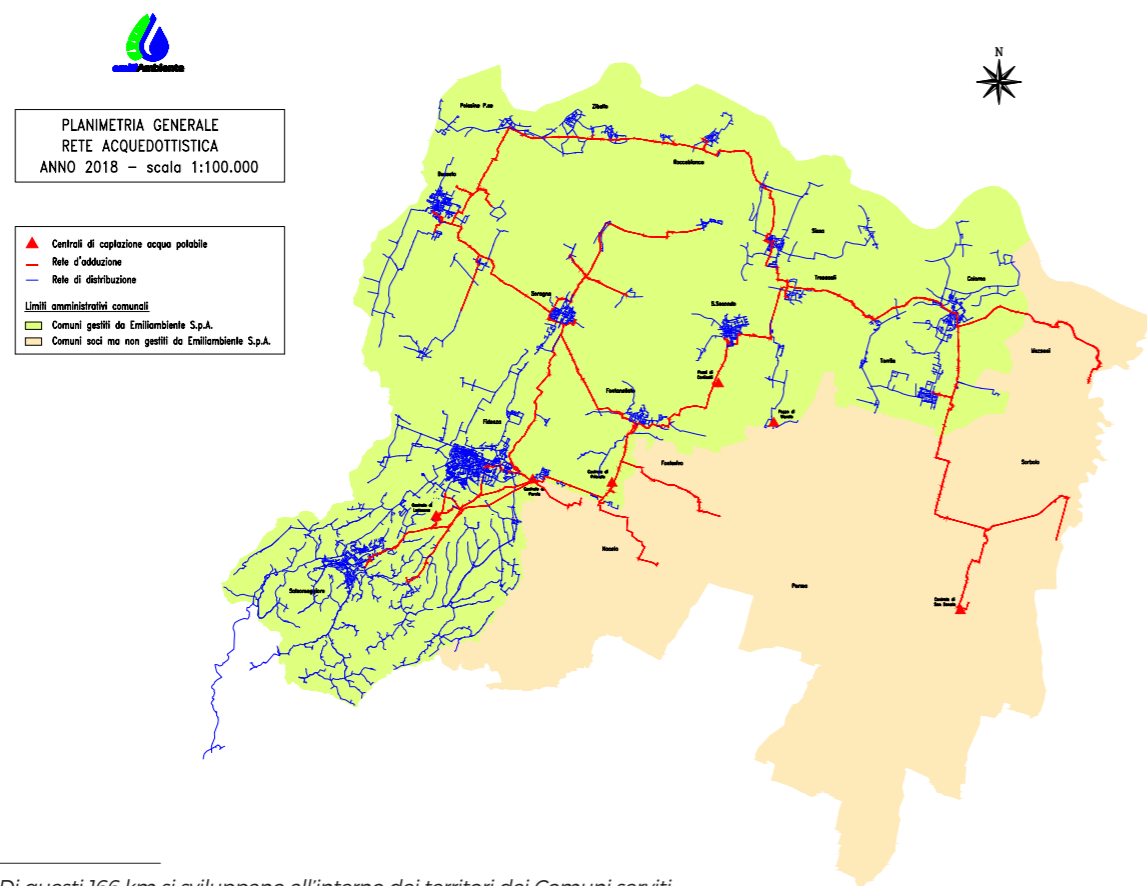
ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'acqua prelevata dall'ambiente viene poi convogliata, attraverso 200 km circa di rete di adduzione¹², fino ai punti di consegna dei Comuni, ovvero quei punti dai quali si dirama la rete di distribuzione, che con un percorso quasi capillare (complessivamente pari a 865 km) porta l'acqua alle singole utenze.

Le reti di adduzione e distribuzione sono affidate al gestore per l'intera durata della Convenzione di Affidamento del servizio: il nostro compito è garantirne la funzionalità, la conformità e la manutenzione.

Le reti sono costituite da tubazioni realizzate in differenti materiali (acciaio, ferro, ghisa, pvc, cemento e simili), 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.

Figura 9 - La rete di adduzione nei Comuni serviti



¹² Di questi 166 km si sviluppano all'interno dei territori dei Comuni serviti

FOCUS QUALITÀ TECNICA: INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Fornire un servizio di qualità significa anche garantire che l'acqua arrivi in modo continuo alle utenze. Per questo EmiliAmbiente assume uno specifico impegno nei confronti dei propri utenti, enunciato all'interno della Carta dei Servizi e del Regolamento di Acquedotto, che consiste nel ridurre al minimo il numero e la durata delle interruzioni della fornitura, eseguendole laddove possibile in modo programmato e dandone l'adeguato preavviso.

A partire da dicembre 2017, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) ha definito un sistema di indicatori condivisi a livello nazionale per misurare in modo uniforme le performance dei gestori idrici in tutta la penisola, confrontarle, valutarle e attribuire dei target da raggiungere nell'ottica del miglioramento continuo¹³ del servizio offerto.

Per quanto riguarda la continuità del servizio, è identificato il macroindicatore M2 relativo alla mancata fornitura, rappresentato dalla somma delle durate delle interruzioni annue programmate e non programmate, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore.

INDICATORE	2018	2019	2020
M2 Interruzioni (ore/utente finale servito)	0,61	0,07	0,13

L'indicatore per il 2020 è pienamente in classe A, il livello più alto.

¹³ Delibera 917/2017/R/idr Regolazione della Qualità Tecnica



“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)



PRESERVARE LA RISORSA

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

La pianificazione dell’approvvigionamento per il Servizio Idrico viene effettuata secondo criteri di efficacia ed efficienza, oltre che nel rispetto delle normative di legge e delle concessioni

di derivazione. Lo sfruttamento della risorsa deve tenere in considerazione l’entità e la qualità delle risorse disponibili, nonché l’uso cui l’acqua sarà destinata; è compito del gestore svolgere un’adeguata attività di pianificazione, attraverso la definizione del Bilancio Idrico condiviso con le Autorità competenti. Condizione indispensabile per la corretta gestione e la tutela della risorsa idrica è il mantenimento di un adeguato sistema infrastrutturale: oltre a garantire l’accesso all’acqua potabile questo deve infatti consentire una gestione della risorsa coerente con l’obiettivo della sua preservazione, nonché assicurarne l’utilizzo sostenibile anche nelle fasi a valle della filiera, attraverso adeguati sistemi di trattamento che minimizzino l’impatto sull’ambiente e ne consentano, ove possibile, il riutilizzo.



FOCUS QUALITÀ TECNICA: PERDITE IDRICHE

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

- sul sistema di telecontrollo, che ci consente di monitorare in tempo reale tutta la rete idrica ed il funzionamento degli impianti di captazione e sollevamento; questo ci consente da una parte di adeguare l’erogazione di acqua ai fabbisogni delle nostre utenze, e dall’altro lato di rilevare la presenza di guasti e rotture, passaggio indispensabile per intervenire in tempi rapidi;
- sulla distrettualizzazione, che al 31/12/2020 interessa circa 493 km di rete, ovvero l’insieme delle reti di distribuzione dei Comuni di Fidenza, Busseto, Soragna e Sissa Trecasali;
- sull’attività di ricerca perdite, che nel 2020 ha interessato attivamente circa 275 km della rete principale di adduzione e di distribuzione; attraverso il monitoraggio con analisi dei minimi notturni è stato invece coperto circa il 90% della rete totale;
- sulla gestione differenziata delle pressioni di rete (diurna e notturna), che consente di contenere i picchi di pressione, riducendo in

questo modo la frequenza delle rotture delle tubazioni.

In relazione alle perdite idriche, ARERA ha individuato i due indicatori sintetizzati nella tabella a fondo pagina, per i quali, per i quali sono qui riportati i rispettivi valori per il triennio 2018-2020.

Le perdite idriche lineari rappresentano il rapporto tra le perdite idriche totali¹⁴ e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto.

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).

EmiliAmbiente si posiziona in classe C con l’obiettivo per l’anno prossimo di proseguire e ottimizzare l’attività di ricerca perdite, realizzare ulteriori interventi di rinnovo reti, completare il progetto di modellazione idraulica delle reti di acquedotto.

INDICATORE	2018	2019	2020
M1a Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	11,75	11,59	11,60
M1b Perdite idriche percentuali	36,8%	37,1%	37,3%

¹⁴ Questo valore è calcolato come differenza tra i volumi immessi nel sistema di acquedotto (prelevati dai pozzi ed acquistati da altri gestori) ed i volumi in uscita dal sistema, intesi come volumi fatturati alle utenze, volumi di acqua venduta all’ingrosso e altri volumi autorizzati ma non fatturati (ad es. i volumi rimborsati agli utenti che hanno subito perdite idriche occulte ed hanno fruito dell’agevolazione messa a loro disposizione)

LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

Per la riduzione delle emissioni e del consumo di plastica è di primaria importanza aumentare l'uso dell'acqua del rubinetto a scopo alimentare; un obiettivo raggiungibile proteggendo la qualità della risorsa idrica ma anche costruendo un rapporto di fiducia con gli utenti che li orienti a scegliere l'acqua del rubinetto come valida e sicura alternativa a quella in bottiglia. Da diversi anni trova spazio nei canali web di EmiliAmbiente la campagna di comunicazione #plastica? #ancheno, pensata per suggerire piccoli spunti di riflessione e azione sul tema in un tono leggero, giocoso, particolarmente focalizzato sulle generazioni più giovani: dal 2020 la campagna può attingere anche alle opere del concorso World Humor Awards, di cui EmiliAmbiente - come approfondito nel capitolo precedente - è partner. Il tema è ovviamente al centro anche delle proposte formative del progetto didattico Scuola dell'Acqua.

La qualità della risorsa è garantita attraverso il monitoraggio regolare, pianificato secondo un calendario di controlli mirati e distribuiti lungo tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile, dalle fonti di approvvigionamento al rubinetto: analisi di laboratorio svolte con regola-

rità presso tutta la rete gestita. 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, in particolare per i campioni destinati ad analisi microbiologiche, per i quali si adottano rigorosi protocolli di asetticità per evitare contaminazioni di carattere secondario non imputabili alle reali caratteristiche qualitative dell'acqua. Le analisi dei campioni raccolti vengono affidate ad un laboratorio esterno qualificato ed accreditato¹⁵ ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17025; il responsabile del campionamento può inoltre effettuare alcune analisi preliminari (ad es. concentrazione di cloro residuo) direttamente in loco, con l'ausilio dell'apposita strumentazione portatile (colorimetro, spettrofotometro).

Nel corso del 2020 sono stati analizzati 290 campioni di acqua potabile, all'interno dei quali sono stati presi in considerazione complessivamente 7.176¹⁶ parametri; di questi, 228 campioni sono stati prelevati lungo la rete di distribuzione, a valle degli impianti di disinfezione. Sono stati registrati 4 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 2020. I valori medi rilevati lungo la rete di distribuzione di ciascun Comune servito vengono pubblicati sul sito internet aziendale www.emiliambiente.it, nella sezione "Qualità", secondo la periodicità prevista da normativa (con aggiornamento semestrale).

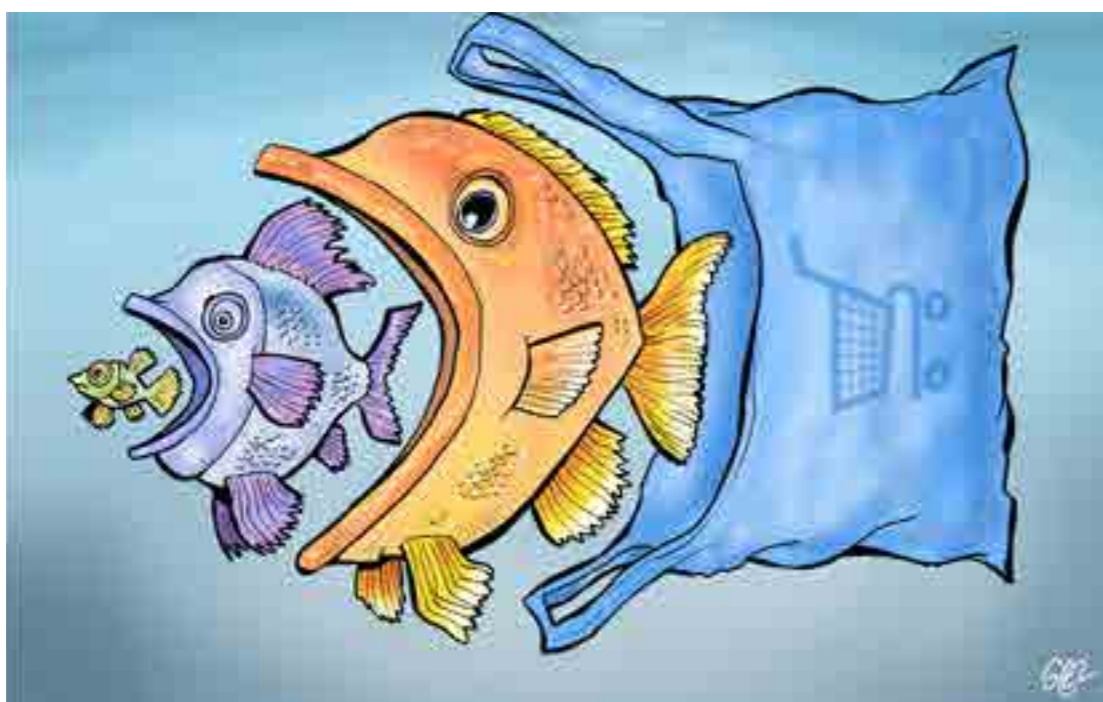
Tabella 15 - Monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in distribuzione: campionamenti e analisi effettuati nel triennio 2018-2020

	2018	2019	2020
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	146	143	228
Di cui: non conformi	2	9	4
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	3.644	4.788	5695 ¹⁷
Di cui: non conformi	2	12	4

¹⁵ L'accreditamento attesta la competenza tecnica del laboratorio relativamente alle specifiche prove indicate all'interno del certificato di accreditamento stesso

¹⁶ Parametri analizzati sui campioni prelevati sia a monte degli impianti di potabilizzazione (1481 parametri analizzati) sia a valle di eventuali impianti di potabilizzazione (5695 parametri analizzati)

¹⁷ Il valore risulta più alto rispetto al numero di parametri dichiarati per il parametro M3 richiesto dalla RQTI (Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato), perché nel conteggio inserito in questo bilancio abbiamo ricompreso anche parametri aggiuntivi, non richiesti dalla normativa ma ritenuti importanti dall'azienda al fine del monitoraggio della qualità dell'acqua





FOCUS QUALITÀ TECNICA: QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

In relazione alla qualità dell'acqua, ARERA ha individuato i tre indicatori sintetizzati nella tabella seguente: sono qui riportati i rispettivi valori per il triennio 2018-2020.

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	2018	2019	2020
M3a Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,075%	0%	0%
M3b Tasso di campioni non conformi	1,37%	6,99%	1,75%
M3c Tasso di parametri non conformi	0,05%	0,32%	0,08%

IL SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE

IL SERVIZIO DI COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

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

- **Collettamento** → è il processo che permette raccogliere l'acqua utilizzata dalle utenze (acqua reflua) per condurla agli impianti di sollevamento, ove esistenti, e infine agli impianti di depurazione;
- **Conduzione delle reti fognarie** → consiste nel mantenere in buona efficienza l'intera rete di collettamento reflui, in modo che sia possibile convogliarli all'impianto di trattamento designato;
- **Depurazione** → consiste nel trattamento delle acque reflue prima della restituzione all'ambiente, attraverso processi biologici, allo scopo di ridurre il carico inquinante entro i limiti previsti nelle autorizzazioni allo scarico rilasciate per l'esercizio di ciascun depuratore.



LA RETE FOGNARIA

La rete fognaria è composta da un "sistema di condotte per la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane"¹⁸. Il territorio in nostra gestione conta 35 reti fognarie, di cui 32 confluiscono nei nostri impianti di depurazione; la rete è formata nel suo complesso da circa 527 km di condotte, 83 stazioni per il sollevamento dei liquami e 131 scaricatori di piena.

Le acque reflue urbane che confluiscono nella pubblica fognatura sono un miscuglio:

- di acque reflue domestiche, provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, derivanti dal metabolismo umano e da

attività domestiche;

- di acque reflue industriali, ovvero scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni;
- di acque meteoriche di dilavamento.

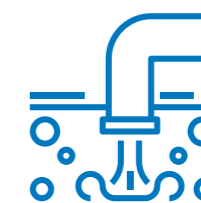
Il buon funzionamento del sistema fognario richiede costante monitoraggio, sia direttamente sul campo che da remoto, attraverso l'utilizzo di sonde e rilevatori automatici telecontrollati, che consentono sia di ricevere pressoché in tempo reale i principali parametri di funzionamento, sia di intervenire in alcuni casi per la regolazione degli impianti.

Tabella 16 - Volumi e carico inquinante collettati in rete fognaria nel triennio 2018-2020

	2018	2019	2020
Volume totale di acque reflue collettate dalla rete fognaria (Mln mc)	11,8	12,1	10,9
Di cui proveniente da scarichi civili (Mln mc)	5,1	5,0	5,1
Di cui proveniente da attività industriali ¹⁹ (Mln mc)	0,90	0,91	0,89
Carico inquinante totale delle acque reflue collettate in rete fognaria (A.E.)	76.981	76.915	66.488

¹⁸ Definizione di "rete fognaria" ex art. 74 c. 1 lett. dd) D.Lgs. 152/2006 - Norme in materia ambientale

¹⁹ Gli scarichi a cui ci si riferisce sono quelli di tipo industriale non assimilabili per caratteristiche qualitative e quantitative agli scarichi a quelli domestici



83
Sollevamenti

131
Scaricatori di piena

10,9 Mln mc
Acque reflue collettate

66,5 kA.E
Carico inquinante totale delle acque reflue collettate in rete fognaria

FOCUS QUALITÀ TECNICA: ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

In relazione all'adeguatezza del sistema fognario ARERA ha individuato i tre indicatori sintetizzati nella tabella seguente, dei quali riportiamo i rispettivi valori per il triennio 2018-2020.

indicatore	2018	2019	2020
M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti (n./100km)	0	0	0,19
M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (scaricatori non adeguati)	70,3%	60,8%	60,3%
M4c Controllo degli scaricatori di piena (scaricatori non controllati)	53,1%	49,6%	42%

La frequenza allagamenti e/o sversamenti è rappresentata dal numero di allagamenti (fognatura mista, bianca) e di sversamenti (fognatura nera), verificatisi ogni 100 km di rete fognaria gestita. L'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena è invece calcolata come incidenza degli scaricatori non adeguati alle normative vigenti rispetto al numero totale di scaricatori in gestione. Il controllo degli scaricatori di piena, infine, è calcolato come rapporto tra il numero di scaricatori che non sono dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione e non sono stati oggetto di ispezione nel corso dell'anno di riferimento.



LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

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

EmiliAmbiente gestisce nel complesso 32 impianti di depurazione, di cui 4 fosse Imhoff.

All'interno di questi impianti le acque reflue vengono trasformate mediante processi fisico-meccanici, biologici e/o chimici, allo scopo di ridurre il loro carico inquinante (organico e/o inorganico) sino a rispettare i limiti stabiliti dalla normativa vigente per la restituzione all'ambiente.

La depurazione biologica delle acque reflue si basa sull'uso di colonie batteriche spontanee, contenute nei cosiddetti reattori a fanghi attivi: queste colonie crescono, alimentate dalla stessa acqua reflua e rifornite di ossigeno attraverso apposite pompe. 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. I limiti di qualità dell'acqua depurata sono definiti all'interno degli atti che autorizzano lo sca-

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

La depurazione biologica delle acque reflue si basa sull'uso di colonie batteriche spontanee, contenute nei reattori a fanghi attivi



32

Impianti di depurazione di cui 4 fosse Imhoff

145

Campioni previsti da protocollo d'intesa

858

Campioni analizzati da laboratorio esterno per controllo processo di depurazione (in e out)



45

Controlli effettuati dagli organi di controllo

917 ton SS

Fanghi totali prodotti

99%

Fanghi destinati a riutilizzo (agricoltura)

FOCUS QUALITÀ TECNICA: QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

In relazione alla qualità dell'acqua depurata, ARERA ha individuato il macroindicatore 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.²⁰. I risultati per il macroindicatore sono sintetizzati nella tabella seguente per il triennio 2018-2020.

indicatore	2018	2019	2020
M6 Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	0%	0%	0%

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. Le verifiche, che vertono sul 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 controllo di processo. Nel 2020 sono stati eseguiti, come previsto da protocollo d'intesa, 145 campioni prelevati in ingresso e in uscita ai soli depuratori con più di 2.000 AE. I campioni, per un totale di 613 singoli parametri, sono stati analizzati dal laboratorio esterno accreditato. Mentre i campioni complessivamente prelevati sia in ingresso che in uscita dall'impianto comprendendo tutti i depuratori, analizzati da laboratorio esterno e dal

laboratorio interno per autocontrollo sono stati 858 campioni e 3502 parametri. Il processo di depurazione comporta una produzione giornaliera di fanghi, composti da quella frazione di materia solida contenuta nelle acque reflue urbane e, in parte, da microorganismi; a mano a mano che si accumulano, i fanghi dovranno essere parzialmente rimossi dall'impianto per consentire il mantenimento in efficienza del processo depurativo, e saranno avviati a recupero o smaltimento. Il totale dei fanghi in uscita dai nostri impianti di depurazione nell'ultimo triennio è riportato nella tabella 17. Il nostro obiettivo è di ridurre al minimo la quota di fanghi destinati a smaltimento, incrementando la parte di fanghi "di qualità" che possono essere destinati al riutilizzo in agricoltura (attraverso la trasformazione da parte di aziende specializzate a cui li conferiamo).

		2018	2019	2020
Fango totale prodotto	Ton tal quale	4.279	4.016	4.093
	Ton SS ²¹	941	928	917
Fango totale destinato a riutilizzo (in agricoltura)	Ton SS	941	928	909

Tabella 17 - Quantità di fanghi di depurazione prodotti e destinati a riutilizzo nel triennio 2018-2020

²⁰ 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"

²¹ Sostanza Secca

FOCUS QUALITÀ TECNICA: SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA

In relazione ai fanghi di depurazione, ARERA ha individuato il macroindicatore M5, con l'obiettivo 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.

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 2020 è stata inviata a smaltimento in discarica una quota di fanghi di depurazione pari allo 0,9% (in termini di tonnellate di sostanza secca) sul totale dei fanghi prodotti; la rimanente parte è stata destinata a compostaggio.

indicatore	2018	2019	2020
M5 Smaltimento fanghi in discarica	0,0%	0,0%	0,9%

EMISSIONI

Le emissioni del parco mezzi aziendale rientrano tra le emissioni dirette e derivano dalla combustione del carburante utilizzato. La scelta della nostra azienda di utilizzare in prevalenza veicoli a noleggio di lungo termine non ci esime dall'interrogarci sugli impatti che la nostra mobilità di servizio comporta. Nel 2020 gli automezzi aziendali erano complessivamente 25, di cui 23 a noleggio, utilizzati in prevalenza come veicoli operativi: di questi, 9 sono a basso impatto ambientale. Gli automezzi aziendali sono dotati per la maggior parte di sistemi di telecontrollo (GPS), che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi e la gestione di eventuali anomalie, la sicurezza del personale. Nel corso del 2020 i nostri veicoli hanno complessivamente percorso 346.539 km: l'aumento rispetto al 2019, pari al 45%, è dovuto principalmente ai protocolli di sicurezza adottati dall'azienda a fronte dell'emergenza Covid. I mezzi sono stati infatti temporaneamente assegnati in via esclusiva ai singoli lavoratori che avessero necessità di recarsi presso gli impianti, in modo da evitare ogni promiscuità: il dato sul chilometraggio complessivo comprende quindi anche una quota di tragitti casa-lavoro che i dipendenti avrebbero percorso, in condizioni di normalità, con i propri mezzi.

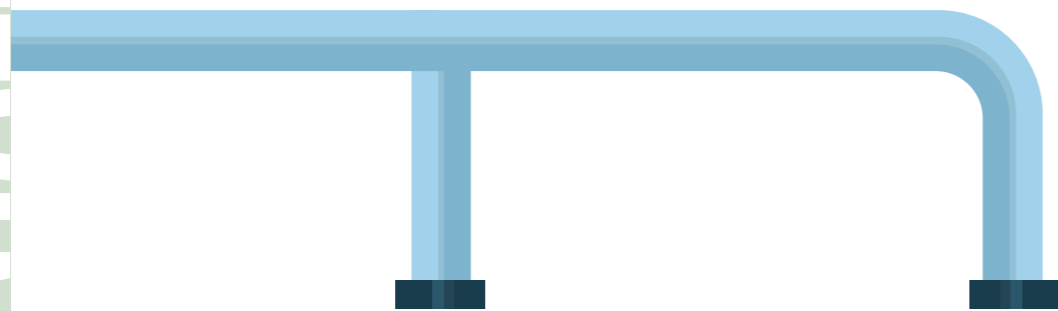
di garantire la qualità dell'acqua erogata e il corretto funzionamento dei processi depurativi. L'acqua potabile che preleviamo dall'ambiente viene disinfettata con prodotti a base di cloro (biossidi o ipocloriti), allo scopo di abbattere la carica microbica patogena che vi è naturalmente presente.

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 moltiplicazione nella fase di distribuzione viene appunto scongiurata tramite la disinfezione.

I disinfettanti 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, insieme ad un sistema di controllo in tempo reale delle concentrazioni dei disinfettanti erogati, garantisce che le concentrazioni di cloro nell'acqua siano mantenute nei limiti di legge. Le concentrazioni dei sottoprodotti della disinfezione vengono monitorate anche ad ogni campionamento fisico dell'acqua, a monte e a valle degli impianti di disinfezione, effettuato secondo il Programma annuale dei campionamenti condiviso con AUSL: questa doppia analisi ci permette di verificare l'efficienza degli apparati addetti al dosaggio ed alla miscelazione dei disinfettanti. Nel trattamento delle acque reflue, invece, l'utilizzo dei prodotti chimici, ad

MATERIALI: PRODOTTI CHIMICI

La gestione del Servizio Idrico Integrato richiede oggi l'utilizzo di alcuni prodotti chimici, al fi-



esempio acido peracetico, è in prevalenza funzionale all'abbattimento di nutrienti come il fosforo. Anche in questo caso, l'attenta conduzione degli impianti ed il costante monitoraggio del processo depurativo consentono di utilizzare in modo efficiente gli agenti chimici, riducendo le quantità al minimo essenziale.

In condizioni standard, le acque depurate in uscita dai nostri impianti hanno caratteristiche qualitative che rispettano i limiti di concentrazione fissati nelle rispettive autorizzazioni allo scarico, e possono essere immesse nei corpi idrici recettori (in genere canali, fossi e scoli) senza ulteriori trattamenti. In alcuni impianti ci viene invece richiesto di disporre di un sistema di disinfezione fisso, il cui dosaggio può essere impostato anche in continuo; in altri, infi-

ne, l'autorizzazione allo scarico comprende come requisito la presenza di un sistema per la disinfezione - fisso o portatile - utilizzabile come pronto intervento in caso di anomalia (che può essere causata tanto da un guasto quanto dall'immissione in pubblica fognatura di reflui potenzialmente dannosi per la biomassa).

RIFIUTI

La produzione complessiva di rifiuti del 2020 è pari a 18.881 tonnellate, con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi: quelli pericolosi rappresentano solo lo 0,00018 % del totale prodotto. La tabella seguente riporta le quantità prodotte raggruppate in funzione del loro codice CER²².

CODICE CER	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA (Pericoloso/non pericoloso)	QUANTITÀ PRODOTTA 2019 (ton/anno)	QUANTITÀ PRODOTTA 2020 (ton/anno)
19 08 01	Residui di vagliatura	Non pericoloso	143,34	110,6
19 08 02	Rifiuti da dissabbiamento	Non pericoloso	274,56	244,78
19 08 05 (palabili)	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue	Non pericoloso	4.016,39	4.093,11
19 08 05 (pompabili)	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue	Non pericoloso	18.127,17	11.157
20 03 04	Fanghi delle fosse settiche	Non pericoloso	142,19	193,57
20 03 06	Rifiuti della pulizia delle fognature	Non pericoloso	3.091,46	2.965,3
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
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
17 05 04	Terre e rocce da scavo	Non pericoloso	-	110,82

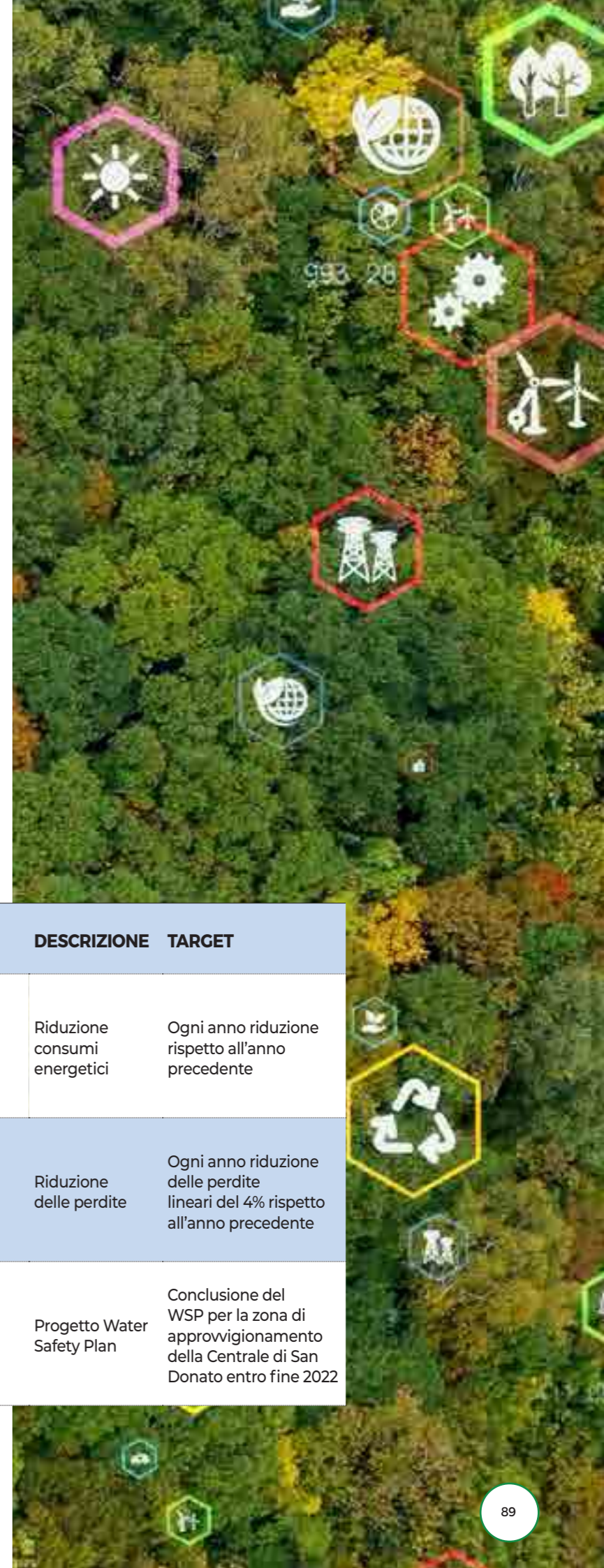
Tabella 18 - Quantità di rifiuti prodotte per categoria

²² 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.)

Gli ricordiamo che, a conclusione del ciclo di depurazione e prima dell'invio all'esterno, i fanghi prodotti vengono trasferiti in alcuni dei nostri impianti di depurazione appositamente attrezzati e quindi disidratati, in modo da ridurre la quantità di rifiuto in uscita. A fronte di 15.443 tonnellate di fanghi di depurazione complessivamente prodotti, il processo sopra descritto ci ha consentito di ridurre a sole 4.093 tonnellate il rifiuto tal quale residuo, che è stato destinato quasi completamente ad impianti esterni autorizzati e attrezzati per la sua trasformazione in compost a fini agricoli; nel corso del 2020, invece, 49 tonnellate di rifiuto tal quale, corrispondenti a 8 Ton SS del totale di fanghi prodotti è stato avviato a smaltimento in discarica, quindi circa lo 0,9%. La nostra società è impegnata nel migliorare l'efficienza dei suoi sistemi di disidratazione fanghi, per contenere la produzione di residui sia attraverso specifici investimenti sia attraverso gare di appalto improntate alla ricerca della migliore efficienza di prodotto.

OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ: IMPEGNO AMBIENTALE

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET
Consumo responsabile energia elettrica	<ul style="list-style-type: none"> 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
Riduzione degli sprechi	<ul style="list-style-type: none"> 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
Preservare la risorsa	<ul style="list-style-type: none"> 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





PERFORMANCE E INVESTIMENTI



18 mln euro
Ricavi totali

17,3 mln euro
Ricavi del SII

5,6 mln euro
Valore aggiunto globale netto distribuito

2,4 mln euro
Utile

2,8 mln euro
Valore gare effettuate

3,75 mln euro
Investimenti

2,55 mln euro
su acquedotto

0,73 mln euro
su fognatura

0,46 mln euro
su depurazione



Intendiamo la performance economica come creazione e distribuzione di valore ai nostri stakeholder



PERFORMANCE AZIENDALI

La performance economica è un tema rilevante, in special modo se la si intende come creazione e distribuzione di valore ai nostri stakeholder in termini di investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità.

Il Settore Amministrazione e Finanza è responsabile di tutte le attività di analisi, elaborazione e rendicontazione delle informazioni e dei dati economici e finanziari: questi sono sottoposti annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, che ha il compito di certificare il nostro Bilancio di Esercizio.

REGOLAZIONE

Fra le novità di maggior rilievo 2020, sono da annoverare:

- le misure legislative e regolatorie adottate per fronteggiare l'emergenza Covid-19;
- le misure introdotte dalla Legge di bilancio

2020 e adottate nella regolazione dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA);

- Il terzo periodo regolatorio della tariffa del Servizio Idrico Integrato (MTI3)

Nel contesto dell'emergenza Covid-19, e in particolare a fronte della situazione di lockdown diffusa sul territorio nazionale, ARERA è intervenuta dapprima con misure a favore degli utenti del Servizio Idrico disponendo:

- la temporanea sospensione delle procedure di blocco delle forniture per morosità per tutti i clienti/utenti finali e successivamente per i soli clienti/utenti domestici;
- misure a garanzia della continuità dell'erogazione dei bonus idrici.

Nel contempo, il 2020 rappresentava un anno di forte impegno da parte dei gestori per l'adempimento regolatorio, in funzione dell'entrata in vigore nel nuovo periodo regolatorio del MTI-3: l'iter dell'aggiornamento tariffario si è concluso formalmente alla fine del mese di settembre 2020.



RISULTATO DI ESERCIZIO

EmiliAmbiente chiude l'esercizio 2020 con buoni indicatori e risultati economici, generando un margine operativo lordo (MOL) di 6,17 milioni di euro, un Risultato Operativo di 2,67 milioni di euro, un EBIT di 3,51 milioni di euro, un risultato lordo ante imposte di 3,10 milioni di euro ed un utile netto pari a 2,42 milioni di eu-

ro, in aumento del 13,2% rispetto all'anno precedente. I ricavi dell'esercizio 2020 sono stati pari a 17,30 milioni di euro, in aumento di 0,74 milioni di euro rispetto ai 16,56 milioni di euro del 2019.

Il prospetto a seguire (tabella 19) è un estratto del nostro Bilancio di Esercizio in cui è riportato il dettaglio dei risultati economico finanziari 2020 a confronto con le annualità precedenti.

Conto economico a valore aggiunto	2018	2019	2020
Ricavi netti prestazioni servizi	16.427	16.562	17.296
Valore produzione operativa	16.427	16.562	17.296
Costi esterni operativi	7.743	8.370	8.281
Valore aggiunto	8.684	8.192	9.015
Costi del personale	2.681	2.790	2.847
Margine Operativo Lordo (MOL)	6.003	5.402	6.168
Ammortamenti e accantonamenti	3.504	3.553	3.500
Risultato operativo	2.498	1.849	2.667

Tabella 19 - Estratto del Bilancio di Esercizio 2020: dettaglio dei risultati economico finanziari. I valori sono espressi in milioni di €

COSTI OPERATIVI

Sul versante dei costi operativi esterni c'è stato un risparmio complessivo di 209.000 € circa rispetto a quanto previsto dal budget.

Hanno inciso negativamente sulle previsioni i consumi elettrici (+23.600 €), le materie prime (+23.500 €), mentre per i servizi c'è stato un risparmio rispetto allo stimato di 272.500 € circa. Anche i costi del personale sono stati inferiori allo stimato di 203.000 € circa, sia per le intervenute dimissioni di alcuni dipendenti, sia per la sospensione delle procedure di selezione nel periodo più grave dell'emergenza Covid.

Superiori alle previsioni sono stati gli ammortamenti dell'anno (+116.000 €) per effetto di un livello di investimenti superiore allo stimato.

	2018	2019	2020
Investimenti totali	3.051.602	4.271.314	3.757.878
di cui acquedotto	2.176.827	3.146.773	2.554.306
di cui fognatura	349.016	543.068	737.058
di cui depurazione	525.759	581.474	466.515

Tabella 20 - Investimenti totali realizzati confronto triennio 2018-2020 (valori espressi in €)

INVESTIMENTI

Gli investimenti, indispensabili per una efficiente gestione del Servizio Idrico, sono sostenuti attraverso il meccanismo tariffario: per questo motivo la loro pianificazione segue un complesso percorso di approvazione da parte dell'Autorità Regionale.

Il Piano degli Investimenti nasce da una ricognizione delle infrastrutture e delle criticità, anche di carattere territoriale, 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 corso del 2020 sono stati realizzati investimenti per un importo di 3.757.877 euro, di cui il 68% per il Settore Acquedotto, il 20% per il Settore Fognatura e il 12% per il Settore Depurazione. Tra questi annoveriamo alcuni esempi: potenziamento del telecontrollo, ricerca perdite, sostituzione di condotte adduttrici e di reti e allacci di distribuzione, sostituzione contatori e smart metering.

Considerando gli investimenti previsti per il 2020 dal Piano Operativo degli Interventi, risulta realizzato l'80,5% degli interventi previsti. 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. Nell'ultimo triennio sono stati realizzati investimenti per 11 mln di euro. Di seguito (tabella 20) la suddivisione per comparto degli investimenti totali realizzati e il confronto con le due annualità precedenti.



VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

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

Nel 2020 abbiamo generato un valore aggiunto globale netto (ovvero calcolato al netto di ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni dei crediti) pari a 5,6 mln di euro: questo indicatore rappresenta quindi la nostra capacità di creare valore e distribuirlo ai nostri stakeholder. Il valore aggiunto generato è stato distribuito tra gli stakeholder come indicato in figura 10 e tabella 21.

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

Nel 2020 è stato generato un valore aggiunto globale netto pari a 5,6 milioni di euro

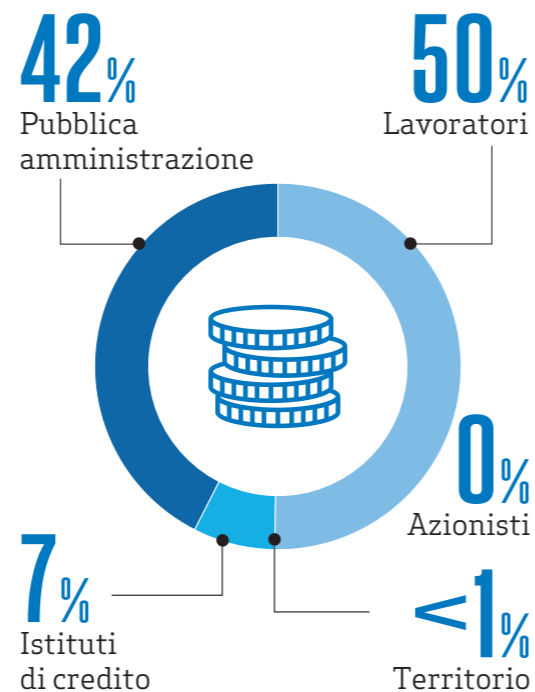


Figura 10 - Valore economico distribuito

	VALORE 2020 DISTRIBUITO	2020 % VALORE DISTRIBUITO
Lavoratori	2.847.200 €	50,27%
Azionisti	- €	0%
Istituti di credito	405.690 €	7,16%
Pubblica amministrazione	2.405.338 €	42,47%
Territorio	5.790 €	0,10%

Tabella 21 - Valore aggiunto distribuito 2020

Nella tabella che segue si confronta l'entità del valore aggiunto generato nel 2020, distribuito tra gli stakeholder, con quella delle due annualità precedenti:

	VALORE 2018 DISTRIBUITO	VALORE 2019 DISTRIBUITO	VALORE 2020 DISTRIBUITO
Lavoratori	2.680.992 €	2.790.016 €	2.847.200 €
Azionisti	- €	- €	- €
Istituti di credito	577.557 €	481.466 €	405.690 €
Pubblica amministrazione	2.587.944 €	2.445.337 €	2.405.338 €
Territorio	9.157 €	14.030 €	5.790 €

Tabella 22 - Valore aggiunto distribuito confronto 2018-2019-2020

PREMIO NAZIONALE INDUSTRIA FELIX 2020 - L'ITALIA CHE COMPETE

EmiliAmbiente ha ricevuto a novembre 2020 il Premio Nazionale Industria Felix 2020 - L'Italia che compete, organizzato dal trimestrale di economia e finanza Industria Felix Magazine, in collaborazione con Cerved, Università Luiss Guido Carli, Sustainable Development, Associazione culturale Industria Felix, con la media partnership di Ansa e Il Sole 24 Ore.

Il riconoscimento si basa su un'inchiesta giornaliera realizzata dalla redazione del magazine in collaborazione con Cerved, una delle principali agenzie di rating e analisi del rischio di credito in Europa, su 1.068.000 bilanci di società di

capitali con sede legale in Italia: sono state così individuate 200 aziende con Mol decrescente, con indice Roe positivo, in utile, con un rapporto Oneri finanziari/Mol inferiore al 50% e con un delta addetti invariato o crescente rispetto alla media dell'anno precedente. Queste 200 candidature sono poi state sottoposte al Comitato Scientifico del Premio, guidato dall'Università Luiss Guido Carli, che ha focalizzato l'attenzione su 122 imprese ritenute meritevoli perché solvibili o sicure secondo il Cerved Group Score (CGS): una valutazione sintetica del merito creditizio delle imprese italiane realizzata da Cerved, ottenuto attraverso una suite di modelli statistici che consentono di stimare la loro probabilità di insolvenza.

In particolare, EmiliAmbiente è stata insignita dell'Alta Onorificenza di Bilancio del Premio nei settori Energia & Utility con la motivazione "Tra le 20 Top imprese italiane per performance gestionale e affidabilità finanziaria".

OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ: IMPEGNO ECONOMICO

OBIETTIVO	GOAL AGENDA 2030	DESCRIZIONE	TARGET
Riduzione rifiuti	12 Consumo e produzione responsabili	Riduzione rifiuti: fanghi di depurazione- riduzione volumetrica	Riduzione progressiva dei fanghi generati dall'impianto di depurazione (riduzione complessiva nel medio-lungo periodo)
Innovazione delle infrastrutture	9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Digitalizzazione dei processi aziendali e dei canali di comunicazione verso gli utenti	2021 avvio nuovo software protocollo 2022 avvio software documentale e software qualità tecnica



APPENDICE

Nella sezione Appendice abbiamo messo a confronto alcuni dati relativi alla Sostenibilità riferiti agli anni 2018, 2019 e 2020. 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*.



TABELLE DI CONFRONTO SUL TRIENNIO 2018-2020 DEI DATI AZIENDALI

LA NOSTRA FORMA SOCIETARIA

	2018	2019	2020
Capitale sociale	673.409 €	673.409 €	673.409 €

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

	2018	2019	2020
Lavoratori Area servizi societari	15	14	16
Lavoratori Area Commercio e Patrimonio	11	10	12
Lavoratori RSPP e qualità dell'acqua	1	1	1
Lavoratori Area Tecnica	27	27	26
Direttore	1	1	1

COPERTURA DEL SERVIZIO

	2018	2019	2020
Abitanti residenti	102.100	102.602	102.602
Utenze acquedotto	44.219	44.506	44.562
Utenze fognatura	39.138	39.371	39.392
Utenze civili depurazione	38.917	39.154	39.180

SPORTELLO

	2018	2019	2020
Attesa inferiori ai 20 minuti	95%	96%	100%
Media di attesa allo sportello	4 minuti	3 minuti	4 minuti
Autoletture	10.029	10.118	14.177

BONUS

	2018	2019	2020
Utenze con diritto al bonus sociale idrico	872	2.145	2.082
Bonus sociale erogato	41.280 €	93.887 €	108.068 €
Bonus idrico integrativo erogato	20.957 €	27.585 €	33.218 €



IMPEGNO SOCIALE

	2018	2019	2020
Lavoratori attivi	54	53	56
Lavoratori assunti	6	8	6
Lavoratori cessati	1	5	2
Lavoratori a tempo indeterminato	87%	98%	100%
Lavoratori a tempo determinato	13%	2%	0%
Lavoratori uomini	32	32	32
Lavoratori donne	22	21	24
Lavoratrici donne sul totale	41%	40%	43%
Componenti del C.d.a. sotto i 40 anni	33%	0%	0%
Donne nel C.d.A.	33%	33%	33%
Dipendenti con età < 30 anni	2%	2%	2%
Dipendenti con età tra 30 e 40 anni	26%	26%	27%
Dipendenti con età tra 41 e 50 anni	32%	36%	38%
Dipendenti con età >50 anni	40%	36%	34%
Numero dirigenti uomo	1	1	1
Numero dirigenti donna	-	0	0
Numero quadri uomini	2	2	2
Numero quadri donne	1	1	1
Numero impiegati uomini	21	22	22
Numero impiegate donne	21	20	23
Numero operai uomini	8	7	7
Numero operai donne	-	0	0

43%

Le lavoratrici donne
sul totale nel 2020

IMPEGNO SOCIALE

	2018	2019	2020
Stipendio medio dirigente uomo	66.000 €	68.664 €	80.076 €
Stipendio medio quadri	52.590 €	52.700 €	53.210 €
Stipendio medio impiegato uomini	34.953 €	30.000 €	31.447 €
Stipendio medio impiegate donne	28.180 €	25.900 €	26.586 €
Stipendio medio operai uomini	30.614 €	30.614 €	31.249 €
Ammontare complessivo premio di risultato	242.475 €	235.554 €	252.279 €
Percentuale contratti part time	11%	11%	13%
Ore lavorate	78.478	81.554	90.058
di cui in regime ordinario	97%	95%	96%
di cui in regime straordinario	3%	5%	4%
Ore di assenza	4.400	3.590	4.129
di cui per malattia	5%	68%	42%
di cui per infortunio	95%	2%	0%
Ore di formazione erogate	1.065	2.062	318,5
Ore di formazione media per dipendente	20	38,82	5,69
Lavoratori coinvolti in attività di formazione	96%	96%	70%
Formazione erogata ai quadri	11%	10%	6%
Formazione erogata agli impiegati	85%	88%	87%
Formazione erogata agli operai	5%	2%	7%
Infortuni sul lavoro	3	2	0
di cui in itinere	2	1	0
Giorni di assenza per infortunio	47	10	0
Numero newsletter inviate al personale	12	18	19

FORNITORI

	2018	2019	2020
Numero fornitori utilizzati	334	285	273
di cui in regione Emilia Romagna	55%	59%	53%
di cui in provincia di Parma	69%	42%	41%
Spesa distribuita fuori regione	3,6 Mln €	4,2 Mln €	4,4 Mln €
Spesa distribuita a livello regionale	6,1 Mln €	7 Mln €	7,2 Mln €



SCUOLA DELL'ACQUA

	2018	2019	2020
Comuni	8	10	8
Scuole	11	15	13
Classi	80	51	35
Allievi	1.059	1.657	900
Ore di formazione erogate	102	171	36

AUTOMEZZI

	2018	2019	2020
Automezzi aziendali	24	24	25
Veicoli operativi	21	18	23
Veicoli di staff o servizi diversi	3	6	2
Alimentati a metano	5	5	9
Mezzi a basso impatto ambientale	6	5	9
km complessivamente percorsi	210.073 km	238.176 km	346.539km

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

	2018	2019	2020
Energia elettrica totale consumata	15,64 GWh	14,79 GWh	14,01 GWh
Energia elettrica autoprodotta e non autoconsumata	6142 KWh	4571 KWh	2364 KWh
Perdite idriche	37%	36,7%	37,3%
Reflui depurati in uscita alla depurazione	11,8 Mln mc	12 Mln mc	10,9 Mln mc
Fanghi di depurazione prodotti	4.279 Ton tal quale	4.016 Ton tq	4.093 Ton t.q.
Fanghi di depurazione destinati al riutilizzo	100%	100%	99,1%
Fanghi destinati a smaltimento in discarica	0%	0%	0,9%

0,9%

Fanghi di depurazione destinati a smaltimento in discarica

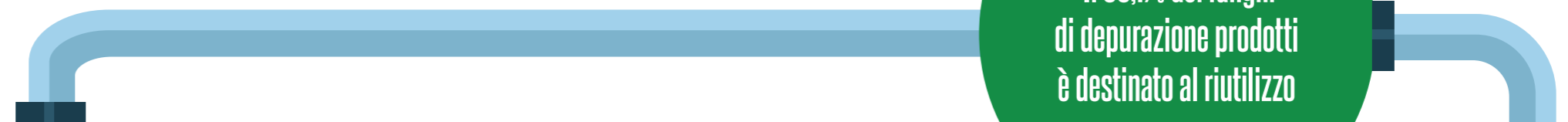
IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO IN GOCCE

	2018	2019	2020
Numero pozzi	17	19	19
Numero campi sorgenti	4	4	2
Rete di adduzione	159 km	195 km	201 km
Rete di distribuzione	864 km	866 km	865 km
Rete georeferenziata	1.023 km	1.061 km	1.066 km
Rete di adduzione in cemento amianto	33%	39%	37%
Rete di distribuzione in cemento amianto	6%	6%	6%
Acqua prelevata dall'ambiente	12,3 Mln mc	12,1 Mln mc	12,0 Mln mc
Acqua in ingresso alla distribuzione	10,1 Mln mc	10,3 Mln mc	10,8 Mln mc
Perdite percentuali	37%	36,70%	37,3%
Campioni analizzati sorgenti + pozzi	99	98	62
Campioni analizzati in distribuzione	146	143	228
Parametri totali analizzati (sorgenti+pozzi e distribuzione)	9.998	9.250	7.176
UtENZE	44 k	44 k	44,5 k
UtENZE domestiche o assimilabili	87%	87%	84%
Acqua fatturata	6,3 Mln mc	6,2 Mln mc	6,1 Mln mc

QUALITÀ ACQUA EROGATA

	2018	2019	2020
Campioni di acqua potabile analizzati	245	248	290
Parametri totali analizzati	9.998	9.250	7.176
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	146	143	228
Di cui: non conformi	2	9	4
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	3.644	4.788	5.695
Di cui: non conformi	2	12	4

Il 99,1% dei fanghi di depurazione prodotti è destinato al riutilizzo



LA RETE FOGNARIA

	2018	2019	2020
Rete fognaria gestita	520 km	520 km	527 km
Sollevamenti	81	83	83
Scaricatori di piena	128	126	131
Acque reflue collettate	11,8 Mln mc	12,1 Mln mc	10,9 Mln mc
Utenze servite fognatura	39 k	39 k	39,3 k
Utenze industriali autorizzate allo scarico in pubblica fognatura ex Titolo IV TICSI	164	156	156
Fognatura mista	69%	70%	68%
Fognatura nera	31%	30%	32%
Copertura del Servizio di Fognatura	83%	83%	83%
Volume totale di acque reflue collettate dalla rete fognaria (Mln mc)	11,8 Mln mc	12,1 Mln mc	10,9 Mln mc
Di cui proveniente da scarichi civili (Mln mc)	5,1 Mln mc	5 Mln mc	5,1 Mln mc
Di cui proveniente da attività industriali (Mln mc)	0,9 Mln mc	0,91 Mln mc	0,89 Mln mc
Carico inquinante totale delle acque reflue collettate in rete fognaria (A.E.)	76.981 A.E.	76.915 A.E.	66.488 A.E.

DEPURAZIONE

	2018	2019	2020
Impianti di depurazione	32	32	32
di cui fosse imhoff	4	4	4
Acque reflue depurate	11,8 Mln mc	12,1 Mln mc	10,9 Mln mc
Carico inquinante depurato	73,5 k A.E.	76,9 k A.E.	66,5 k AE
Utenti finali serviti Servizio di Depurazione	39 k	39 k	39,1 k
Utenze industriali autorizzate allo scarico in pubblica fognatura ex Titolo IV TICSI	164	156	156
Copertura del Servizio di Depurazione	90%	90%	90%
Controlli effettuati dagli organi di controllo	96	60	45
Fanghi totali prodotti	941 Ton SS	928 Ton SS	917 Ton SS
Fanghi destinati al riutilizzo	100%	100%	99,1%
Campioni analizzati per controllo processo	395	378	858
Campioni previsti Protocollo d'Intesa	92	144	145
Fango totale prodotto	4.279 Ton tal quale	4.016 Ton tal quale	4.093 Ton Tq
Fango totale prodotto	941 Ton SS	928 Ton SS	917 Ton SS
Fango totale destinato a riutilizzo	941 Ton SS	928 Ton SS	909 Ton SS





IMPEGNO ECONOMICO

	2018	2019	2020
Investimenti totali	3.051.602 €	4.271.314 €	3.757.878 €
<i>Investimenti su acquedotto</i>	2.176.827 €	3.146.773 €	2.554.306 €
<i>Investimenti su fognatura</i>	349.016 €	543.068 €	737.058 €
<i>Investimenti su depurazione</i>	525.759 €	581.474 €	466.515 €
Utile di esercizio	2.498.000 €	2.138.750 €	2.421.332 €
Ricavi totali	18.000.000 €	18.425.695 €	18.408.154 €
Ricavi del SII	16.426.968 €	16.562.257 €	17.296.136 €
<i>da captazione, adduzione e distribuzione di acqua</i>	10.445.203 €	10.668.373 €	11.070.266 €
<i>da servizi di fognatura e di depurazione delle acque reflue</i>	5.981.765 €	5.893.884 €	6.225.870 €
Valore gare pubbliche effettuate	5,3 Mln €	4,13 Mln €	2,85 Mln €
Ricavi netti prestazioni servizi	16.427 Mln €	16.562 Mln €	17.296 Mln €
Valore produzione operativa	16.427 Mln €	16.562 Mln €	17.296 Mln €
Costi esterni operativi	7.743 Mln €	8.370 Mln €	8.281 Mln €
Costi del personale	2.681 Mln €	2.790 Mln €	2.847 Mln €
Margine Operativo Lordo (MOL)	6.003 Mln €	5.402 Mln €	6.168 Mln €
Ammortamenti e accantonamenti	3.504 Mln €	3.553 Mln €	3.500 Mln €
Risultato operativo	2.498 Mln €	1.849 Mln €	2.667 Mln €

3,76
I milioni di euro investiti nel 2020

VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

	2018	2019	2020
Valore aggiunto globale netto distribuito	5.855.650 €	5.730.849 €	5.664.018 €
Valore aggiunto totale distribuito	11.775.028 €	11.415.238 €	11.575.539 €
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori (indicare il totale dei costi del personale)	2.680.992 €	2.790.016 €	2.847.200 €
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (indicare gli oneri finanziari)	577.557 €	481.466 €	405.690 €
Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (indicare il totale delle imposte dirette e indirette)	2.587.944 €	2.445.337 €	2.405.338 €
Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (indicare l'utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)	5.919.378 €	5.684.389 €	5.911.521 €
Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi e simili)	9.157 €	14.030 €	5.790 €



5,66
Il valore aggiunto globale netto distribuito nel 2020 in milioni di euro



Stampato nel mese di ottobre 2021

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:
Hub Editoriale - www.hubeditoriale.it
Via dell'Aprica 18, Milano
Via A. Fleming 17, Verona



emiliAmbiente

| info@emiliambiente.it |
| www.emiliambiente.it |
| Via Antonio Gramsci, 1,
43036 Fidenza PR |