



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2019

emiliAmbiente

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

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

emiliAmbiente

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

Il nostro impegno
per creare valore
nel contesto ecologico,
economico
e sociale



In copertina alcune delle opere in concorso ai **World Humor Awards 2020**, dedicati al tema "Acqua fonte di salute".

EmiliAmbiente è partner di progetto della competizione, a cui hanno partecipato oltre 250 vignettisti, caricaturisti e illustratori professionisti provenienti da ogni parte del mondo.

Info: www.worldhumorawards.org e www.emiliambiente.it



LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

6

IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

9

10

CHI SIAMO

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

SOSTENIBILITÀ

- Cos'è la sostenibilità 31
- La sostenibilità nella nostra missione 31
- Materialità 31
- Trasformare il nostro mondo:
L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile 33
- Ma... come vogliamo contribuire
in concreto ad uno sviluppo sostenibile? 34

30

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- 36 Da cosa è composto
- 40 Il sistema acquedottistico in gocce
- 44 La qualità dell'acqua erogata
- 47 Il Servizio di collettamento e depurazione delle acque reflue
- 48 La rete fognaria
- 53 La tariffa del Servizio Idrico Integrato
- 54 Agevolazioni per le utenze più deboli
- 55 La qualità del Servizio

36

IMPEGNO SOCIALE

- Persone 62
- Formazione 66
- Tutela della salute e sicurezza sul lavoro 66
- Coinvolgimento dei dipendenti 67
- Welfare aziendale e benefit offerti 68
- Azionisti 68
- Fornitori 68
- Territorio e collettività 69

62

72

IMPEGNO AMBIENTALE

- 74 Rifiuti
- 74 Energia
- 75 Emissioni
- 75 Prodotti chimici

IMPEGNO ECONOMICO

- Performance aziendali 77
- Risultato di esercizio 77
- Valore della produzione operativa 78
- Investimenti 78
- Valore aggiunto generato e distribuito 82

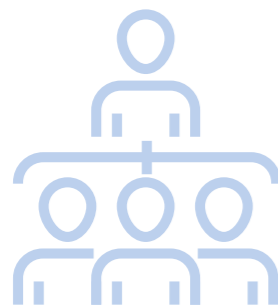
76

84

APPENDICE

- 85 Tabelle di confronto sul triennio 2017-2019 dei dati aziendali
- 94 Tabella di confronto delle performance qualità contrattuale dell'azienda sul triennio 2017-2019





LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Questo è il secondo appuntamento di redazione del nostro bilancio di sostenibilità. Abbiamo scelto di utilizzare questa rendicontazione come strumento di trasparenza e dialogo con tutti i nostri stakeholders, in ragione della natura stessa di EmiliAmbiente: una società che opera in un mercato regolato, erogando un pubblico Servizio fondamentale, consapevole che l'acqua è realmente un bene prezioso e indispensabile.

Il bilancio di sostenibilità è per noi un modo per spiegare e rendere conto ai nostri soci, ai cittadini, ai lavoratori e a tutti coloro che sono coinvolti nel nostro processo produttivo, dell'impatto del lavoro svolto da EmiliAmbiente sui più importanti temi della sostenibilità: come utilizziamo le risorse,

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

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

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

La tipologia di rendicontazione del bilancio di sostenibilità nei primi due anni di redazione getta le basi per una nuova dimensione strategica della Società, volta ad una maggiore attenzione alla sostenibilità stessa.

Fin dal primo Bilancio 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.

Tale programma ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - *Sustainable Development Goals*, SDGs che i paesi sottoscrittori, tra i quali l'Italia, si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030.

L'obiettivo dei primi due Bilanci di Sostenibilità è stato integrare con una nuova prospettiva la rendicontazione economico-finanziaria del bilancio di esercizio. Il prossimo step è ora trasformare questa visione in uno strumento di strategia e crescita





Un'analisi del contesto in cui opera EmiliAmbiente .ha condotto una selezione di 8 tra i 17 SDGs; questi 8, a loro volta, sono stati raggruppati in 4 Ambiti:

VALORE ALLE PERSONE



EFFICIENZA ENERGETICA



TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO



Questi 4 ambiti dovranno diventare i 4 macro-capitoli dei futuri Bilanci di Sostenibilità Aziendale. L'obiettivo delle prime due rendicontazioni è stato quello di aggiungere una ulteriore prospettiva a quella rappresentata dalla rendicontazione economico finanziaria del bilancio di esercizio.

Il prossimo step è ora quello di trasformare questa prospettiva in uno strumento strategico e di crescita, inserendo nei prossimi bilanci di sostenibilità specifici obiettivi di miglioramento da raggiungere di anno in anno.

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



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 2019 (quindi dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019). In merito ad aspetti di cui si ritiene importante evidenziare l'andamento del trend viene riportato il confronto con le due annualità precedenti (2017 e 2018).

Inoltre, nella sezione Appendice sono state predisposte le tabelle di confronto con le annualità precedenti di tutti i dati che vengono trattati all'interno del documento.

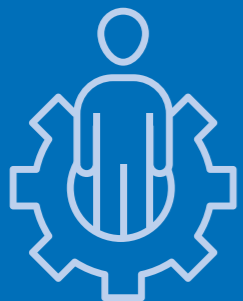
Ciò significa che i dati presentati in questo documento sono una fotografia scattata al 31 dicembre dello scorso anno: per questo, un lettore attento potrà trovare differenze anche sostanziali confrontando la situazione della società di oggi, ovvero successiva alla data di approvazione e pubblicazione del report (a titolo esemplificativo in seguito alla pande-

mia da Covid-19 l'azienda ha subito una riorganizzazione e attuato progetti di digitalizzazione). Lo sfasamento temporale tra il perimetro rendicontato e la data di pubblicazione è inevitabile, e ci consente di presentare in questa sede dati attestati relativi all'annualità che viene rendicontata.

Alla redazione del report hanno partecipato tutte le principali funzioni aziendali, attraverso il coordinamento della funzione sistemi di gestione ed attività regolatorie, contribuendo al processo di individuazione dei contenuti del Bilancio e collaborando nelle fasi di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, sino alla loro validazione, ciascuno per propria competenza.

Il presente documento è approvato dall'Organo Amministrativo e non è soggetto alla verifica da parte di società esterne. Il Bilancio di Sostenibilità di EmiliAmbiente sarà soggetto ad aggiornamento su base annuale.

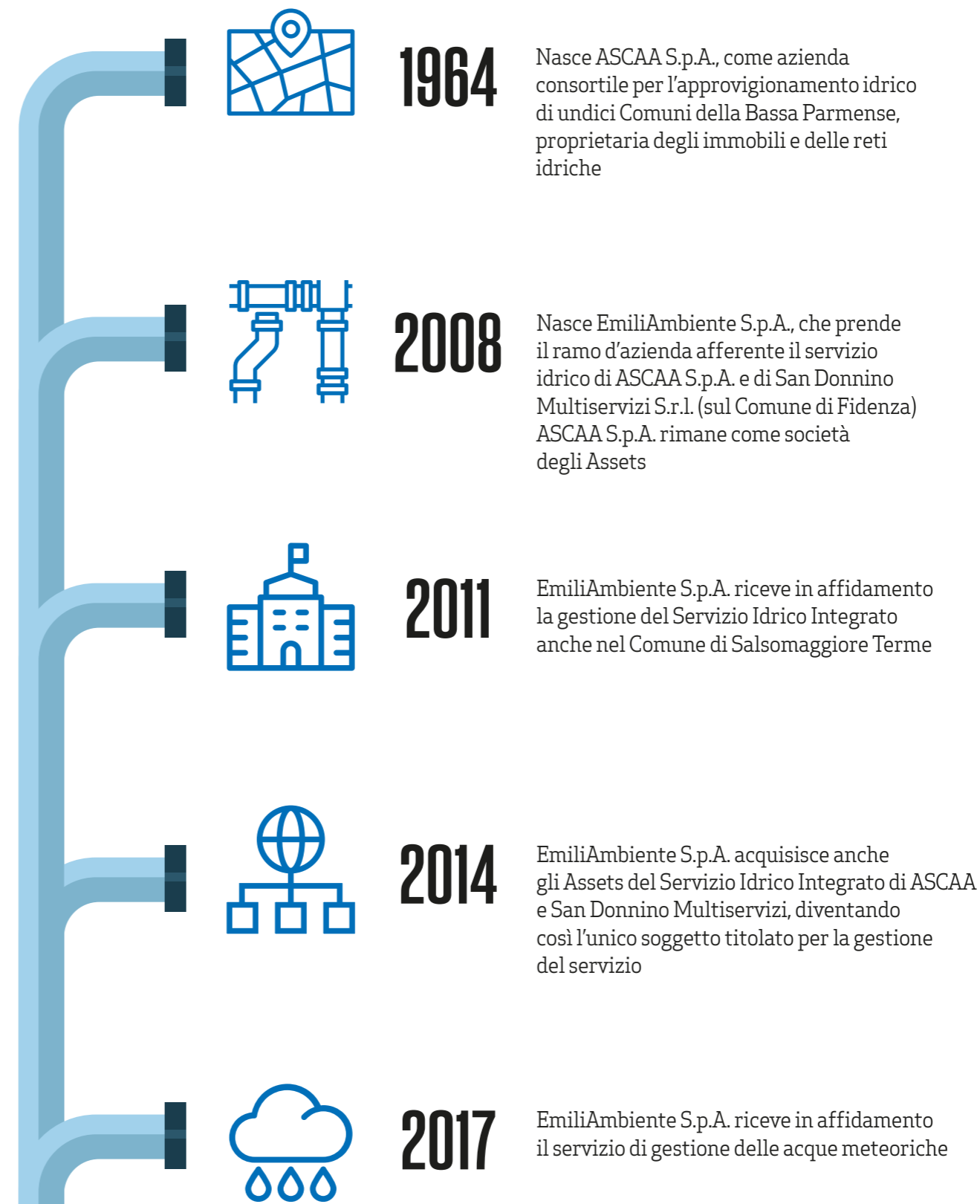




LA NOSTRA STORIA IN PILLOLE

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).





EMILIAMBIENTE IN GOCCE


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




102 mila
Abitanti residenti

11
Comuni

638
Kmq superficie

53 
Lavoratori dipendenti

51 
Lavoratori a tempo indeterminato

47 
Lavoratori Full time

6 
Lavoratori Part time

21
Donne

32
Uomini





195 km
Rete adduzione

866 km
Rete di distribuzione

44 mila
Utenze (contratti)

4
Campi sorgenti

4
Centrali di captazione principali

19
Pozzi

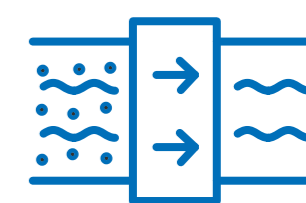


525 km
Rete fognaria

12 Mln mc
Acque reflue collettate

39 mila
Utenze civili (o assimilabili) servite

156
Utenti produttivi autorizzati



32
Impianti di depurazione gestiti

39 mila
Utenti finali serviti

12 Mln mc
Acqua depurata

76,9 mila A.E.
Carico inquinante depurato

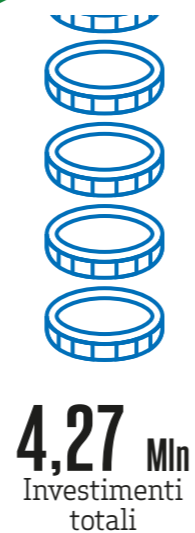
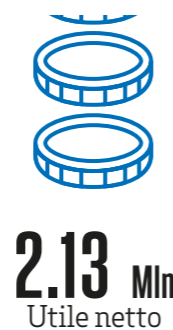
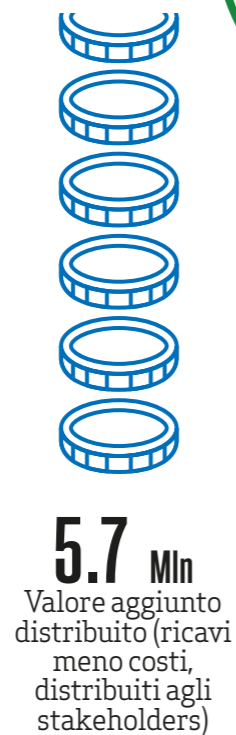
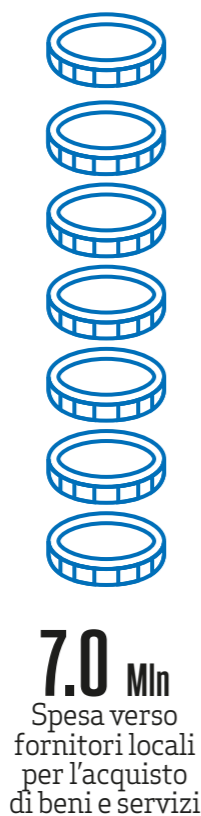
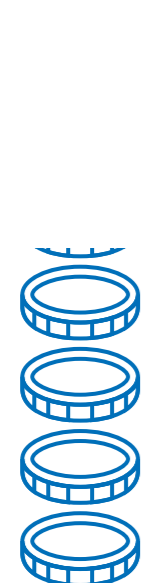
83%
Copertura del servizio

90%
Copertura del servizio

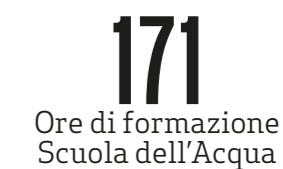
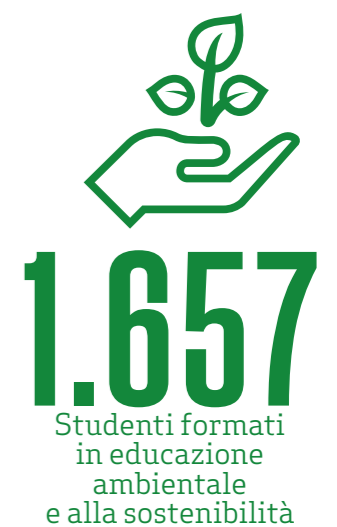
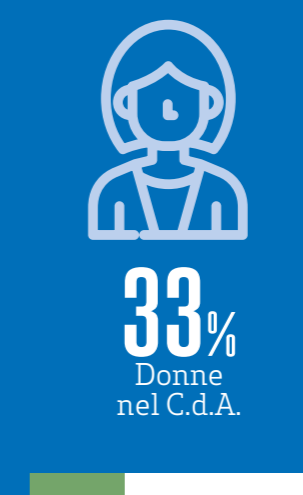
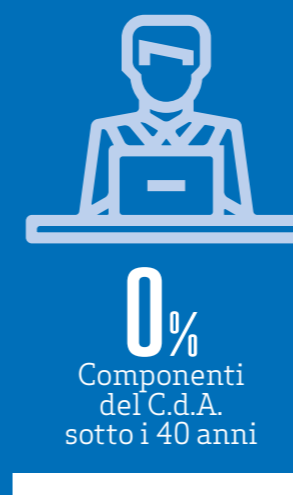
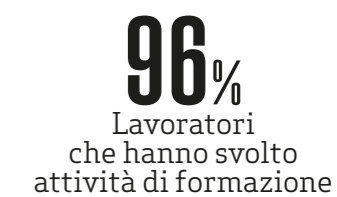
COPERTURA DEL SERVIZIO



RESPONSABILITÀ ECONOMICA



RESPONSABILITÀ SOCIALE



RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



14,79 Gwh
Energia elettrica
totale consumata



36,7%
Perdite idriche



12 Mln
Acque reflue
depurate



0%
Fanghi destinati
a smaltimento
in discarica

0,004 Gwh
Energia elettrica
autoprodotta



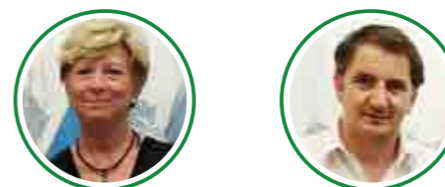
4.016 Ton tq
Fanghi di depurazione
prodotti



100%
Fanghi destinati
al riutilizzo



**EmiliAmbiente
è una partecipata
pubblica: gli enti soci
esercitano
potere di indirizzo
e controllo**



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

LA NOSTRA FORMA SOCIETARIA

EmiliAmbiente è una società per azioni, possedute da Soci che sono Enti pubblici: per questo motivo è definita "partecipata pubblica". La Società è un'entità distinta solo formalmente dagli enti che la partecipano, poiché gli enti partecipanti esercitano un potere di indirizzo e controllo.

LA NOSTRA ATTIVITÀ

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

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

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

L'attività di ricezione, emungimento e distribuzione dell'acqua avviene grazie alla rete di adduzione primaria che percorre la zona Nord della provincia, realizzando un "anello" lungo oltre 169 km e grazie alle centrali di captazione d'acqua potabile di San Donato, di Priorato, di Parola e la Stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza). L'attività di depurazione garantisce un Servizio di depurazione di acque reflue ad un territorio di circa 130.000 abitanti equivalenti. Il Servizio Idrico è gestito direttamente dalla Società per i Comuni di Busseto, Colorno, Fidenza, Fontanellato, Polesine Zibello, Roccabianca, Salsomaggiore, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna e Torrile.

CENNI SULLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Servizio Idrico Integrato italiano è caratterizzato da un complesso modello istituzionale e normativo nonché da una forte eterogeneità e frammentazione degli operatori. Le regole nazionali e generali in materia di Ambiente vengono definite dal Ministero dell' Ambiente, che determina la pianificazione e la strategia per ciò che riguarda tanto lo sfruttamento quanto la tutela delle risorse idriche. Il Settore Idrico è inoltre regolato e monitorato a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), un soggetto indipendente il cui scopo principale è garantire



la promozione della trasparenza delle gestioni, della concorrenza, dell'efficienza e dell'efficacia nel settore dei servizi di pubblica utilità, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori. In pratica: ARERA ha il compito di disegnare regole per il settore che siano coerenti con gli indirizzi ricevuti dalla legislazione, tradurre i piani di lungo termine in obiettivi intermedi, il disegno in regole e le regole in piani d'azione ed impegni eseguibili, fissando obiettivi specifici per i Gestori.



COMPOSIZIONE SOCIETARIA

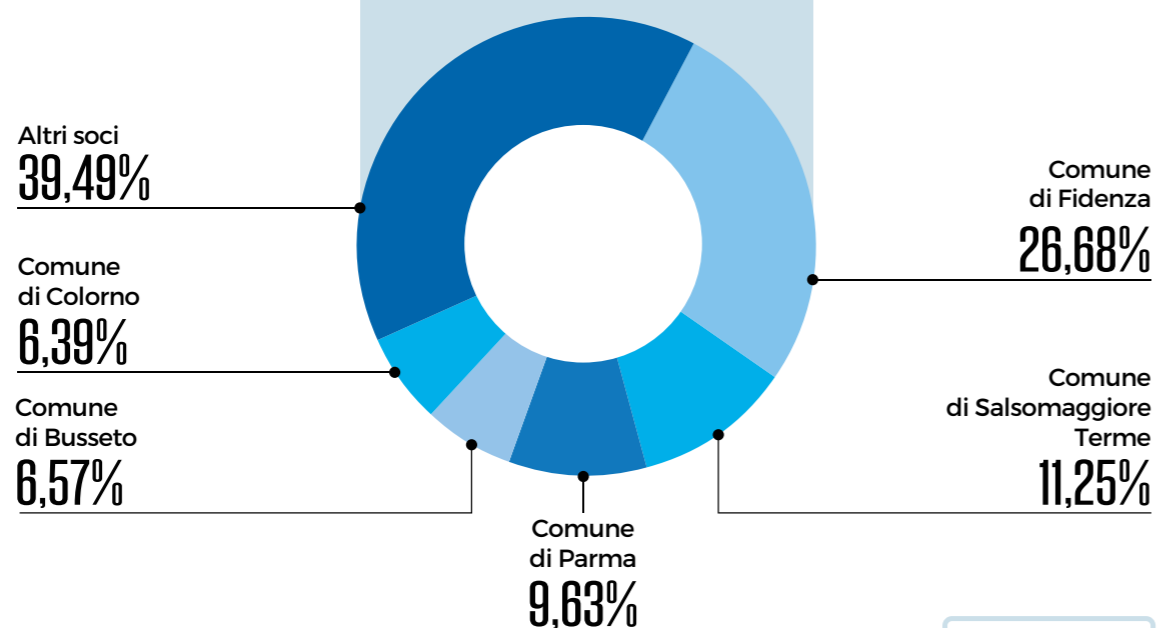


Tabella 1

SOCIO

Comune

Totale
673.409

Fidenza	179.857	Fontevivo	24.839
Salsomaggiore	75.729	Soragna	24.233
Parma	64.824	Torrile	23.627
Busseto	44.226	San Secondo P.se	19.992
Sorbolo Mezzani	44.226	Polesine Zibello	17.589
Colorno	43.014	Roccabianca	12.117
Sissa Trecasali	35.744	Noceto	3.635
Fontanellato	34.532	Azioni proprie	25.445

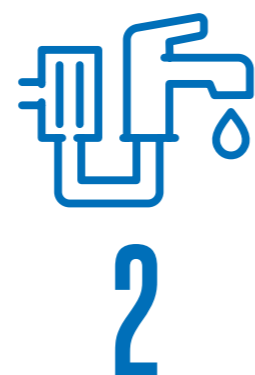
ARERA si muove:

- sul fronte della qualità dei servizi e della tutela degli utenti, attraverso la definizione dei livelli minimi e degli obiettivi di qualità del Servizio, vigilando sulle modalità di erogazione dello stesso; tutelando i diritti degli utenti, anche con la valutazione di reclami, istanze, segnalazioni, e determinando obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi;
- sul fronte delle tariffe, attraverso la definizione delle componenti di costo per la determinazione della tariffa del S.I.I.;
- sul fronte degli atti che concorrono alla disciplina del Servizio, attraverso la predisposizione delle "convenzioni tipo" in cui sono definite la modalità di regolazione dei rapporti tra autorità competenti l'affidamento e Gestori; verifica la corretta redazione del Piano d'Ambito e la sua coerenza con la pianificazione regionale e provinciale di settore;
- sul fronte della rendicontazione, attraverso l'adozione di direttive per la trasparenza della contabilità e la separazione contabile ed amministrativa dei Gestori, nonché la rendicontazione periodica dei dati gestionali, al fine di confronti comparativi tra gestioni;
- con funzioni di advocacy, attraverso l'espressione di pareri in materia di Servizio Idrico Integrato su richiesta del Governo, delle Regioni e di altri enti, formulando proposte di revisione della disciplina vigente e segnalandone l'eventuale inosservanza o incorretta applicazione;
- sul fronte dell'informazione, svolgendo infine funzioni di raccolta, elaborazione e restituzione di dati statistici e conoscitivi sul Servizio e garantendo l'accesso generalizzato ai dati raccolti e a tutte le elaborazioni effettuate.

Scendendo ad un maggior livello di dettaglio, il S.I.I. è organizzato sulla base di 62 Ambiti Ter-

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha il compito di definire regole 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 eseguibili, fissando obiettivi specifici per i Gestori





I livelli su cui opera l'agenzia Atersir



62

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

L'Ente di Governo d'Ambito ha affidato a EmiliAmbiente la gestione del Servizio dal 1° ottobre 2008 al 30 giugno 2025

ritoriali Ottimali (ATO), ovvero porzioni di territorio di "adeguate dimensioni" per la gestione dei servizi, che nascono con lo scopo di consentire la razionalizzazione della programmazione e della gestione del Servizio Idrico Integrato. I confini degli ATO sono definiti dalle singole Regioni con apposite leggi regionali, sulla base di un criterio geografico-istituzionale (ovvero con riguardo all'unità di bacino idrografico ed alle ripartizioni politico-amministrative) e di uno economico-gestionale (con riguardo alle adeguate dimensioni di gestione ed al superamento della frammentazione delle gestioni).

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

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

In Emilia-Romagna è presente un unico Ente d'Ambito, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti²: è un ente dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni e le Province della Regione.

¹ ARERA - Relazione annuale - Volume 2 - Attività svolta - 2019 - Pag. 193.

² Atersir viene istituita nel 2011 con legge regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, in attuazione della Legge 23 dicembre 2009, n.191.



I compiti di regolazione affidati ad Atersir consistono principalmente nell'affidamento della gestione del Servizio, nella predisposizione del Piano d'Ambito³ e del Piano economico-tariffario, ma comprendono anche tutte le attività di monitoraggio e controllo, sia tecnico che economico, della gestione affidata.

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

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

³ 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.

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

L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO

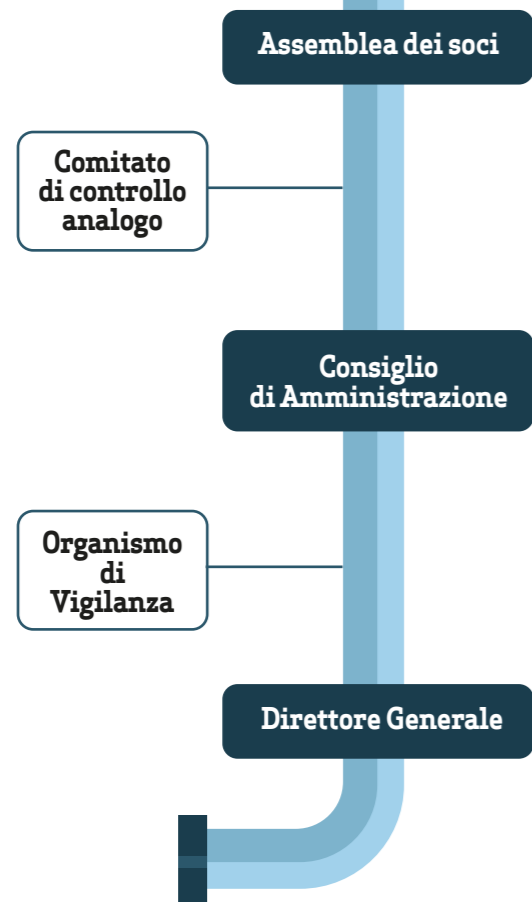
La gestione del Servizio Idrico Integrato è subordinata ad un atto ufficiale chiamato *convenzione*, attraverso il quale l'Ente territorialmente competente (l'Ente di Governo d'Ambito) affida ad un Soggetto (detto *Gestore*) l'intera gestione del Servizio su un ambito territoriale definito, secondo precise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

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

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

Questo è possibile grazie al realizzarsi di tre condizioni:

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



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'Assemblea dei Soci approva gli indirizzi strategici relativi alla gestione aziendale, proposti dal Consiglio di Amministrazione; approva i budget, il Piano degli Investimenti, gli schemi tipo dei contratti di servizi; delibera sullo sviluppo di nuove attività e/o sui servizi già esercitati; 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: questo controllo è esercitato dalla **Commissione di Controllo Analogo**: questa agisce in staff rispetto all'Assemblea dei Soci, esprimendo pareri vincolanti sui piani annuali delle attività di gestione del Servizio affidato e sul loro stato di attuazione a consuntivo; controlla lo stato di attuazione delle attività, su base annuale, e lo stato di attuazione degli obiettivi prefissati dall'Azienda, sotto il profilo dell'efficacia, efficienza, economicità, puntualità, regolarità e redditività della gestione; formula indirizzi strategici relativi alla gestione dei servizi. L'Organo Amministrativo dell'Azienda è rappresentato dal **Consiglio di Amministrazione**: vie-

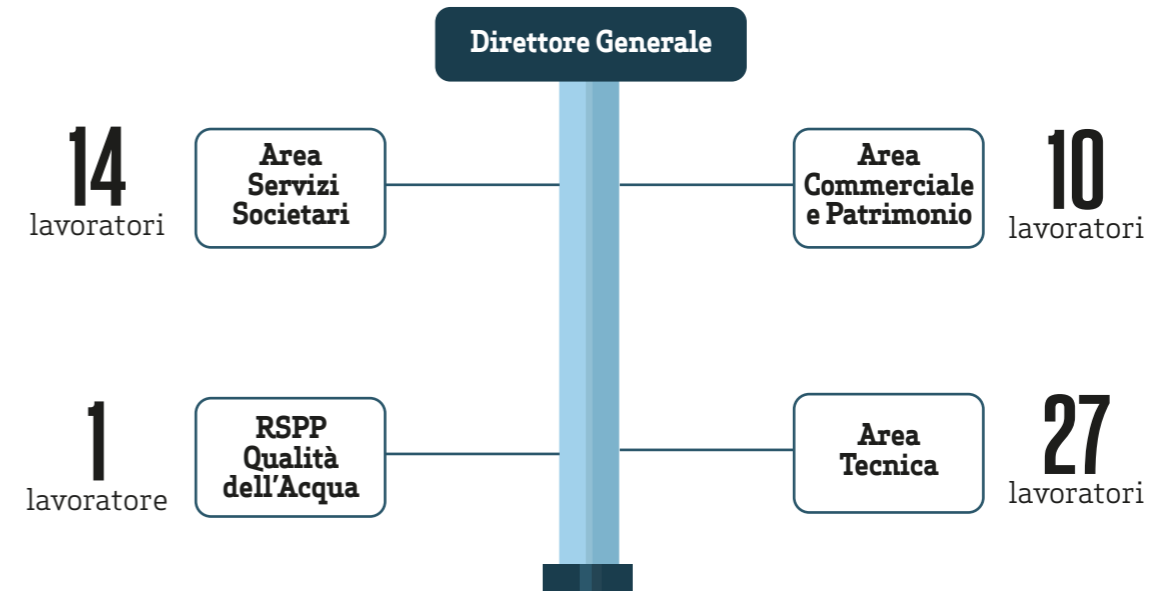
ne nominato dall'Assemblea dei Soci, ed ha in sé tutti i poteri di gestione, controlla l'operato del management aziendale e si occupa delle scelte strategiche aziendali. Il CdA dura in carica tre anni. Nella seconda metà del 2019 il CdA in carica ha terminato il proprio mandato e vi è stato quindi il completo rinnovo dei suoi componenti. Facendo qui riferimento al CdA in carica dal 2019 risulta composto da 3 membri, di cui 1 membro femminile. Il CdA è supportato in staff da una funzione indipendente di controllo, chiamata **Organismo di Vigilanza**, che ha il compito di vigilare sull'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia, la reale applicazione e la diffusione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 adottato dall'azienda. L'Organismo di Vigilanza è un organo collegiale composto da tre professionisti esterni, e dura in carica tre anni; l'Organismo di Vigilanza in carica ha scadenza nel prossimo anno.

LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La nostra Società è organizzata in tre aree principali:

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

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



MISSIONE E VALORI

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

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

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

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

ETICA E INTEGRITÀ

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

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

Nella realizzazione della missione aziendale, tutti i destinatari del Codice Etico aziendale (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.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

La Certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione ed il mantenimento di un Sistema Gestionale ed Organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale. Adottare un Sistema Gestionale ed Organizzativo significa determinare gli obiettivi e le responsabilità, orientare la propria azienda verso il conseguimento degli stessi, mediante pianificazione, controllo, assicurazione della qualità e miglioramento continuo.

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

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



I NOSTRI STAKEHOLDERS

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

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

STAKEHOLDERS



SOCI



PERSONALE



UTENTI



FORNITORI



REGOLATORI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



COMUNITÀ LOCALE
(e generazioni future)



FINANZIATORI
(Istituti di credito)

LE LORO ASPETTATIVE

TRASPARENZA
EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO
MIGLIORAMENTO continuo

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

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

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

EQUITÀ e trasparenza delle gare di appalto

RISPETTO delle condizioni contrattuali

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

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

Trasparenza e **SOLVIBILITÀ**

LA NOSTRA MISSIONE E I NOSTRI OBIETTIVI

Vogliamo che EmiliAmbiente trasmetta efficacemente ai soci la creazione di 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. Vogliamo che i nostri clienti comprendano la nostra eccellenza e che ci considerino un partner affidabile per ogni aspetto legato al nostro Servizio e vicino alle esigenze del cittadino.

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

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

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

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



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 **STAKEHOLDERS**





LA SOSTENIBILITÀ NELLA NOSTRA MISSIONE QUOTIDIANA

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

(Estratto della Missione aziendale)



2030

Data entro cui si intende
attuare il programma
di sviluppo sostenibile

COS'È LA SOSTENIBILITÀ

La sostenibilità è la capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future⁴.

La capacità di equilibrare la sostenibilità sociale, quella economica e quella ambientale è il senso stesso del concetto di sviluppo sostenibile, diventato centrale in ogni ambito.

È un concetto complesso, un obiettivo che non può essere raggiunto in breve tempo, ma che deve essere perseguito attraverso un percorso lungo e costante di trasformazione: anche culturale.

Essere sostenibili significa, per una Società, seguire un modello di crescita economica che migliori la qualità della vita ma che nel contempo rispetti l'uomo e l'ambiente.

LA SOSTENIBILITÀ NELLA NOSTRA MISSIONE

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

All'interno del nostro bilancio di sostenibilità siamo andati ad individuare le tematiche rilevanti in relazione all'attività che svolgiamo e ai suoi impatti: il Servizio Idrico Integrato, la gestione dei rapporti con i clienti e le comunicazioni.

In questo report vogliamo comprendere tutti i temi che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in campo sociale, ambientale ed economico o che influenzano significativamente le decisioni dei nostri stakeholders.

MATERIALITÀ

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

I temi materiali che abbiamo ritenuto rilevanti sono riportati nel grafico nella pagina seguente.

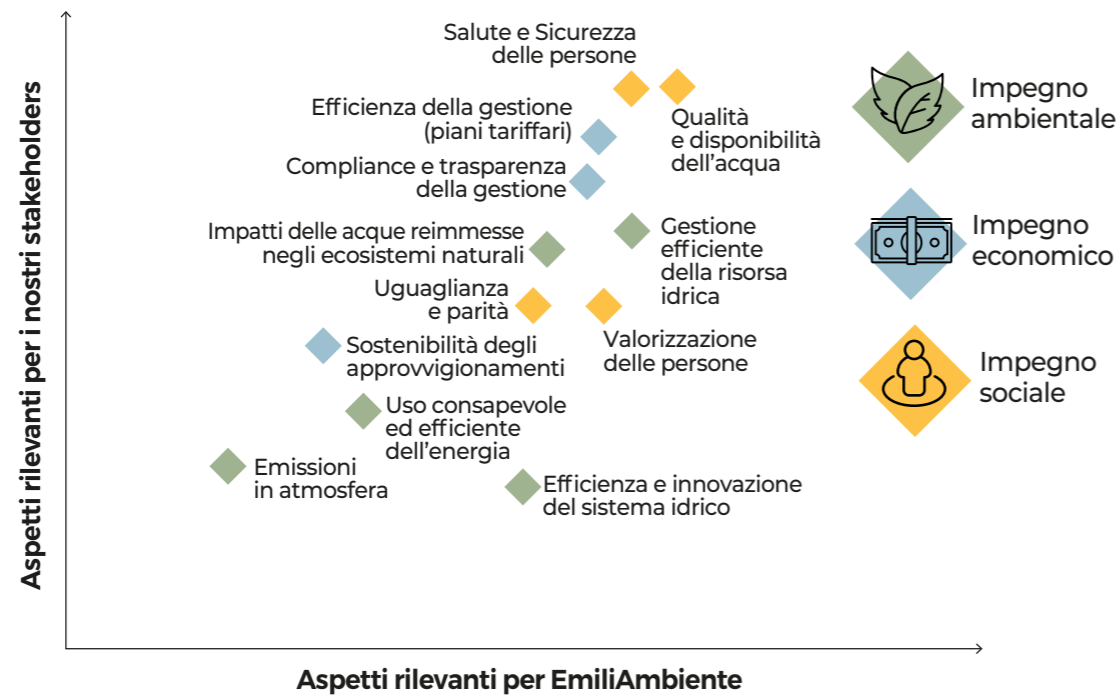
I temi che abbiamo ritenuto rilevanti possono essere raggruppati principalmente nelle tre dimensioni:

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

⁴ Rapporto Bruntland (Wced - 1987) - "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare i propri".



RILEVANZA DEGLI ASPETTI MATERIALI



Nessuno è esente dal partecipare al cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità

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

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

L'Agenda, sottoscritta da 193 Paesi membri, si compone di 17 Obiettivi per lo sviluppo sostenibile. Gli Obiettivi per lo Sviluppo danno seguito ai risultati degli Obiettivi di Sviluppo del Millennio che li hanno preceduti, e rappresentano obiettivi 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. "Obiettivi 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: la dimensione economica, sociale ed ambientale.

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

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



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.
- Welfare e bilanciamento tra lavoro e vita privata.

2

EFFICIENZA ENERGETICA



- Attraverso investimenti mirati per rendere più efficienti i nostri processi e ridurre gli impatti sull'ambiente; ad esempio: maggior efficienza dei processi di depurazione delle acque, maggior rendimento degli impianti con conseguente riduzione dei consumi energetici; utilizziamo parte dell'energia autoprodotta dal biogas generato dalle attività di depurazione per sostenere il processo stesso (avviene presso il depuratore Fidenza);
- 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, con lo scopo di distribuire una risorsa sicura e di elevata qualità;
- Attraverso la realizzazione di investimenti continui per il miglioramento dell'efficienza delle infrastrutture che convogliano e depurano le acque reflue;
- Attraverso un costante impegno nell'efficientamento delle reti di distribuzione dell'acqua potabile, riducendo le dispersioni della risorsa;
- Attraverso il costante impegno nella riduzione dei rischi di sversamento delle acque reflue lungo la rete fognaria, mediante controlli, ispezioni ed interventi di manutenzione delle reti;
- Attraverso la realizzazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (progetto WSP).



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



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

4

INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO



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



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

DA COSA È COMPOSTO

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

cabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna, Torrile), arrivando a servire un totale di 102.602 abitanti residenti sul territorio.

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, e per il solo Comune di Fontevivo gestisce il Servizio di collettamento e depurazione dei reflui. La tabella seguente riporta la numerosità delle utenze servite⁵, per ciascun Servizio, accanto alla numerosità della popolazione residente all'interno dei Comuni serviti.

⁵ Con Utenze si intendono gli Utenti finali come definiti all'Allegato A della Delibera 655/2015, ovvero intesi come "persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I." (quindi 1 contratto = 1 utenza) attivi al 31/12/2019.



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1 CAPTAZIONE

L'azione di prelievo delle acque dell'ambiente per il consumo umano domestico e industriale: nel caso di EmiliAmbiente questo avviene in profondità, con prelievo delle acque di falda raggiungibili tramite appositi pozzi

2 POTABILIZZAZIONE

L'acqua captata dai campi pozzi viene disinfettata prima di essere immessa nella rete di distribuzione. Questo processo viene svolto con biossido di cloro e/o ipoclorito di sodio, sostanze che lasciano qualche traccia solo nel sapore dell'acqua, eliminabile lasciando aperta la bottiglia per una mezz'ora

3 ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE

L'acqua viene quindi pompata nella rete di adduzione (un reticolo di condutture di grande diametro che percorre come un anello tutto il territorio servito da EmiliAmbiente) e quindi nelle reti di distribuzione dei singoli Comuni, per raggiungere gli utenti

4 FOGNATURA

Le acque reflue domestiche e industriali vengono raccolte da un sistema di impianti e reti che le conducono agli impianti di depurazione

5 DEPURAZIONE

Gli impianti di depurazione utilizzano processi chimico-fisici e biologici per eliminare dalle acque reflue le sostanze inquinanti, in modo da non alterare il ciclo idrogeologico naturale

6 RESTITUZIONE

Una volta depurate le acque reflue vengono rilasciate nei corpi idrici superficiali (cioè i canali, i fiumi, i laghi i mari o gli oceani) da cui riprendono il loro viaggio nel ciclo idrogeologico naturale e nel Servizio idrico integrato gestito dall'uomo

CAPTAZIONE



POTABILIZZAZIONE



ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE



FOGNATURA



DEPURAZIONE



RESTITUZIONE



Nel territorio di nostra competenza, svolgiamo i servizi di:

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

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

Tabella 2 - Abitanti e utenze del SII nei Comuni gestiti

COMUNE	ABITANTI SERVITI*	UTENZE SERVIZIO ACQUEDOTTO	UTENZE SERVIZIO FOGNATURA	UTENZE SERVIZIO DEPURAZIONE
Busseto	6.875	3.113	2.705	2.705
Colorno	9.127	3.775	3.408	3.408
Fidenza	27.204	12.037	11.110	11.110
Fontanellato	7.092	2.277	2.052	2.052
Polesine Zibello	3.205	1.425	1.308	1.301
Roccabianca	2.923	718	639	639
Salsomaggiore T.	19.953	10.647	8.741	8.741
San Secondo P.se	5.822	2.252	2.120	2.120
Sissa Trecasali	7.820	3.009	2.677	2.672
Soragna	4.830	2.136	1.874	1.874
Torrire	7.751	3.117	2.737	2.532
Totale	102.602	44.506	39.371	39.154

* Fonte: ISTAT Portale Geodemo - Popolazione residente al 1 gennaio 2019 nei Comuni serviti.



IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO IN GOCCE



195 Km
Reti di adduzione



39%
Reti di adduzione in cemento amianto

866 Km
Reti di distribuzione

6%
Reti di distribuzione in cemento amianto

1.061 Km
Rete georeferenziata



12,1 Mlc mc
di acqua prelevati dall'ambiente

10,3 Mlc mc
di acqua in ingresso alla distribuzione

36,7%
Perdite percentuali (ex art. 8 RQTI)

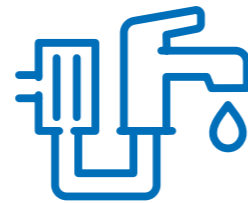


98
Campioni analizzati sorgenti + pozzi

143
Campioni analizzati in distribuzione

9.250
Parametri totali analizzati





4

Le centrali di captazione di acqua potabile gestite

19

I pozzi attivi al loro interno



CAPTAZIONE

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

- la Centrale di San Donato, sita in Strada Beneceto a Parma; la struttura gestisce l'emungimento da n. 4 pozzi, che consentono di fornire acqua di Comuni di Sissa Tre-casali, Torrile, 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 sotto il Comune di Fontanellato; i 5 pozzi a Servizio della centrale vengono utilizzati per rifornire i Comuni di Fontanella-to, Soragna, San Secondo Parmense, Busseto, Polesine Zibello, nonché in parte Fontevivo e Noceto;
- la Centrale di Parola, sita in località Parola di Fidenza, che conta 7 pozzi; attraverso la centrale vengono serviti i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme;
- la Stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza), nella quale viene temporaneamente raccolta l'acqua proveniente dalla centrale di Parola, per consentirne il rilancio verso il territorio del Comune di Salsomaggiore, che si trova topograficamente ad una quota maggiore.
- Ai pozzi sopra menzionati vanno aggiunti 2

pozzi a Corticelli e 1 a Viarolo che alimentano la rete di adduzione.

Le fonti di approvvigionamento da cui preleviamo l'acqua sono di origine sotterranea, in prevalenza pozzi. Abbiamo tuttavia anche la possibilità, grazie alle previsioni delle concessioni di derivazione, di sfruttare alcuni campi sorgenti siti in prevalenza in zona Salsomaggiore e Pellegrino Parmense: si tratta tuttavia di un prelievo decisamente residuale, corrispondente all'1% circa del volume totale prelevato nel corso dell'anno.

POTABILIZZAZIONE

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

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

Gli indicatori della qualità dell'acqua vengono costantemente monitorati secondo le modalità e la periodicità previste dalla legge

143

I campioni analizzati lungo la rete di distribuzione



ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'acqua prelevata dall'ambiente viene poi convogliata, attraverso 159 km circa di rete di adduzione⁶, 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 866 km) porta l'acqua alle singole utenze.

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

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

la pressione e per il mantenimento di adeguata scorta idrica.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

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

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

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

dell'acqua distribuita in rete vengono programmati su base annuale, all'interno di un Piano definito annualmente in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente e condiviso con le Autorità di Settore (in particolare con AU-SL).

Il grado di sorveglianza sulle caratteristiche qualitative dell'acqua non va peraltro valutato sulla base della semplice quantificazione del numero di determinazioni effettuate, quanto piuttosto attraverso un'attenta e scrupolosa scelta dei parametri da monitorare, al fine di prevenire o ridurre al minimo il rischio di casi di non conformità. I principali criteri adottati per la redazione del Piano sono i seguenti:

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

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

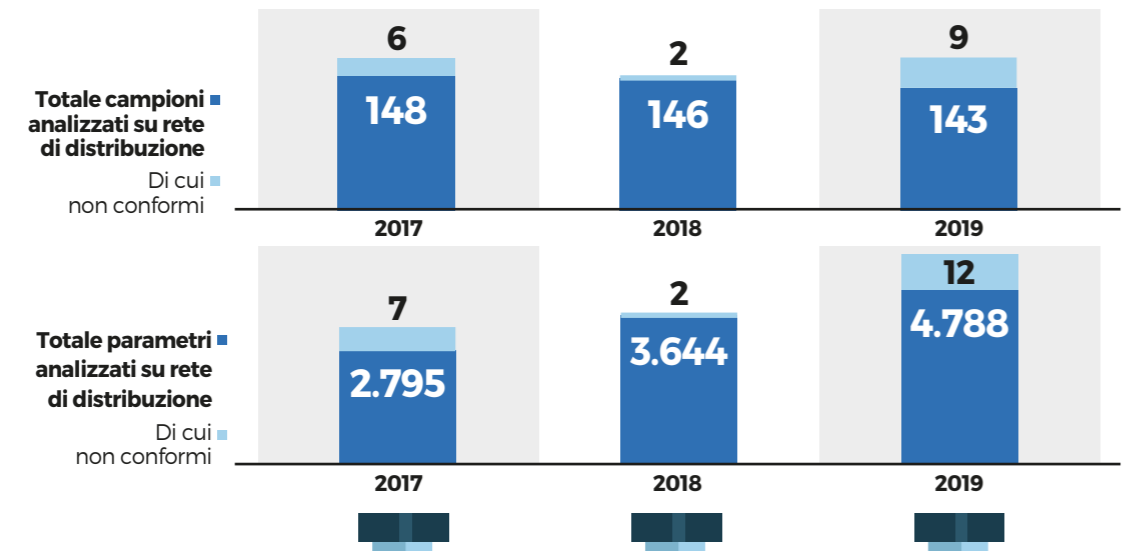
Il prelievo dei campioni da sottoporre ad analisi è una fase particolarmente delicata nell'attività di controllo, in particolare per i campioni destinati ad analisi microbiologiche, per i quali si adottano rigorosi protocolli di asetticità per evitare contaminazioni di carattere secondario non imputabili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

Le analisi dei campioni raccolti vengono affidate ad un Laboratorio esterno qualificato ed accreditato⁷ ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17025; il responsabile del campionamento può inoltre effettuare alcune analisi preliminari (es. concentrazione di cloro residuo, nitrati, ecc.) di-

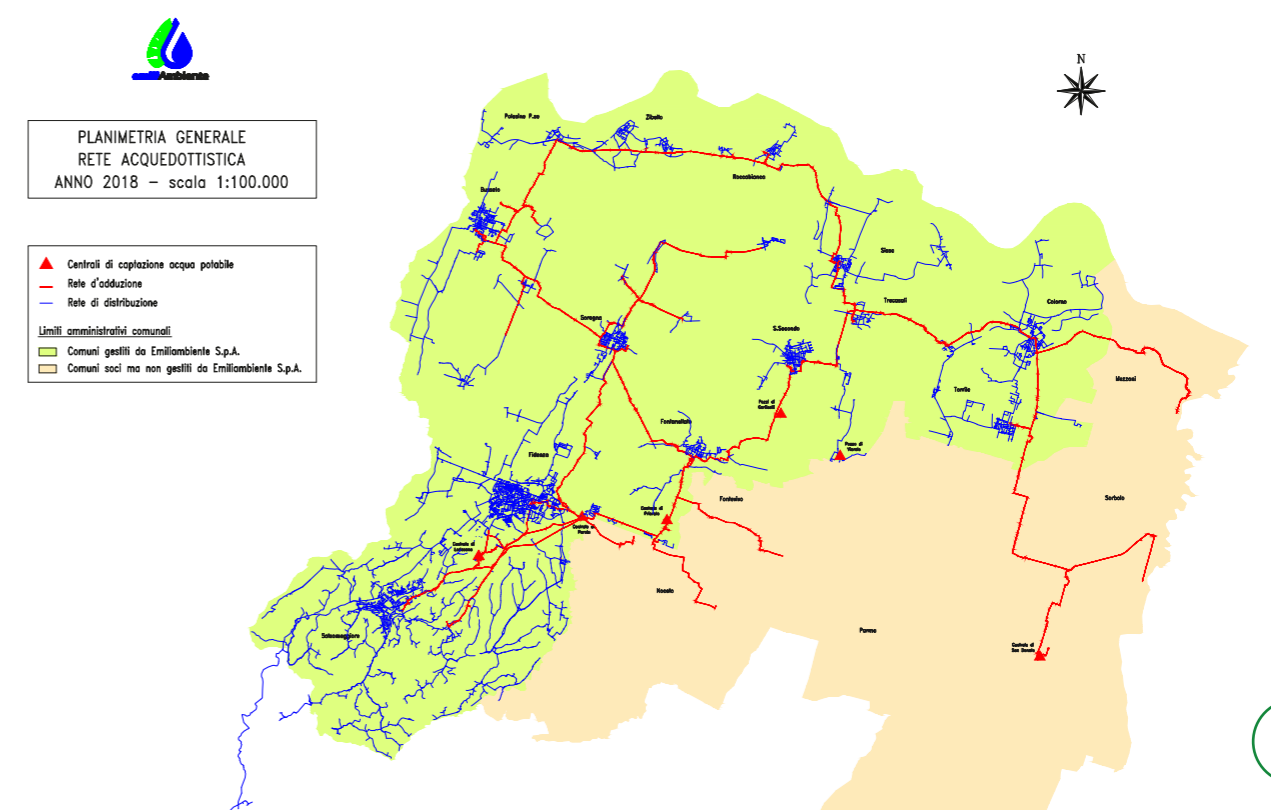
⁶ Si intende qui compresa unicamente la rete di adduzione all'interno dei Comuni serviti; sono presenti ulteriori 36 km circa di rete di adduzione situati all'interno di altri Comuni soci, per i quali la Società non gestisce il S.I.I.

⁷ L'accreditamento attesta la competenza tecnica del Laboratorio di prova relativamente alle specifiche prove indicate all'interno del certificato di accreditamento stesso.

Tabella 3 - Monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in distribuzione: campionamenti e analisi effettuati nel triennio 2017-2019



La rete acquedottistica gestita da EmiliAmbiente





rettamente in loco, con l'ausilio dell'apposita strumentazione portatile (colorimetro, spettrofotometro).

Nel corso del 2019 sono stati analizzati 248 campioni di acqua potabile, all'interno dei quali sono stati analizzati complessivamente 9.250 parametri; di questi, 143 campioni sono stati prelevati lungo la rete di distribuzione, a valle degli impianti di disinfezione, e sono stati registrati 9 campioni con parametri oltre i limiti di legge.

Il 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 (aggiornamento semestrale).

PRESERVARE LA RISORSA

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

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

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

In questo contesto, risulta di grande importanza l'attività di ricerca e contenimento delle perdi-



I campioni di acqua potabile analizzati nel corso del 2019

te, che realizziamo attraverso l'attuazione di un programma permanente di controllo, basato:

- sul sistema di telecontrollo, che ci consente di monitorare in tempo reale tutta la rete idrica ed il funzionamento degli impianti di captazione e sollevamento; questo sistema ci consente da una parte di adeguare l'erogazione di acqua ai fabbisogni delle nostre utenze, e dall'altro lato di rilevare la presenza di guasti e rotture, indispensabile per intervenire in tempi rapidi;
- sulla distrettualizzazione della rete idrica, che nel 2019 è arrivata ad una copertura complessiva di circa il 34% della rete di distribuzione;
- sull'attività di ricerca perdite che nel 2019 ha interessato circa 174 km di rete di distribuzione;
- sulla gestione differenziata delle pressioni di rete (diurna e notturna), che consente di contenere i picchi di pressione, riducendo in questo modo la frequenza delle rotture delle tubazioni.

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



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

(Direttiva europea 2000/60/CE)



IL SERVIZIO DI COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

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

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

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

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



LA RETE FOGNARIA

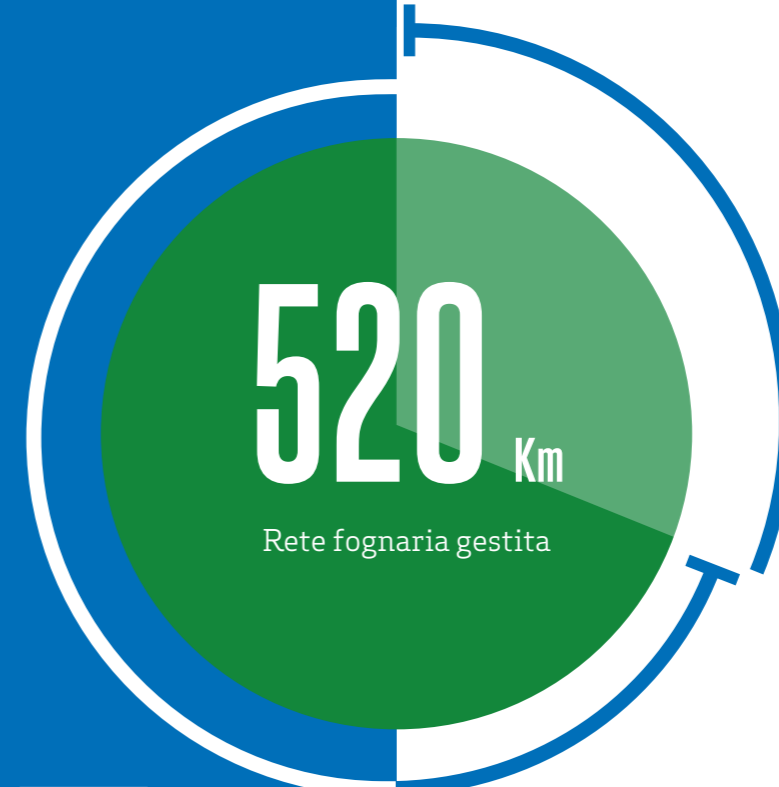
La rete fognaria è composta da un sistema di condotte per la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane⁸. Il territorio in nostra gestione conta 35 reti fognarie, di cui 32 confluono nei nostri impianti di depurazione; la rete è formata nel suo complesso da circa 520 km di condotte, 83 stazioni per il sollevamento dei liquami e 126 scaricatori di piena. Le acque reflue urbane che confluono nella pubblica fognatura sono un miscuglio: di acque reflue domestiche, provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, derivanti dal metabolismo umano e da attività domestiche; di acque reflue industriali, ovvero scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni; di acque meteoriche di dilavamento. Esistono alcune tipologie di scarichi industriali che possono essere, per legge, assimilabili agli scarichi domestici, poiché derivano da specifiche attività (es. allevamenti di

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

⁸ Definizione di "rete fognaria" ex art. 74 c. 1 lett. dd) D.Lgs. 152/2006 - Norme in materia ambientale.

	2017	2018	2019
Volume totale di acque reflue coltate dalla rete fognaria (Mln mc)	9,4	11,8	12,1
Di cui proveniente da scarichi civili (Mln mc)	5,2	5,1	5,0
Di cui proveniente da attività industriali (Mln mc)	0,98	0,90	0,91
Carico inquinante tot. delle acque reflue coltate in rete fognaria (A.E.)	67.523	76.981	76.915

Tabella 4 - Volumi e carico inquinante coltati in rete fognaria nel triennio 2017-2019



70%
Fognatura mista

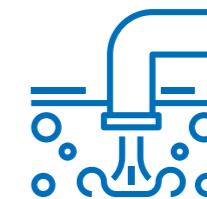
30%
Fognatura nera



34,7 mila
Utenze civili domestiche

4,6 mila
Utenze civili assimilabili al domestico

156
Utenze industriali



83
Sollevamenti

126
Scaricatori di piena

12,1 Mln mc
acque reflue coltate

LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

L'acqua coltata dalla pubblica fognatura è caratterizzata da un'elevata presenza di composti organici e inorganici, in concentrazioni tali da non consentirne, in genere, la restituzione diretta in ambiente: per questo motivo, le acque coltate vengono 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, con lo scopo di ridurre il carico inquinante in esse contenuto (organico e/o inorganico) sino a valori compresi entro i limiti di legge per la restituzione all'ambiente.

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

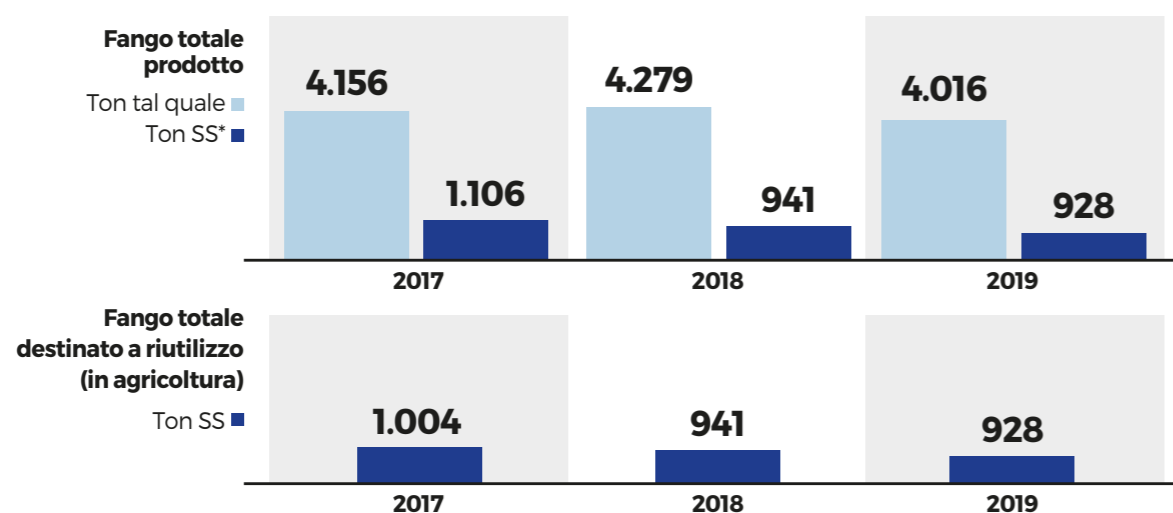
Questi limiti di qualità dell'acqua depurata sono definiti all'interno degli atti che autorizzano lo scarico di ciascun impianto depurato-

re, 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.

Nel 2019 sono stati eseguiti complessivamente 819 campioni per un totale di 4415 parametri analizzati, comprendendo i campioni eseguiti dal laboratorio esterno e dal laboratorio interno sia sugli ingressi che sulle uscite dei depuratori.

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

Tabella 5 - Quantità di fanghi di depurazione prodotti e destinati a riutilizzo nel triennio 2017-2019



* Sostanza Secca



378

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

144

Campioni previsti da protocollo d'intesa



32

Impianti di depurazione di cui 4 fosse Imhoff

12,1 Mln mc
Acque reflue depurate

76,9 mila A.E.
Carico inquinante depurato



60

Controlli effettuati dagli organi di controllo

928 ton SS
Fanghi totali prodotti

100%
Fanghi destinati a riutilizzo (agricoltura)





**Puntiamo
a ridurre al minimo
la quota di fanghi destinata a
smaltimento, incrementando
la parte utilizzabile per uso
agricolo**


928

Tonnellate di fango totale destinato
a riutilizzo in agricoltura nel 2019

LA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

La tariffa del Servizio Idrico è il corrispettivo che viene riconosciuto al Gestore per lo svolgimento delle attività riconducibili al Servizio; nasce da un complesso sistema di regolazione, e fornisce al Gestore le risorse necessarie per garantire la realizzazione degli investimenti sulle infrastrutture, il miglioramento nella qualità del Servizio e le attività funzionali a garantire un Servizio affidabile, di qualità, ed efficiente. I criteri per la formazione delle tariffe, la struttura dell'articolazione tariffaria ed il metodo per il calcolo della tariffa media applicata all'utente del Servizio Idrico Integrato sono stabiliti a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e

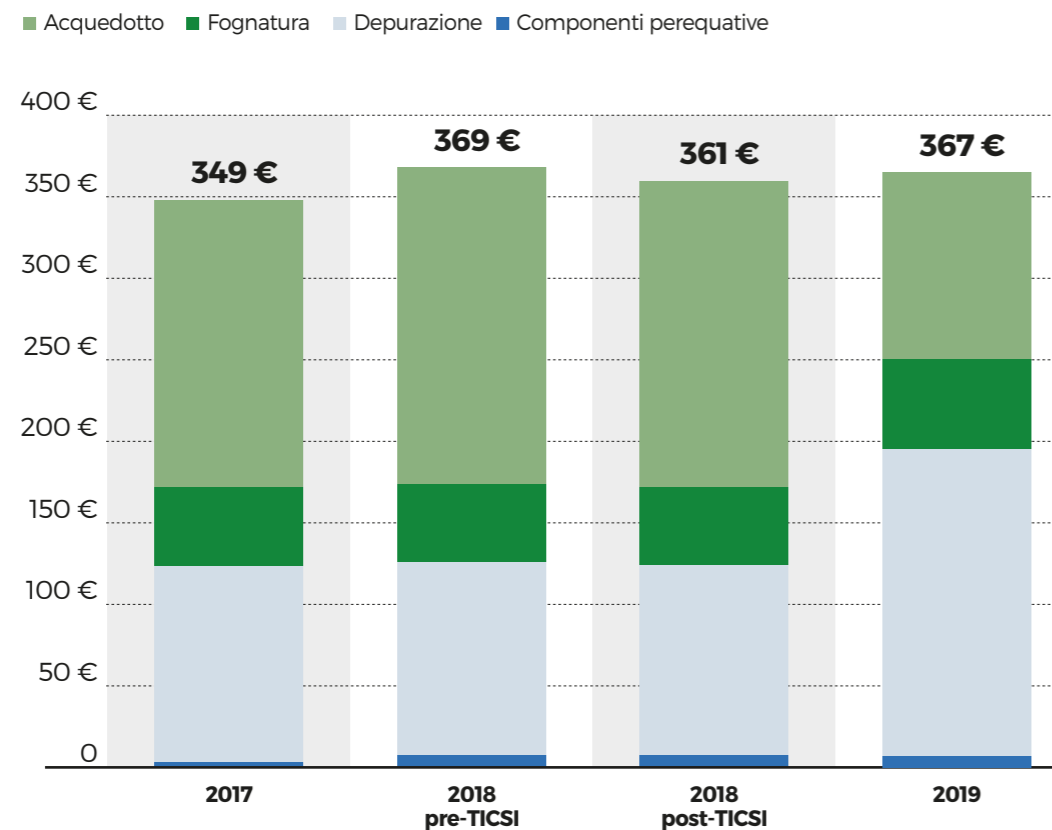
Ambiente (ARERA). La tariffa si basa sul principio del *full cost recovery*, che prevede la copertura integrale dei costi di gestione e degli investimenti mediante la tariffa.

A livello regionale, l'Ente di Governo d'ambito (ATERSIR) applica i criteri definiti a livello nazionale e calcola l'entità delle componenti di costo ammesse in tariffa e le variazioni percentuali annue da applicare all'articolazione tariffaria. L'anno scorso le tariffe del Servizio Idrico nel nostro territorio hanno subito un profondo cambiamento dovuto all'approvazione della nuova articolazione tariffaria⁹, in particolare nelle modalità di determinazione del corrispettivo per le utenze di tipo domestico, che non è più solo incrementale in funzione delle fasce di consumo, ma è differenziato tra utenze domestiche residenti e non, e per le prime si differenzia anche in base al numero di persone che compongono il nucleo familiare, agevolando le famiglie numerose (cosiddetta tariffa pro-capite). Inoltre, a partire dal 1 gennaio 2019 la tariffa applicata è stata unificata nell'intero territorio servito, quindi tutti i cittadini del territorio servito pagano il medesimo corrispettivo.

ATTORI E RUOLI DELLA REGOLAZIONE TARIFFARIA



⁹ La nuova articolazione tariffaria è stata approvata da Atersir con Delibera del consiglio Locale di Parma n. 1 del 6 febbraio 2019, in conformità con quanto definito a livello nazionale con Delibera ARERA n. 665/2017/R/idr.



Andamento della spesa annuale per il Servizio Idrico Integrato sostenuto da una ipotetica famiglia tipo (3 componenti residenti) per un consumo annuo di 100 mc. Confronto sul triennio 2017-2019 e tra articolazione tariffaria precedente e articolazione post-TICSI (pro-capite)

Se ad esempio una famiglia residente nel territorio di Fidenza avesse consumato in un anno 150mc di acqua avrebbe speso, solo per il servizio di acquedotto, 188,58 € nel 2017, 198,91 € nel 2018. Assumendo invece che la famiglia in questione sia composta da 3 persone, la sua spesa nel 2018 sarà pari a 193,08 € e nel 2019 sarà pari a 197 €.

Se considerassimo invece la spesa, per la stessa famiglia tipo, per l'intero Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione, comprese le componenti perequative), la spesa passerebbe da un importo annuale di 349 € per il 2017, 369 € nel 2018, 361 € nel 2018 con la tariffa pro capite e 367 € nel 2019. La tariffa applicata alle nostre utenze è compresa nei valori medi delle tariffe applicate dagli altri Gestori del Nord-Est Italia¹⁰, che oscilla tra un minimo di € 207,9 ed un massimo di € 420,6 (spesa media annua per il Servizio Idrico Integrato di un nucleo familiare tipo di 3 componenti residenti con un consumo pari a 150 mc).

AGEVOLAZIONI PER LE UTENZE PIÙ DEBOLI

L'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto, a livello nazionale, una specifica agevolazione a sostegno delle famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua del Servizio di acquedotto¹¹: 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 persona¹² (che corrispondono a 18,25 mc di acqua all'anno pro-capite).

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

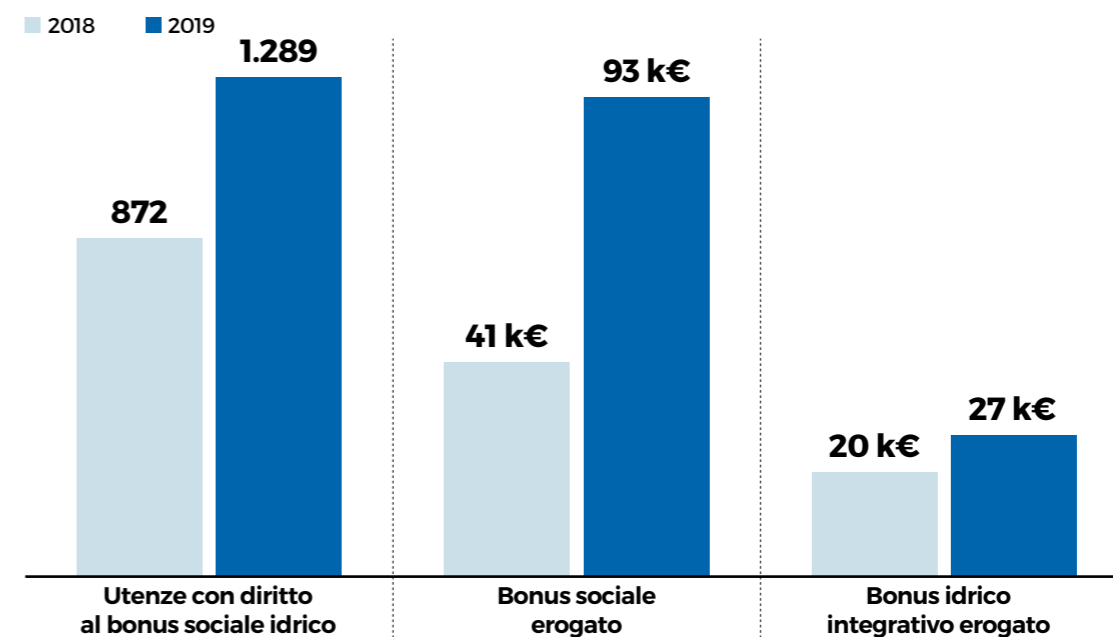


Tabella 6 - Agevolazioni utenze più deboli a confronto 2018 e 2019

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.

Nella tabella sono stati indicati 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* a favore degli utenti aventi diritto mettendo a confronto le due annualità 2018 e 2019. Dal confronto si evince un forte incremento della numerosità degli utenti aventi diritto al *bonus* e un raddoppio del *bonus sociale erogato* da EmiliAmbiente.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

dei diritti e dei doveri sia della nostra società sia degli utenti.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è intervenuta, a livello nazionale, uniformando i livelli minimi di qualità da garantire nella gestione dei rapporti con l'utenza (cd. *qualità contrattuale*¹³) e nelle prestazioni tecniche del Servizio (cd. *qualità tecnica*¹⁴).

I livelli di qualità contrattuale delle prestazioni erogate all'utenza raggiunti nel 2019 vengono illustrati nella tabella nella pagina seguente, messi a confronto con le performance raggiunte nel 2018. Il nostro impegno continuo è rendere sempre più efficaci ed efficienti le attività così da fornire un Servizio di qualità ancora migliore per i nostri utenti, in linea con le loro aspettative.

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

I livelli di qualità tecnica sono invece rappresentati da sei macroindicatori, ovvero grandezze attraverso le quali è possibile stimare le performance tecniche del Gestore, per i quali vengono definiti obiettivi di performance da raggiungere nell'annualità successiva; sono inoltre previsti tre indicatori spe-

¹⁰ Relazione Annuale ARERA - Stato dei Servizi - Anno 2020 - Volume 1 Pag. 404.

¹¹ Delibera 897/2017/R/idr - Approvazione del Testo Integrato del Bonus Sociale Idrico.

¹² D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

¹³ Delibera 655/2015/R/idr - Approvazione del Regolamento per la Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).

¹⁴ Delibera 917/2017/R/idr - Approvazione del Regolamento della Qualità Tecnica del Servizio Idrico (RQTI).



Tabella 7 - Performance qualità contrattuale 2018 e 2019 a confronto

INDICATORE	ANNO 2018		ANNO 2019		COMMENTO SUL RISULTATO
	Prestazioni	% Rispetto sul tot	N. Tot prestazioni	% Rispetto sul tot	
Tempo di preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	11	100%	2	50%	Il peggioramento in termini percentuali sembra notevole, ma si tratta di 1 sola prestazione fuori standard su 2
Tempo di preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	195	100%	187	98%	Abbiamo rilevato, dopo il passaggio in GDW, un problema nel calcolo ed esposizione dei tempi limite per l'effettuazione del sopralluogo, che hanno portato ritardi in alcune prestazioni. Corretta la stampa della modulistica, il problema dovrebbe essere risolto
Tempo di preventivazione lavori con sopralluogo	99	100%	104	97%	
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	125	94%	75	88%	
Tempo di esecuzione lavori semplici	121	96%	42	79%	
Tempo massimo riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità	295	100%	118	99%	Si tratta di una sola prestazione fuori limite.
Tempo di comunicazione esito verifica del misuratore in laboratorio	4	100%	3	67%	Il peggioramento in termini percentuali sembra notevole, ma si tratta di 1 sola prestazione fuori standard
Periodicità fatturazione utenze con consumi >3.000 mc/anno	78	100%	106	96%	
Tempi di risposta a reclami scritti	31	97%	50	88%	I ritardi sono concentrati nel periodo di riorganizzazione iniziale dell'ufficio crediti a seguito del pensionamento della responsabile; ad oggi sembrano essere risolti. Si tratta sempre di una bassa numerosità (in totale 6 sforamenti)
Tempi di risposta a richieste scritte di informazioni	68	99%	65	95%	
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso/ semplice	34	91%	28	100%	La miglior performance sembrerebbe confermare l'efficacia della scelta di individuare un unico soggetto che si occupi in toto dell'effettuazione dei rilievi
Tempo massimo di esecuzione allaccio fognario complesso	9	89%	6	100%	
Tempo di attivazione della fornitura	212	97%	172	98%	
Tempo di disattivazione della fornitura	1.038	98%	939	99%	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	6	83%	7	100%	

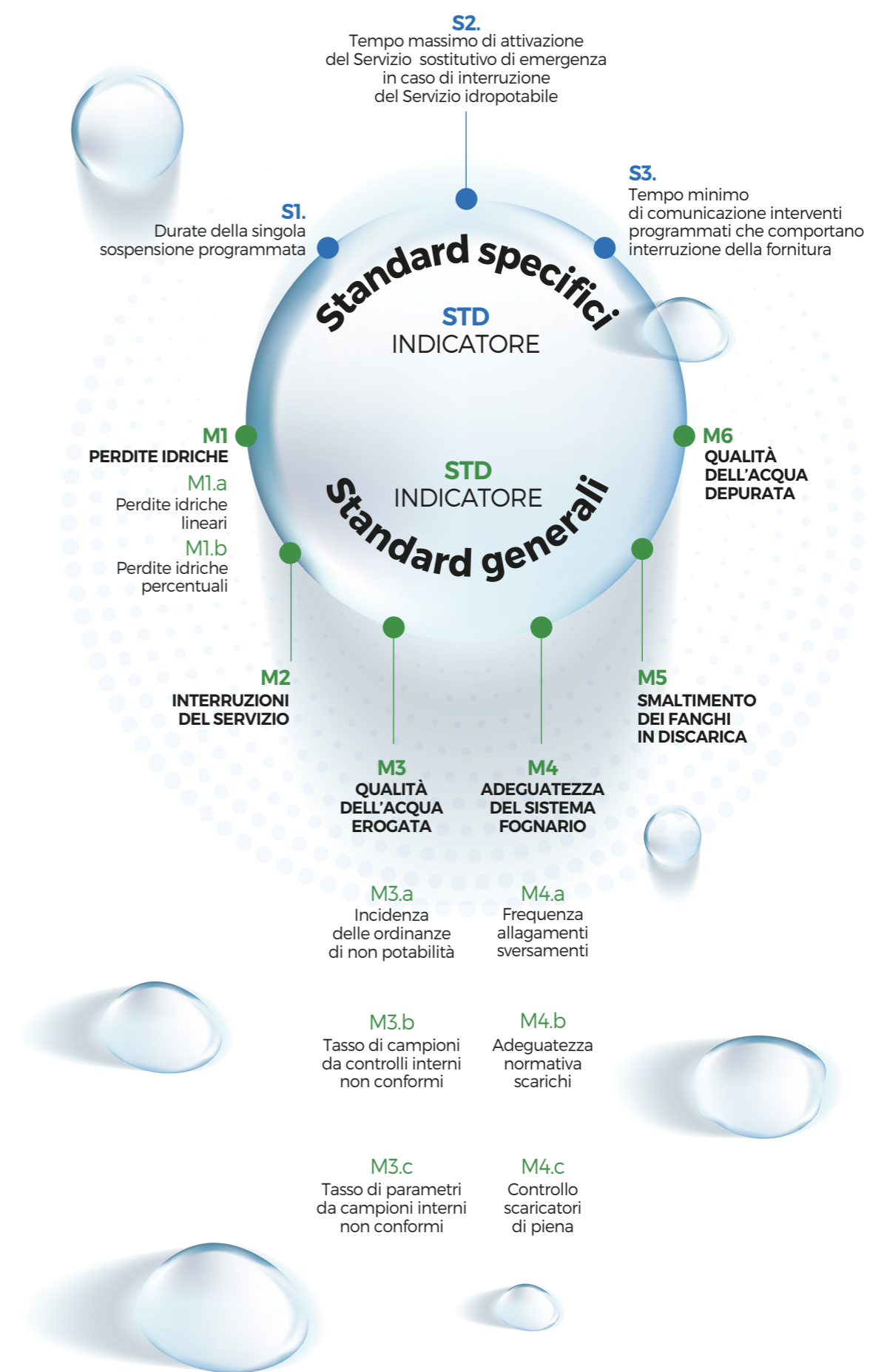


Tabella 8 - Qualità Tecnica: standard specifici e standard generali (macroindicatori)



Cod. CER	MACRO INDICATORE	Udm	Val. 2018	Classe	Obv 2019	in valori	Val. 2019	Classe	Obv 2020	in valori	
M1	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	11,75	C	-4% M1a	11,59	C	-4% M1a	≤ 11,13 mc/km/gg	
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	36,8%			≤ 11,28 mc/km/gg				37,1%
M2	M2	Interruzioni del servizio	Ore	0,61	A	mantenimento	< 6 ore	A	mantenimento	< 6 ore	
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,075%	E	rientro nella classe precedente in 2 anni	< 0,005%	D	rientro nella classe precedente in 2 anni	< 0,005%	
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	1,37%			< 5%			6,99%	< 5%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,05%			fino a 0,1%			0,32%	≤ 0,29%
M4	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti	n/100km	0	D	-10 % M4b	< 1/100km	D	-10 % M4b -5% M4c	< 1/100km	
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	70,3%			≤ 63,27%			61,1%	+ 8 a norma
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	53,1%			≤ 50,45%			49,2%	+ 3 ispez.
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	0,00%	A	Mantenimento	< 15%	A	Mantenimento	< 15%	
M6	M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua refua scaricata	%	0,00%	A	Mantenimento	< 1%	A	Mantenimento	< 1%	

Tabella 9 - Qualità Tecnica: performance 2018 e 2019 a confronto

cifici di qualità, monitorati sulla prestazione erogata al singolo utente, che prevedono il riconoscimento, in caso di mancato rispetto, di un indennizzo automatico all'utente.

Possiamo confermare il parziale raggiungimento degli obiettivi fissati per il 2019 su base 2018 per i macroindicatori M2, M4, M5 e M6. Per M1 l'obiettivo non è stato raggiunto: le perdite idriche lineari sono state ridotte (da 11,75 mc/km/gg a 11,59 mc/km/gg) tuttavia in misura non sufficiente al raggiungimento dell'obiettivo.

Per M3 abbiamo migliorato M3a (nessuna ordinanza di non potabilità) tuttavia sono peggiorati gli indicatori M3b e M3c relativi alla qualità analitica dell'acqua distribuita.

Le nostre performance 2019 si confermano in linea con le performance medie del Nord Est Italia¹⁵, si evidenzia un ottimo livello di performance, oltre la media, nella riduzione dello smaltimento dei fanghi in discarica e la qualità di acqua reflua scaricata, tuttavia risultiamo al di sotto della media per quanto riguarda l'adeguatezza alla normativa degli scaricatori di piena.

POLITICHE COMMERCIALI

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

¹⁵ ARESA - Relazione annuale - Volume 1 - Stato del servizio - M1a=14,1, M1b=38,9%, M2=1,73, M3a=0,007%, M3b=4,54, M3c=0,35%, M4a=6,3, M4b=24%, M4c=31%, M5=20,7%, M6=8,5%.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

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

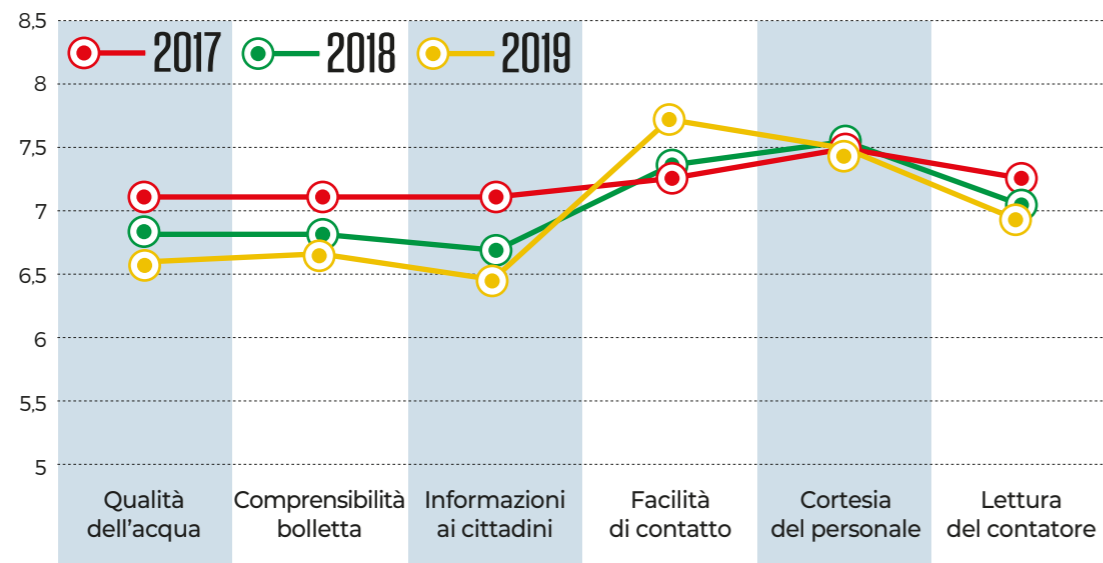
In questa sede riportiamo un breve estratto dell'indagine sul livello di soddisfazione percepito dal cliente condotta nel 2019. Rispetto all'anno precedente, abbiamo condotto l'indagine spalmandola su un periodo più ampio, cercando di aumentare la quota di interviste web, che promettono una risposta meno condizionata di quelle telefoniche. Il numero di adesioni all'indagine online è in aumento, come illustrato nella progressione seguente.

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

I clienti confermano che i nostri punti forti sono la facilità di contatto, giudicata buona dal 61% degli intervistati e sufficiente dal 29% (nel 2018 questi valori erano rispettivamente 59% e 26%), l'impegno e la cortesia del personale, definiti buoni dal 55% e sufficienti dal 24% (nel 2018 50% e 32%), nonché la capacità di risposta fornita dal Pronto Intervento, definita soddisfacente dall'84% delle persone che hanno usufruito del servizio (di cui molto il 28%, pienamente il 21%, abbastanza il 35%).

Aspetti su cui lavorare si dimostrano invece la disponibilità degli utenti a bere l'acqua del rubinetto (ritenuta insufficiente dal 56% degli intervistati), la comprensibilità della bolletta (non

Secondo i clienti i nostri punti forti sono la facilità di contatto, il servizio di Pronto Intervento, l'impegno e la cortesia del personale



Livelli di soddisfazione a confronto: 2017-2019

sufficiente per il 21%) e più in generale la qualità delle informazioni fornite ai cittadini, insufficiente per il 26%.

Il 92% degli intervistati si è dichiarato molto (63%) o abbastanza (29%) soddisfatto del servizio offerto dall'azienda; un valore che l'anno scorso si attestava all'87% (di cui il 62% molto e il 25% abbastanza soddisfatto). A ritenersi poco (5%) o per niente (3%) soddisfatto è solo il restante 8% delle persone interpellate.

La soddisfazione complessiva relativa alla totalità del Servizio offerto, nonostante le criticità segnalate, mostra una "tenuta", il suo punteggio medio è pari a 7,07¹⁶.

SPORTELLI FISICI E SERVIZI ONLINE

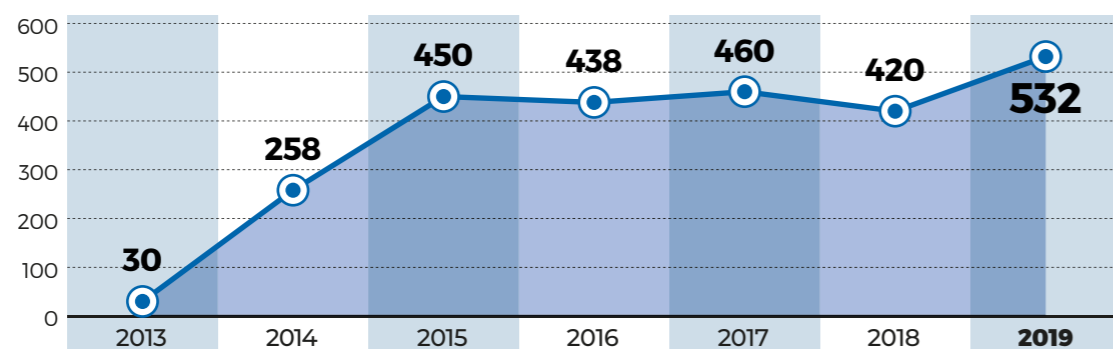
La nostra società è fortemente legata al territorio: per questo motivo, la scelta aziendale è stata di mantenere attivo uno sportello in ognuno dei Comuni serviti, in modo da garantire agli

utenti una maggior facilità di accesso ai servizi. Lo sportello principale, sito nel Comune di Fidenza, garantisce 44 ore settimanali di apertura, compreso il sabato mattina, mentre i rimanenti sportelli, distribuiti nei restanti Comuni serviti, sono aperti dal lunedì al venerdì, su turni, con orari diversi in funzione della numerosità del bacino d'utenza di ciascun Comune.

Le attese medie rilevate agli sportelli nel corso del 2019, misurate mediante lo strumento elimina code, sono state mediamente inferiori ai 20 minuti (in media 3 minuti di attesa) per il 96% degli utenti serviti.

Con l'attivazione dello sportello online l'utente ha inoltre la possibilità di verificare direttamente dal proprio computer le informazioni relative alla propria fornitura, ad esempio consultando i consumi, le letture e le bollette; può inoltrare direttamente alcune tipologie di richiesta, ad esempio i reclami e le richieste di informazioni; modificare gli indirizzi di spedizione della fattura, richiederne l'invio a mezzo email oppure ag-

¹⁶ I punteggi vengono espressi in una scala da 1 a 10



Soddisfazione complessiva del Servizio



92%

I cittadini intervistati nell'indagine di customer satisfaction che si sono dichiarati molto o abbastanza soddisfatti del servizio

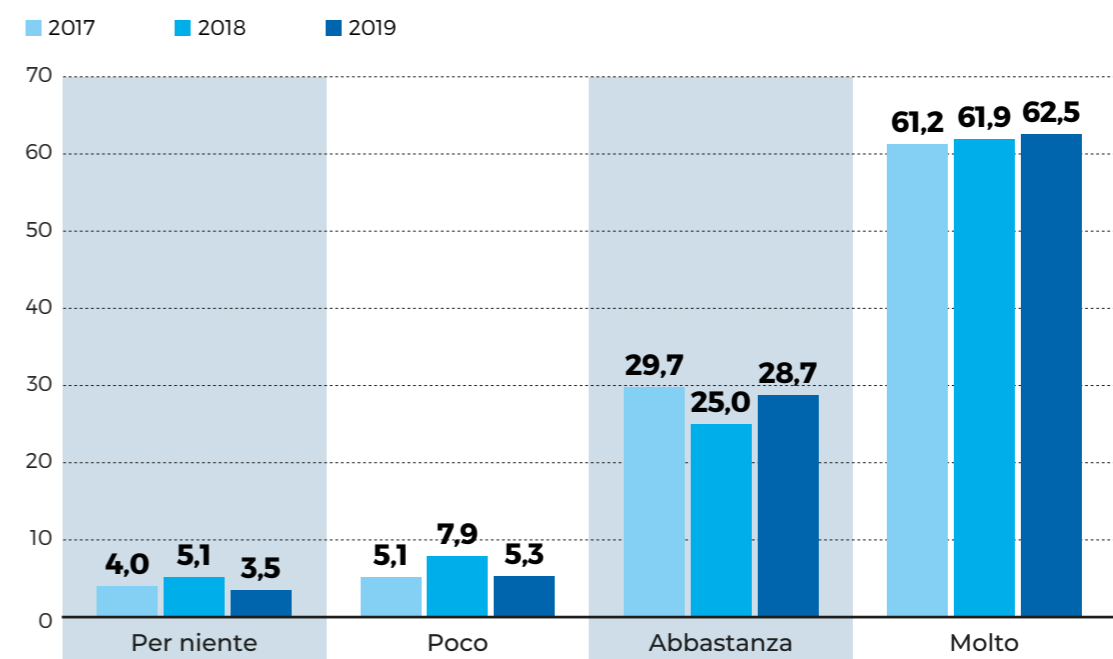
giornare i recapiti a cui può essere contattato; infine registrare le autoletture del proprio contatore. Oltre a questi servizi, l'utente può oggi concludere direttamente via email una serie di operazioni contrattuali, ad esempio volture, subentri, attivazioni o disattivazioni: è richiesto unicamente di fornire le informazioni e le attestazioni necessarie per l'esperienza di ciascuna richiesta, attraverso la compilazione dei moduli resi disponibili sul nostro sito web.

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. È stato av-

viato nel 2018 ed è proseguito nel 2019 il processo di installazione di misuratori "intelligenti" (i cosiddetti sistemi di smart metering), per ora su un numero ristretto di utenze: lo scopo del progetto è rendere maggiormente efficiente il processo di lettura e fatturazione dei consumi dei clienti, ridurre il rischio di errori e rendere più semplice e rapido il processo di rilevazione e segnalazione di consumi anomali, che potrebbero indicare la presenza di una perdita occulta. Allo scopo di rendere la fatturazione sempre più basata sul dato effettivo abbiamo attivato nei confronti degli utenti iniziative di sensibilizzazione, sull'importanza dell'autolettura come strumento di controllo dei consumi; garantendo loro numerosi canali attraverso cui comunicarla: cartolina, sito web, sportello online, telefono, sms.

Anche nel 2019 sono state fornite oltre 10 mila autoletture, mantenendo l'andamento registrato nell'annualità precedente.



Soddisfazione complessiva del Servizio



L'IMPEGNO VERSO LE PERSONE

PERSONE

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

tenzione crescente sulle persone che lavorano al suo interno, avviando un complesso processo di cambiamento interno che possiamo definire anche culturale. Questo processo è iniziato nel 2018 e si è concluso nel 2019 e ha infatti visto una intensa riorganizzazione delle funzioni, in particolare nell'Area Tecnica, con l'obiettivo di rendere ancora più efficiente la gestione del Servizio e degli oneri ad esso connessi.



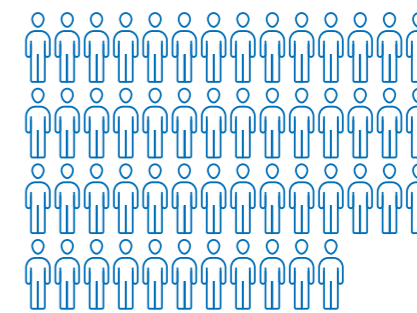
“Vogliamo che le donne e gli uomini che lavorano in EmiliAmbiente siano felici di farne parte, e si sentano partecipi dei risultati raggiunti grazie alla loro competenza e passione”

(Estratto della Missione Aziendale)



OCCUPAZIONE: PRESENZE E RETRIBUZIONI

Al 31 dicembre la Società conta al suo attivo 53 dipendenti (si intendono tutti i lavoratori con contratto attivo o in congedo, è stato incluso nel conteggio anche il Direttore, mentre sono stati esclusi i lavoratori il cui rapporto lavorativo con l'Azienda è cessato in corso d'anno) la struttura risulta in crescita rispetto all'esercizio precedente, con 8 nuovi dipendenti assunti nel corso dell'anno, e 5 lavoratori cessati. Il 98% dei dipendenti è assunto 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 64% dei dipendenti ha meno di 50 anni, il 28% ha meno di 40 anni e il 36% ha un'età compresa tra i 41 e 50 anni e il 62% dei lavoratori ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni.



53

Lavoratori dipendenti attivi

8

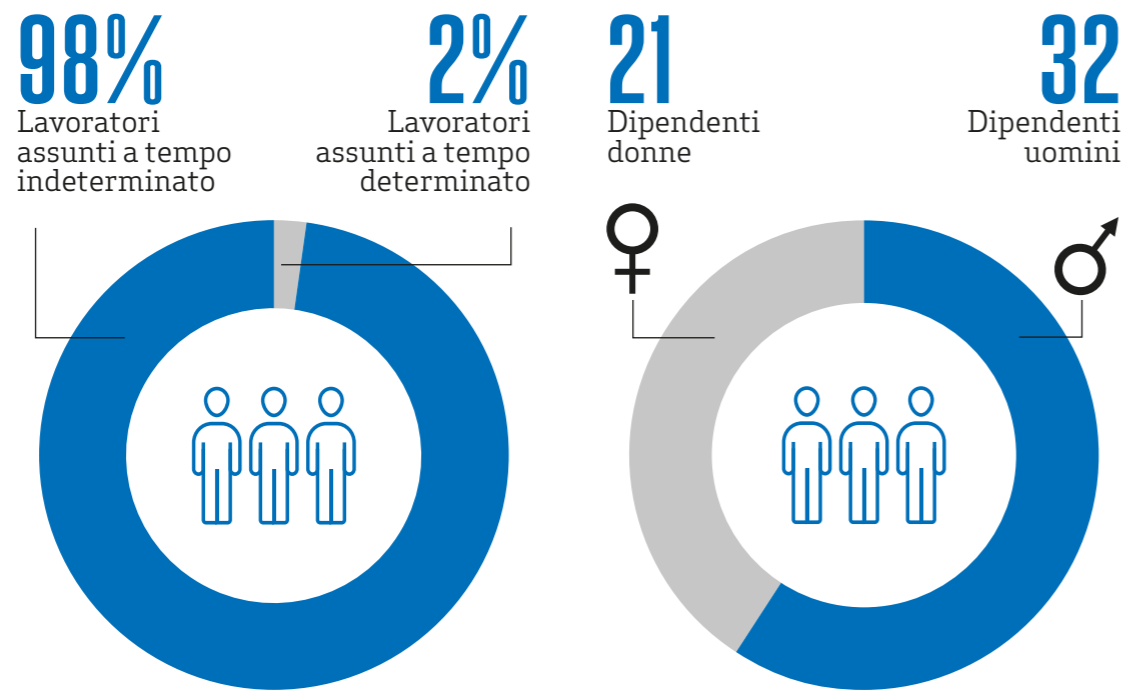


Lavoratori assunti

5



Lavoratori cessati



DIPENDENTI	NUMERO	% AZIENDA	% DI SETTORE*
< 30 anni	1	2%	4,5%
Tra 30 e 40 anni	14	26%	46,4%
Tra 41 e 50 anni	19	36%	
> 50 anni	19	36%	49,1%

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

Tabella 10 - Distribuzione dell'età dei lavoratori a tempo indeterminato

DIPENDENTI	% AZIENDA (2017)	% AZIENDA (2018)	% AZIENDA (2019)
< 30 anni	6%	2%	2%
Tra 30 e 40 anni	21%	26%	26%
Tra 41 e 50 anni	32%	32%	36%
> 50 anni	40%	40%	36%

Tabella 11 - Distribuzione dell'età dei lavoratori confronto triennale

Abbiamo inoltre effettuato un confronto con le due annualità precedenti (2017 e 2019) della percentuale di lavoratori in azienda suddivisi per fasce di età con cui si conferma che la fascia età aziendalemente più rappresentativa è quella sopra i 40 anni.

La nostra società garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di reclutamento del personale, dalle prime fasi di selezione sino all'assunzione, e lo stesso principio di uguaglianza viene applicato nelle politiche di gestione, sviluppo e retribuzione del personale e formalizzato all'interno del Codice Etico.

EmiliAmbiente anche per il 2019 è adempiente alla normativa in materia di collocamento

obbligatorio di disabili ed altri soggetti appartenenti alle categorie protette di cui alla Legge n° 68 del 1999.

Il personale femminile rappresenta il 40% del personale complessivo assunto e risulta essere in aumento rispetto all'annualità precedente: analizzando la distribuzione dei lavoratori nelle principali qualifiche in funzione del genere, si conferma la tendenza di una forte prevalenza maschile per la qualifica di operaio.

Lo stipendio medio dei lavoratori, distinti per genere e per qualifica, è rappresentato nella tabella seguente, a confronto con le retribuzioni medie nazionali estrapolate dal Report di Sostenibilità Utilitalia 2019.

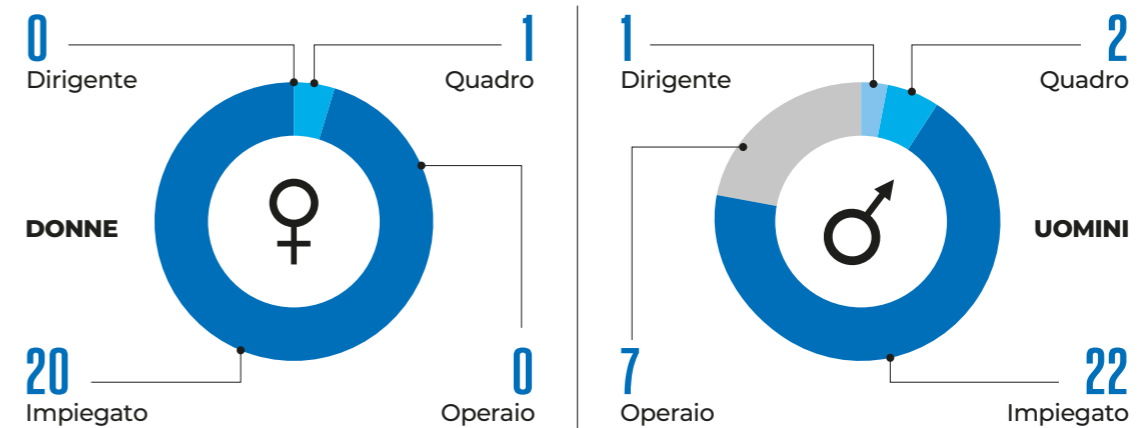


Tabella 12 - Distinzione dei lavoratori assunti a tempo determinato e indeterminato, distinti per genere e qualifica

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 seguente. Dal confronto si evidenzia una diminuzione degli stipendi medi, tale riduzione, con riferimento alla qualifica di impiegato (per entrambi i generi) e per la qualifica di operaio sono imputabili alla politica aziendale di sostituire le figure senior dei lavoratori cessati 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 € 235.554.

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 2019 i contratti part-time attivi rappresentavano l'11% dei contratti a tempo indeterminato. Nel corso del 2019 sono state registrate complessivamente 81.554 ore lavorate, di cui il 95% in regime di lavoro ordinario ed il 5% in regime di lavoro straordinario. Le ore di assenza sono state complessivamente 3.590, di cui il 68% per malattia, il 2% per infortunio e il rimanente per altre casistiche. Per l'annualità 2019 nessun dipendente ha richiesto il congedo parentale.

QUALIFICA	DONNE	UOMINI	DONNE media nazionale	UOMINI media nazionale
Dirigente	0	68.664	90.785	98.007
Quadro	52.700		59.375	60.141
Impiegato	25.900	30.000	32.613	36.371
Operaio	0	30.614	27.000	28.940

Tabella 13 - 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

QUALIFICA	DONNE (2017)	UOMINI (2017)	DONNE (2018)	UOMINI (2018)	DONNE (2019)	UOMINI (2019)
Dirigente	0	133.600	0	66.000	0	68.664
Quadro	68.301		52.590		52.700	
Impiegato	25.700	40.152	28.180	34.953	25.900	30.000
Operaio	0	30.486	0	30.614	0	30.614

Tabella 14 - Retribuzioni medie per genere e qualifica a confronto con le due annualità precedenti

FORMAZIONE

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

Nel 2019 è stato avviato un progetto per la creazione di un Piano di Sviluppo individuale che consiste nella redazione, per ogni lavoratore, di un fascicolo con competenze hard e soft e piano di formazione personalizzato ed economicamente sostenibile per lo sviluppo delle predette competenze. La prima fase del progetto prevede quindi incontri individuali per ciascun lavoratore, organizzati dall'ufficio personale in collaborazione con i responsabili di area e/o di settore, durante i quali verranno analizzate le competenze e le necessità formative di ciascuno.

A partire dai fascicoli di competenze di ciascun lavoratore e dalle esigenze formative rilevate, verrà predisposto il nuovo piano di formazione per il 2021.

Questo progetto non ha fermato le attività di formazione per i dipendenti: infatti, nel corso del 2019, sono state erogate complessivamente 2.062 ore di formazione ai lavoratori (in media 42 ore procapite), e la formazione ha coinvolto il 96% dei lavoratori.

Le principali tematiche affrontate riguardano acquisti e appalti (54%), aspetti tecnici specialistici (16%), servizi tecnologici e software (16%) e sicurezza sul lavoro (5%). Le attività di formazione hanno interessato per l'88% delle ore erogate i dipendenti con qualifica di impiegato, per il 2% gli operai e il 10% i quadri.

I dati confermano l'impegno consistente sia di carattere economico che di risorse che EmiliAmbiente dedica alla valorizzazione e allo sviluppo continuo del capitale umano.

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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

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

Specifiche procedure redatte in conformità alle linee guida INAIL di Settore²², 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,



Le ore di formazione erogate ai lavoratori nel corso del 2019

La creazione di un ambiente di lavoro sicuro implica il coinvolgimento dei dipendenti, chiamati ad avere un ruolo attivo nella prevenzione

l'adozione e il corretto utilizzo, secondo specifiche procedure, dei dispositivi di protezione individuale (DPI), sono le attività costantemente svolte dal Servizio di Prevenzione e Protezione con l'obiettivo di eliminare i rischi alla fonte, e qualora non fosse possibile ridurli al minimo. Ricordiamo tuttavia che un'efficace applicazione della sicurezza implica il coinvolgimento dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione.

Nel corso del 2019 sono occorsi 2 infortuni sul lavoro, di cui uno avvenuto in itinere, hanno comportato complessivamente 10 giorni di assenza per infortunio.

COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Nel corso dell'anno i canali di comunicazione interni avviati negli scorsi anni sono stati mantenuti regolarmente in uso allo scopo di garantire un costante livello di coinvolgimento del personale: la newsletter EA Academy - inviata su base mensile - ha consentito di mantenerlo informato su varie tematiche, in prevalenza con aggiornamenti sull'attività dell'azienda, notizie utili e spunti di informazione e formazione; nel 2019 sono state inviate 18 newsletter (nel 2018 erano state 12 e nel 2017 erano state 7).

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.



²² 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).

WELFARE AZIENDALE E BENEFIT OFFERTI

La nostra società ha nel tempo attivato e confermato anche per il 2019 diversi benefit a favore dei dipendenti: l'erogazione di buoni pasto elettronici, la flessibilità oraria in ingresso, il contributo a fondi sanitari o pensionistici integrativi ad adesione volontaria, la possibilità di fruire di premessi 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 2019, il piano di welfare integrativo, che dà ai dipendenti l'opportunità di fruire, attraverso l'utilizzo dell'apposito portale, del premio di risultato detassato: il portale scelto mette a disposizione dei lavoratori varie tipologie di servizi, dal rimborso di spese mediche o spese di istruzione, sino alla contribuzione per i sistemi di previdenza integrativa, i servizi di sostegno al reddito (buoni spesa e buoni benzina) e per il benessere e l'intrattenimento.

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

AZIONISTI

L'Assemblea dei Soci rappresenta la totalità dei nostri azionisti: il nostro impegno nei loro confronti è per l'efficienza della gestione, il conseguimento di un risultato di esercizio positivo, il rispetto della normativa vigente, ma anche la massima trasparenza e collaborazione, perché voglia-

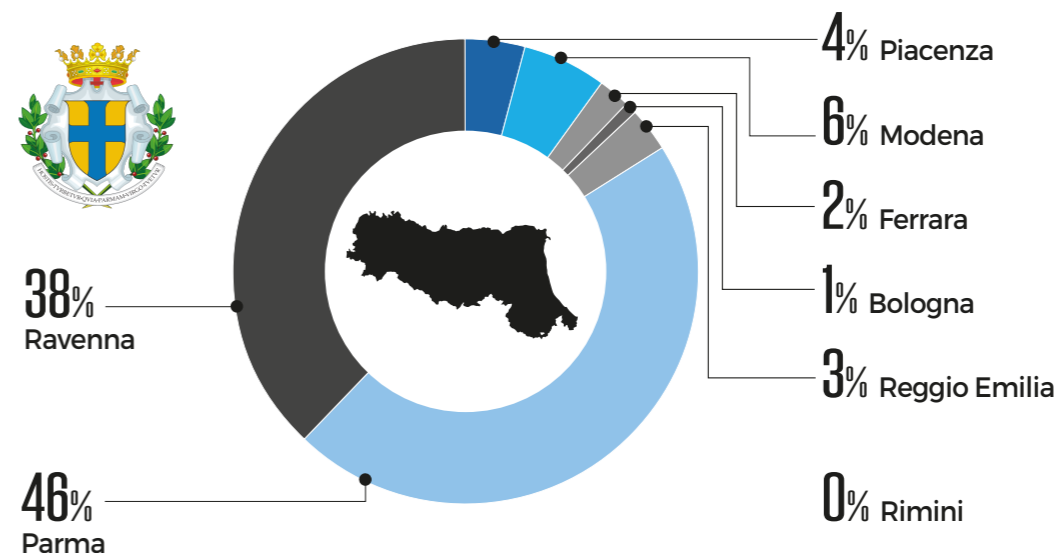
mo rappresentare un motivo di orgoglio e fiducia. L'Assemblea dei Soci si riunisce periodicamente, previa convocazione preliminare, e viene coinvolta in tutte le decisioni strategiche. Nel corso dell'anno i Soci sono in comunicazione con noi attraverso lo scambio costante di informazioni sulla gestione,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

FORNITORI

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

Gli approvvigionamenti sono frutto di affidamenti diretti oppure dell'aggiudicazione di gare bandite sia nell'anno corrente che in annualità precedenti: indipendentemente dal tipo di procedura seguita per l'acquisto, seguiamo rigide regole per garantire la trasparenza, pari condizioni ed opportunità nella scelta del fornitore, definite all'interno del nostro Regolamento per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, che si conforma ai dettami di legge²³; laddove possibile, pur nel rispetto della normativa vigente, dei regolamenti interni in materia di approvvigionamenti e del Codice Etico, si privilegia l'instaurazione di rapporti con i fornitori locali, per aumentare le ricadute.

L'utilizzo della piattaforma elettronica per la gestione delle gare di appalto è stata messa a regime: dall'avvio della piattaforma ad oggi sono state realizzate 14 procedure con modalità elettronica. Questo strumento 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 attingere da tale Albo (eventualmente invitando nuovi possibili fornitori ad iscriversi); con l'approvazione del nuovo regolamento per l'affidamento dei contratti degli appalti, i servizi e le forniture approvato dal CDA in data 17/12/2019, è stato infatti indicato come re-



Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione nel 2019

quisito imprescindibile l'iscrizione all'albo fornitori da parte degli operatori economici. Ad oggi risultano accreditati al nostro Albo 356 fornitori di cui 42 professionisti e 314 aziende.

Nel corso del 2019 abbiamo collaborato con una rete di 285 fornitori, di cui 168 con sede in Regione Emilia-Romagna (59%), e di questi il 42% sono fornitori con sede in provincia di Parma: questo significa in termini economici una spesa distribuita a livello locale pari a 4,2 mln € e a livello regionale pari a 7 mln €.

TERRITORIO E COLLETTIVITÀ

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

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

- resoconto attività aziendale di routine (efficienza, affidabilità, trasparenza, vicinanza al territorio); 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.

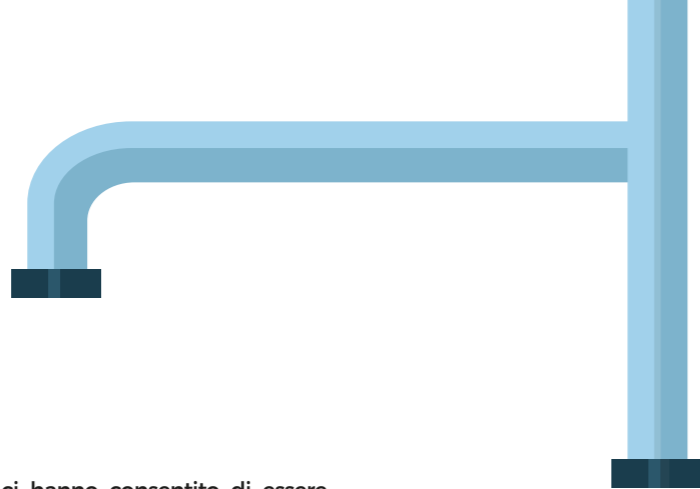
Si è proceduto con una pianificazione settimanale, con almeno 1 notizia per ogni area dell'azienda (Ufficio Tecnico, Commerciale/Billing, Servizi Corporate) da distribuire nei diversi canali (ufficio stampa, sito web e social, houseorgan) a seconda della tipologia di contenuto e delle caratteristiche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

- **ufficio stampa:** nel corso del 2019 sono stati effettuati 57 lanci di notizie sulla stampa locale/di settore, ognuno dei quali ha raggiunto la pubblicazione su almeno un organo di stampa (nel 2018 sono stati circa 30);
- **web e canali social:**
 - sul sito web aziendale sono state pubblicate 101 notizie (nel 2018 sono state 91); di queste 95 sono state riprese sulla pagina Facebook di EmiliAmbiente (nel 2018 erano 83) e 68 su quella LinkedIn (nel 2018 erano 56);
 - sulla pagina Facebook aziendale sono stati pubblicati circa 40 post con notizie di interesse generale (curiosità/notizie utili sul tema acqua/servizio idrico integrato) riprese una volta alla settimana da fonti di settore attive su FB;
 - su LinkedIn circa 40 post con notizie sul Servizio Idrico Integrato riprese una volta alla settimana da fonti di settore attive su LinkedIn.
- **Houseorgan Risorsacqua:** Nel 2019 state realizzate 4 edizioni della newsletter; in media il 43% dei destinatari ha aperto la newsletter al primo invio, l'11,4% dei destinatari ha cliccato almeno su un link; nel periodo gennaio-dicembre 2019 i destinatari sono aumentati del 11,9%.

Alle attività di comunicazione sopra descritte si aggiunge la partecipazione di EmiliAmbiente ad eventi, nel corso del 2019 la Società ha presenziato in modo più strutturato agli eventi organizzati dai Comuni serviti, predisponendo il Corner EmiliAmbiente, ovvero una serie di strumenti di volta in volta integrabili tra loro:

- Mostra didattica sul Servizio Idrico Integrato
- Laboratori "Scuola dell'Acqua On the Road"
- Gazebo con distribuzione di materiale informativo (campagna #occhialcontatore).

²³ In particolare si cita il D.Lgs. 50/2016 - Codice Appalti.



Queste iniziative ci hanno consentito di essere presenti:

- Ai Giovedì Salsesi del Benessere, in data 27 giugno e 29 ottobre 2019, presso il Comune di Salsomaggiore Terme;
- Agli Open Days della Scuola dell'Acqua, dal 2 al 22 maggio 2019 presso il Comune di San Secondo Parmense;
- A Vivilverde, iniziativa organizzata presso l'Oasi di Priorato nel Comune di Fontanellato, in data 20 settembre 2019;
- All'interno della Fiera di San Donnino (Borgofood 2019) nel Comune di Fidenza, dentro La Corte della Sostenibilità, dal 4 al 9 ottobre 2019;
- All'iniziativa Busseto dice «no alla plastica», in data 3 dicembre 2019 e 30 gennaio 2020 presso il Comune di Busseto.

Siamo stati presenti, attraverso l'installazione della nostra Fontanella dell'acqua, ai seguenti eventi organizzati dai nostri Comuni soci:

- A Busseto per «Aspettando Pasqua» (14 aprile)
- A San Secondo P.se durante «Scuola in Campo» (4 giugno)
- A Torrice per «Il Giardino dei Golosi» (7-9 giugno)
- A Colorno per il «Festival della Lentezza» (12-16 giugno) e «Tutti Matti per Colorno» (30 agosto - 1 settembre)
- A Fidenza per BorgoFood 2019 (4-9 ottobre)
- A Salsomaggiore Terme per la «Savino Del Bene Volley Jam Cup» (27-29 dicembre)

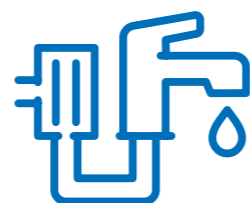
Il progetto di educazione ambientale La Scuola dell'Acqua è stato mantenuto e potenziato, in base alle linee guida emerse dal Tavolo Didattico della Quarta Edizione.

La Scuola dell'Acqua per l'anno scolastico 2018/2019 ha:

- presentato 11 proposte didattiche differenziate per bambini e ragazzi dai 5 ai 18 anni;

1.657

Bambini e ragazzi coinvolti nell'edizione 2018/2019 della Scuola dell'Acqua



- coinvolto 1.657 bambini e ragazzi (+56% rispetto alla scorsa annualità);
- ricevuto giudizi positivi da parte degli insegnanti nel questionario di valutazione finale: organizzazione e segreteria 7.8, preparazione operatori 7.9, proposta didattica 7.6 (giudizio da 5 = scarso a 8 = ottimo).

All'interno del progetto sono proseguite le attività della campagna social #plastica? #ancheno per incentivare l'utilizzo della borraccia a scapito delle tradizionali bottiglie di plastica a perdere: tutti gli studenti coinvolti dal progetto ricevono dal 2016 una borraccia; nel solo 2019 sono state distribuite circa 2.000 borracce distribuite.

È stata avviata la prima edizione di "La Scuola dell'Acqua - Open Days" nella Rocca dei Rossi a San Secondo, e la seconda edizione di "Vivilverde a Priorato".

Nel prospetto sotto riportato si evince il costante aumento dell'impegno di Emiliambiente nel progetto di educazione ambientale ai ragazzi delle scuole dei nostri Comuni.

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

Tabella 15 - Partecipazione al progetto Scuola dell'Acqua





LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE COME OBIETTIVO

Consideriamo l'ambiente un elemento da tutelare: per farlo ci impegniamo a salvaguardare la risorsa, migliorare l'efficienza energetica dei nostri processi, contenere emissioni e produzione di rifiuti

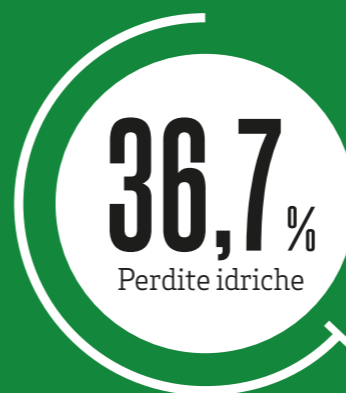


19
Pozzi in gestione

12,1 mln mc
Acqua captata

4 ton
Fanghi depurazione prodotti

100%
Destinati a compostaggio



14,79 GWh
Energia elettrica consumata

7,7 GWh
su acquedotto

0,63 GWh
su fognatura

6,35 GWh
su depurazione

Da diversi anni l'Area Tecnica investe sull'efficientamento energetico degli impianti acquedottistici e di depurazione



RIFIUTI

La produzione complessiva di rifiuti del 2019 è pari a 25.795 tonnellate, con una netta prevalenza di rifiuti non pericolosi e circa il 0,0015% di rifiuti pericolosi. La tabella seguente riporta le quantità di rifiuti prodotte raggruppate in funzione del loro CER²⁴. Giova ricordare che i fanghi di depurazione prodotti vengono in buona parte condotti ai nostri impianti di depurazione autorizzati al trattamento dei fanghi stessi: qui, vengono ulteriormente disidratati, in modo da ridurre la quantità di rifiuto che viene avviato in esterno, per il suo destino ultimo.

A fronte di 25.795 tonnellate di fanghi di depurazione complessivamente prodotti, il processo sopra descritto ci consente di ridurre a sole 4,01 tonnellate il rifiuto tal quale residuo, che viene destinato completamente ad impianti esterni autorizzati che lo trasformano in compost, riutilizzabile in agricoltura.

La nostra società è impegnata nel migliorare l'efficienza dei suoi sistemi di disidratazione fanghi, per contenere la produzione di residui sia attraverso specifici investimenti sia attraverso gare di appalto improntate alla ricerca della migliore efficienza di prodotto.

Codice CER	DESCRIZIONE	Quantità prodotta (ton/anno)	Tipologia
190801	Residui di vagliatura	143,34	Non pericoloso
190802	Rifiuti da dissabbiamento	274,56	Non pericoloso
190805 (palabili)	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	4.016,39	Non pericoloso
190904 (pompabili)	Carbone attivo esaurito	18.127,17	Non pericoloso
200304	Fanghi delle fosse settiche	142,12	Non pericoloso
200306	Rifiuti della pulizia delle fognature	3.091,46	Non pericoloso
160506	Sostanze chimiche da laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose [...]	0,03	Pericoloso
160708	Rifiuti contenenti olio	0,36	Pericoloso

Tabella 16 - Quantità di rifiuti prodotte per categoria

²⁴ Pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, L 90, il 6 aprile 2018 la rettifica della decisione 2014/955/UE che aveva a sua volta modificato la decisione 2000/532/CE relativa all'elenco dei rifiuti (ai sensi della direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio).

ENERGIA

Nel 2019 i consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 14,79 GWh: da diversi anni l'Area Tecnica ha avviato un processo di efficientamento energetico degli impianti, sia nel comparto acquedottistico che in quello di depurazione, sia in termini di adozione di tecnologie a maggior efficienza e minor consumo energetico, sia in termini di gestione efficiente dei processi.

I kWh consumati nel 2019 sono aumentati del 3,5% circa rispetto a quelli dell'esercizio precedente; questo è dovuto ad un notevole aumento dei volumi d'acqua trattati dagli impianti di depurazione e agli impianti di sollevamento afferenti, in parte imputabile a un anno più piovoso che ha portato ad utilizzare di più i sollevamenti.

L'aumento dei costi energetici dal 2018 al 2019 è stato di circa il 15 %, segno che tale aumento è fortemente determinato dal trend in crescita della quota energia.

EmiliAmbiente ha inoltre in gestione diretta un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica presso il Comune di Fidenza, l'impianto di Monfestone: questo ci ha con-

■ Acquedotto ■ Fognatura ■ Depurazione

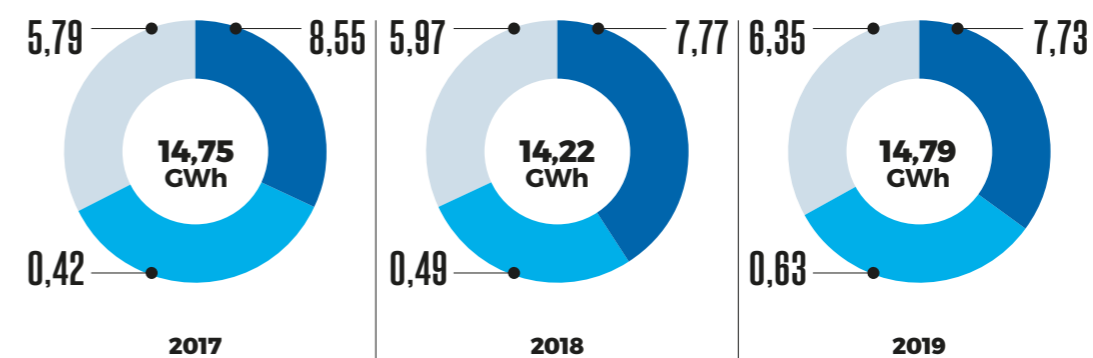


Tabella 17 - Consumi di energia elettrica (in GWh) per comparto del Servizio Idrico - Confronto nel triennio 2017-2019

sentito di produrre nel 2019 complessivamente 4.571 KWh di energia, che non viene utilizzata direttamente da noi, ma immessa in rete e scambiata con il GSE.

EMISSIONI

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

Nel 2019 gli automezzi aziendali erano complessivamente 24, di cui 21 a noleggio. In prevalenza i veicoli vengono utilizzati come veicoli operativi. Per ridurre gli impatti ambientali l'Azienda si è dotata di 5 mezzi a basso impatto ambientale.

Nel corso dell'anno i nostri veicoli hanno complessivamente percorso 238.176 km.

Gli automezzi aziendali sono dotati per la mag-

gior parte di sistemi di telecontrollo (GPS), che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi e la gestione di eventuali anomalie, la sicurezza del personale.

PRODOTTI CHIMICI

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

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

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



147.302
I chilometri percorsi dai nostri veicoli per il comparto acquedotto



PERFORMANCE E INVESTIMENTI AL CENTRO



18 mln
Ricavi totali

16,5 mln
Ricavi del SII

11,4 mln
Valore aggiunto distribuito

4,27 mln
Investimenti

3,14 mln
su acquedotto

0,54 mln
su fognatura

0,58 mln
su depurazione



Crescono del 40% gli investimenti: risorse impiegate per migliorare la vita di noi tutti e renderla più rispettosa nei confronti dell'ambiente che ci ospita



PERFORMANCE AZIENDALI

La performance economica è un tema rilevante, in special modo in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato ai nostri stakeholders, nonché in relazione agli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità.

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

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

RISULTATO DI ESERCIZIO

La nostra Società chiude l'esercizio 2019 con risultati positivi. Si evidenzia un Margine Operativo Lordo di € 5.402.229, un utile netto di € 2.138.750 (in diminuzione del 11,6% rispetto all'anno precedente) dopo aver effettuato ammortamenti e svalutazioni per € 3.545.639, accantonato € 7.500 per liquidazione sinistri; iscritto oneri finanziari per € 481.466 ed oneri tributari per € 809.043.

Gli investimenti fanno registrare una crescita intorno al 40%, passando da circa € 3.052.000 milioni di euro del precedente esercizio a € 4.271.315.

Investimenti, è bene ricordare, finalizzati a promuovere lo sviluppo sostenibile del nostro territorio, contribuendo a rendere la vita di tutti noi migliore e più rispettosa dell'ambiente in cui viviamo. I risultati di EmiliAmbiente evidenziano il mantenimento dei dati di performance sia nel breve che nel lungo periodo.

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

Tabella 18 - Estratto del Bilancio di Esercizio 2018: dettaglio dei risultati economico finanziari e confronto con il 2017. I valori sono espressi in milioni di euro

Numerosi sono stati i traguardi conseguiti nel corso del 2019, di seguito riportiamo come esempio due traguardi a cui dare particolare risalto:

- il risultato economico: è stato ottenuto un utile netto superiore a 2,1 mln €, raddoppiato rispetto alle previsioni (budget preventivo 1,07 mln €), grazie a forti azioni di efficientamento dei costi.
- Il valore degli investimenti 2019 è stato il più alto mai raggiunto da EmiliAmbiente. 6,3 mln €, di cui 4 mln €, di manutenzione straordinaria.

I ricavi dell'esercizio 2019 sono stati pari a 16,56 mln €, lieve aumento di 0,13 mln € rispetto ai 16,43 mln € del 2018.

Il prospetto a seguire è un estratto del nostro bilancio di esercizio, nel quale è riportato il dettaglio dei risultati economico finanziari 2019 a confronto con l'annualità precedente.

VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA

I ricavi dell'esercizio 2019 sono pari a 16,56 mln €, sostanzialmente stabili rispetto ai 16,43 mln € del periodo 2018.

L'analisi sui consumi idrici evidenzia un calo della richiesta di volumi relativi alla distribuzione dell'1,5% rispetto al 2018, a fronte di un aumento della vendita all'ingrosso pari al 5,3% circa.

L'ingrosso ha però un peso meno rilevante in termini di volumi, che passano da 1,24 milioni

a 1,31 milioni, rispetto alla distribuzione che cala da 6,35 milioni del 2018 a 6,25.

Inoltre differente è la conseguenza che la variazione dei volumi idrici ha sui ricavi; proporzionale nel caso dell'ingrosso, amplificata nel caso della distribuzione poiché porta con sé anche i ricavi legati alla fognatura e alla depurazione, cioè dell'intero ciclo idrico.

Oltre ai volumi i ricavi sono poi ovviamente condizionati dalle aliquote applicate secondo il metodo tariffario in vigore.

È utile evidenziare come la stima dei volumi secondo il metodo tariffario è pari a 6,65 milioni di metri cubi, contro vendita effettiva di 6,25 milioni di metri cubi (-400.000 mc).

La proiezione dei ricavi stimata dalla tariffa, basata sulla stima di 6,65 milioni di metri cubi venduti, con una tariffa media di 2,79 €/mc, portava ad un valore di 18,58 milioni di euro, ben 2,02 milioni di euro superiore a quella che è il ricavo effettivo.

INVESTIMENTI

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

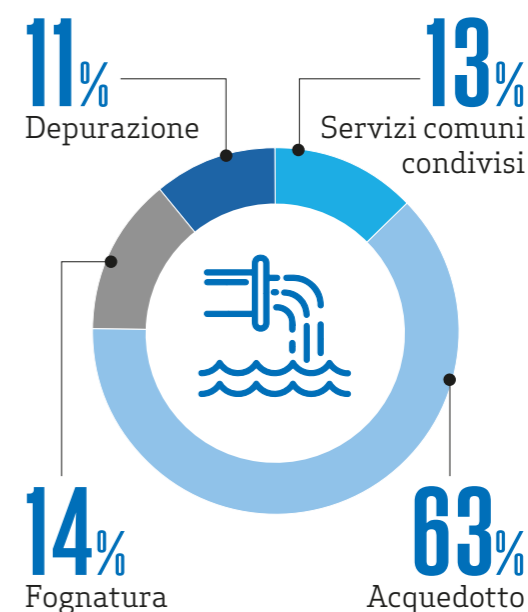
Piano d'Ambito, ovvero un piano che definisce sul lungo periodo gli investimenti che i Gestori devono realizzare, gli importi previsti per la loro realizzazione e le soglie annuali di investimenti da realizzare.

Il tutto è connesso con la definizione dell'articolazione tariffaria e delle tariffe stesse, che dovranno coprire appunto tanto i costi operativi quanto gli investimenti.

Nel triennio 2017-2019 abbiamo realizzato investimenti per oltre 10 mln di euro, di cui 4,27 mln di euro nel 2019 (investimenti al lordo dei contributi). L'indicatore di investimenti per mc di acqua venduta risulta pari a 0,68 €/mc, leggermente al di sopra dei valori medi nazionali (0,4 €/mc), mentre l'indicatore di investimenti per abitante del territorio servito risulta pari a circa 42 €/abitante, inferiore al valore medio nazionale (La media degli investimenti realizzati in Italia da tutti i soggetti del comparto è pari a 44,6 euro/abitante, cifra che sale a 45,6 euro/abitante per le aziende Utilitalia. Tra queste, quelle più sostenibili hanno realizzato investimenti per oltre 53 euro/abitante²⁵).

La nostra azienda investe principalmente nella realizzazione e manutenzione di infrastrutture del Servizio Idrico, ovvero in investimenti funzionali a garantire una corretta ed efficiente erogazione del Servizio stesso: infatti, si tratta per l'87% di investimenti sul Servi-

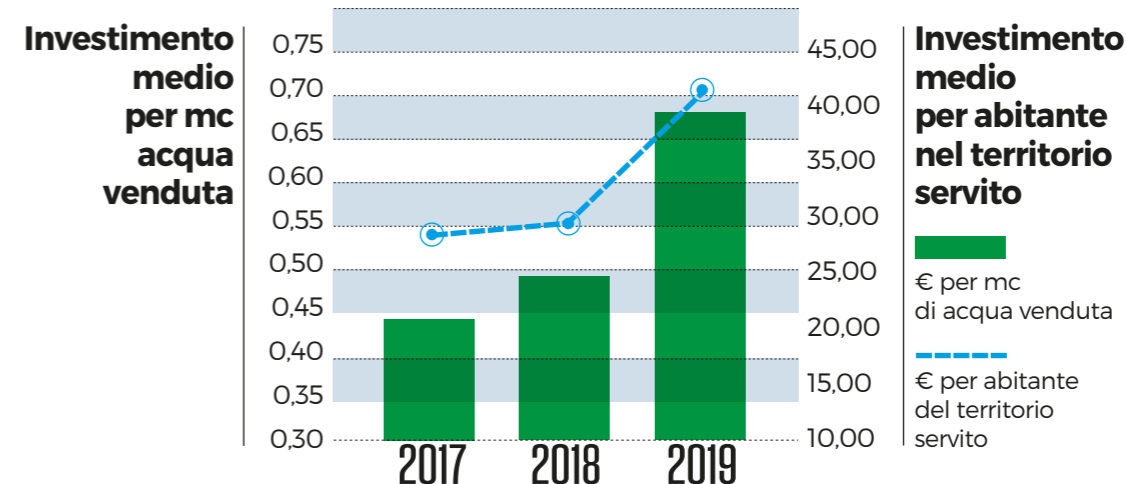
²⁵ La sostenibilità nel Sistema Utilitalia edizione 2019.



Investimenti sul Servizio idrico 2019 - suddivisione per Servizio

zio Idrico (es. centrali e reti di acquedotto, reti e sollevamenti fognari, impianti di depurazione); per la restante parte, si tratta invece di investimenti sulle infrastrutture "comuni", ad esempio l'acquisto di attrezzature hardware e software, indispensabili anch'esse per il buon funzionamento della gestione ma non direttamente strumentali al Servizio.

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



Indici di investimento - Confronto nel triennio 2017-2019



MANTENERE IN EFFICIENZA LE RETI E GLI IMPIANTI

Mantenere in efficienza le reti e gli impianti in affidamento comporta necessariamente, oltre alle attività ordinarie di manutenzione, interventi definiti di manutenzione straordinaria: in questa definizione rientrano tutti quegli interventi che non nascono dall'esigenza di ripristi-

nare il livello ottimale di funzionamento del sistema ma che sono invece migliorativi, in senso preventivo o correttivo, e che vanno ad accrescere il valore residuo del sistema oppure ad aumentarne la longevità.

Di seguito si analizzano le manutenzioni effettuate nell'anno 2019.

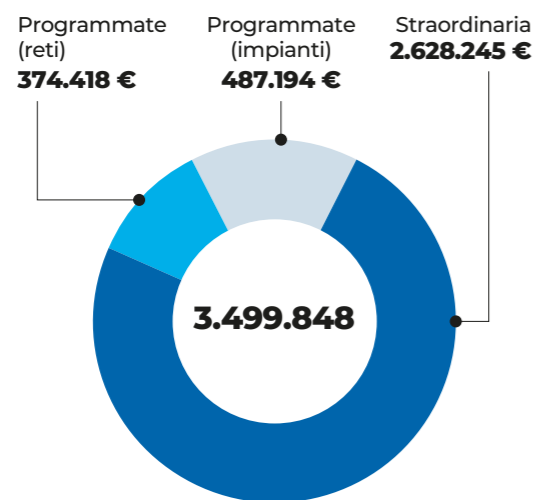


Tabelle 19 - Manutenzioni effettuate nel 2019 suddivise per tipologia

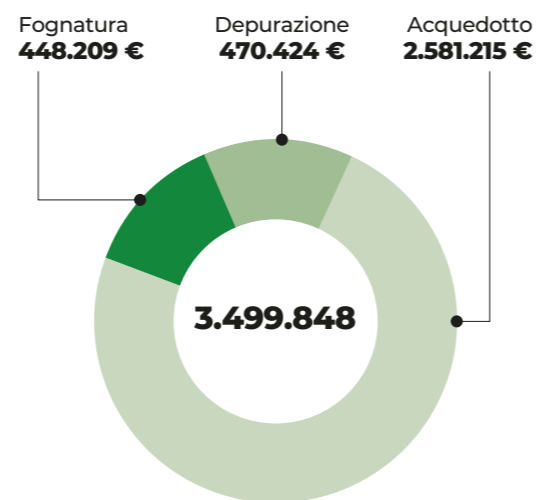


Tabelle 20 - Manutenzioni effettuate nel 2019 suddivise per comparto

PROGETTO DI INTEGRAZIONE DEI SISTEMI CRM - WFM - BILLING

Risale al 27/07/2016 la Sottoscrizione del contratto di fornitura con oggetto "Progetto in due fasi con ORDINE UNICO per l'adeguamento della piattaforma esistente ai dettami normativi della Delibera 655 e l'aggiornamento/migrazione alla nuova versione di Dynamics NAV e Gridway (nuova versione del programma Energia&Ambiente, attualmente in uso per la bollettazione ed il credito). La ripianificazione ha permesso la conclusione dei lavori entro il 10/10/2019 e la migrazione di tutti i dati e processi aziendali: Bollettazione (programma Gridway), CRM (acronimo di Customer Relationship Management - gestione delle relazioni con i clienti), contabilità e gestione squadre acquedotto, fognature e depurazione (mantenendo l'attuale WFM - Work Force Management) Le attività di implementazione e messa a regime del sistema continueranno per tutto il 2020 sia per ottimizzare e migliorare le funzionalità che per adempiere alle nuove richieste dell'autorità che entreranno in vigore in corso d'anno (REMSI; TIBSI v2; PAGOPA; ecc..).

MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Nonostante la buona qualità delle fonti da cui preleviamo l'acqua potabile, abbiamo ragionato in prospettiva sul futuro: nel nostro territorio abbiamo infatti rilevato, nel corso degli anni, una tendenza all'aumento delle concentrazioni di nitrati nelle acque sotterranee, legata con buona probabilità alla vocazione agricolo-zootecnica del territorio; sebbene il parametro non abbia ancora raggiunto dei valori di concentrazione tali da destare preoccupazione, abbiamo scelto di affrontare un percorso volto a prevenire il fenomeno e al miglioramento della qualità dell'acqua emunta: oltre alla realizzazione nel corso del 2018 di due nuovi pozzi realizzati a profondità differenti con l'obiettivo di prelevare acqua con concentrazioni diverse di nitrati, nel corso del 2019 è stato ricostruito il pozzo 3 a San Donato.

RIDURRE GLI SPRECHI

L'attività di ricerca perdite è svolta su tutti i Comuni serviti attraverso il monitoraggio dei minimi notturni, la ricerca attiva delle perdite (attraverso l'uso della strumentazione di ricerca, ad es. noise loggers, correlatori, geofoni ecc.), nonché attraverso un'attenta pianificazione degli interventi e la distrettualizzazione della rete, indispensabile per migliorarne la conoscenza, il funzionamento e quantificare le perdite idriche in ogni distretto. Sono stati avviati due importanti progetti: modellazione idraulica dell'acquedotto e modellazione delle reti fognarie. Il progetto di modellazione idraulica acquedotto ha come obiettivo la riduzione degli emungimenti e il conseguente risparmio di utilizzo di energia elettrica.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SISTEMA FOGNARIO

Il progetto di modellazione delle reti fognarie prevede un percorso di ricerca di acque parassite, nonché di condotte o pozzetti non a tenuta che quindi potrebbero disperdere reflui direttamente in ambiente. Gli interventi di riparazione e manutenzione che scaturiranno dal progetto di modellazione delle reti fognarie permetteranno di salvaguardare l'ambiente.

5,7 mln

Valore aggiunto globale netto generato nel 2019

VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

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

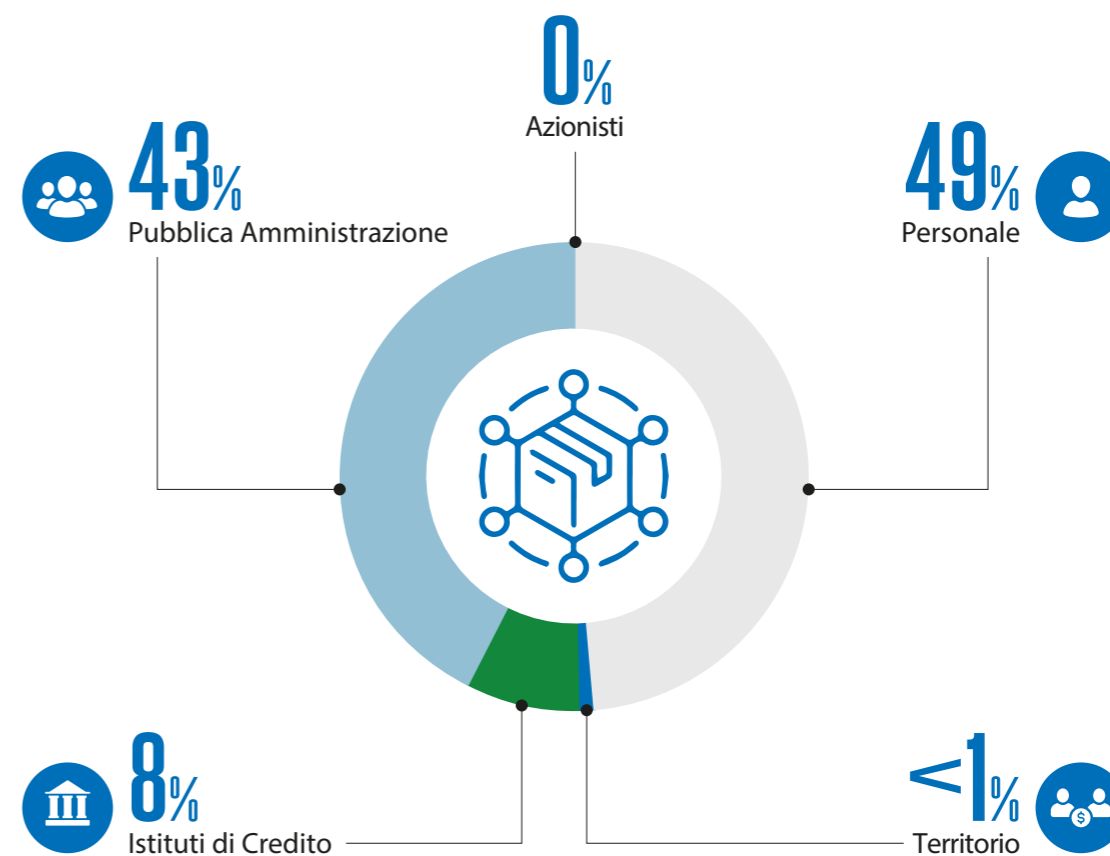
Nel 2019 abbiamo generato un valore aggiunto globale netto (ovvero calcolato al netto di ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni dei crediti) pari a 5,7 mln di euro: questo indicatore rappresenta la nostra capacità di creare valore e distribuirlo ai nostri stakeholder.

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

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

	VALORE 2019 DISTRIBUITO	2019 % VALORE DISTRIBUITO
Lavoratori	2.790.016 €	49
Azionisti	- €	0
Istituti di credito	481.466 €	8
Pubblica amministrazione	2.445.337 €	43
Territorio	14.030 €	0,24

Tabella 21 - Valore aggiunto distribuito 2019



Valore economico distribuito

Nella tabella che segue si confrontano i valori del valore aggiunto generato è stato distribuito tra gli stakeholder rispetto alle due annualità precedenti.

	VALORE 2017 DISTRIBUITO	VALORE 2018 DISTRIBUITO	VALORE 2019 DISTRIBUITO
Lavoratori	2.593.971 €	2.680.992 €	2.790.016 €
Azionisti	0	-	- €
Istituti di credito	647.592 €	577.557 €	481.466 €
Pubblica amministrazione	819.827 €	2.587.944 €	2.445.337 €
Territorio	12.280 €	9.157 €	14.030 €

Tabella 22 - Valore aggiunto distribuito confronto 2017-2018-2019



APPENDICE

Nella sezione Appendice abbiamo messo a confronto alcuni dati relativi alla Sostenibilità riferiti agli anni 2017, 2018 e 2019. 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 2017-2019 DEI DATI AZIENDALI

EMILIAMBIENTE IN GOCCE

	2017	2018	2019
Abitanti residenti	101.940	102.100	102.602
Comuni serviti	11	11	11
Lavoratori dipendenti	50	54	53
Lavoratori a tempo indeterminato	47	47	51
Lavoratori full time	40	49	47
Lavoratori Part Time	10	5	6
Lavoratori donne	21	22	21
Lavoratori uomini	29	32	32
Numero pozzi	17	17	19
Numero campi sorgenti	4	4	4
Centrali di captazioni principali	4	4	4
km rete di adduzione	195	195	195
km rete di distribuzione	862	864	866
Utenze acquedotto (contratti)	44k	44 k	44 k
km rete fognaria	521	520	525
Mln acque reflue collettate	9,4	11,8	12
Utenze servite fognatura	39 k	39 k	39 k
Utenze industriali autorizzate allo scarico in pubblica fognatura ex Titolo IV TICS	168	164	156
Copertura del servizio	83%	83%	83%
Impianti di depurazione gestiti	32	32	32
Utenti finali serviti servizio di depurazione	39 k	39 k	39 k
Mln mc acqua depurata	9,4	11,8	12
Copertura del servizio di depurazione	90%	90%	90%
Carico inquinante depurato	67,5 k A.E.	73,4 k A.E.	76,9 k A.E.

COPERTURA DEL SERVIZIO

	2017	2018	2019
Abitanti residenti nel territorio	101.940	102.100	102.602
Utenze acquedotto	44.100	44.219	44.506
Utenze fognatura	39.013	39.138	39.371
Utenze civili depurazione	38.779	38.917	39.154

LA NOSTRA FORMA SOCIETARIA

	2017	2018	2019
Capitale sociale	673.408	673.408	673.408



RESPONSABILITÀ ECONOMICA

	2017	2018	2019
Valore gare pubbliche effettuate	4,6 Mln €	5,3 Mln €	4,13 Mln €
Utile netto	2,1 Mln €	2,4 Mln €	2,13 Mln €
Ricavi totali	18 Mln €	18 Mln €	18 Mln €
Spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi	7,1 Mln €	6,2 Mln €	7 Mln €
Valore aggiunto globale netto distribuito	4,07 Mln €	5,8 Mln €	5,7 Mln €
Investimenti totali	2,9 Mln €	3 Mln €	4,27 Mln €

RESPONSABILITÀ SOCIALE

	2017	2018	2019
Lavoratori	50	54	51
Lavoratori a tempo indeterminato	94%	87%	96%
Lavoratrici donne sul totale	42%	41%	40%
Lavoratori che hanno svolto attività di formazione	96%	96%	96%
Ore di formazione media per dipendente	26	20	42,00
Componenti del C.d.a. sotto i 40 anni	33%	33%	0%
Donne nel C.d.A.	33%	33%	33%

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

	2017	2018	2019
Energia elettrica totale consumata	14,8 GWh	15,64 GWh	14,79 GWh
Energia elettrica autoprodotta	0	0,006 GWh	0,004 GWh
Perdite idriche	35,5%	37%	36,7%
Acque reflue depurate	9,4 Mln mc	11,8 Mln mc	12 Mln mc
Fanghi di depurazione prodotti	4.156 Ton tal quale	4.279 Ton tal quale	4.016 Ton tq
Fanghi di depurazione destinati al riutilizzo	99%	100%	100%
Fanghi destinati a smaltimento in discarica	1%	0%	0%

SPORTELLO

	2017	2018	2019
Attesa inferiori ai 20 minuti	95%	95%	96%
Media di attesa allo sportello	4 minuti	4 minuti	3 minuti
Autoletture	9.940	oltre 10.000	oltre 10.000

IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO IN GOCCE

	2017	2018	2019
Rete di adduzione	195 km	159 km	195 km
Rete di distribuzione	862 km	864 km	866 km
Rete georeferenziata	1.056	1.023 km	1.061 km
Rete di adduzione in cemento amianto	39%	33%	39%
Rete di distribuzione in cemento amianto	6%	6%	6%
Acqua prelevata dall'ambiente	13,9 Mln mc	12,3 Mln mc	12,1 Mln mc
Acqua in ingresso alla distribuzione	10,4 Mln mc	10,1 Mln mc	10,3 Mln mc
Perdite percentuali	35,50%	37%	36,70%
Campioni analizzati sorgenti + pozzi	105	99	98
Campioni analizzati in distribuzione	148	146	143
Parametri totali analizzati	9233	9.998	9.250
UtENZE	44 k	44 k	44 k
UtENZE domestiche o assimilabili	87%	87%	87%
Acqua fatturata	6,6 Mln mc	6,3 Mln mc	6,2 Mln mc
Carico inquinante depurato	67,5 k A.E.	73,4 k A.E.	76,9 k A.E.

QUALITÀ ACQUA EROGATA

	2017	2018	2019
Campioni di acqua potabile analizzati	249	245	248
Parametri totali analizzati	9.233	9.998	9.250
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	148	146	143
Di cui: non conformi	6	2	9
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	2.795	3.644	4.788
Di cui: non conformi	7	2	12

96%

I lavoratori assunti a tempo indeterminato nel 2019. Un anno prima erano l'87%

Il tempo di attesa media allo sportello diminuisce di un minuto rispetto al 2018



LA RETE FOGNARIA

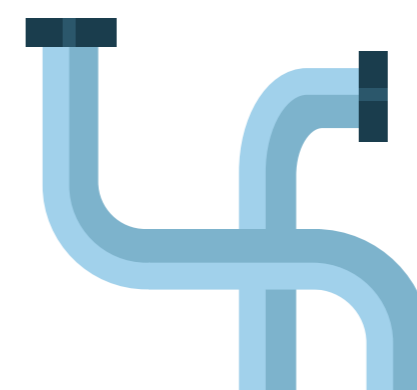
	2017	2018	2019
Rete fognaria gestita	521 km	520 km	520 km
Sollevamenti	81	81	83
Scaricatori di piena	128	128	126
Acque reflue coltivate	9,4 Mln mc	11,8 Mln mc	12,1 Mln mc
Utenze civili domestiche	34,2 k k	34,5 k	34,7 k
Utenze civili assimilabili al domestico	4,4 k	4,6 k	4,6 k
Utenze industriali autorizzate allo scarico in pubblica fognatura ex Titolo IV TICS	168	164	156
Fognatura mista	69%	69%	70%
Fognatura nera	31%	31%	30%
Volume totale di acque reflue coltivate dalla rete fognaria (Mln mc)	9,4 Mln mc	11,8 Mln mc	12,1 Mln mc
Di cui proveniente da scarichi civili (Mln mc)	5,2 Mln mc	5,1 Mln mc	5 Mln mc
Di cui proveniente da attività industriali (Mln mc)	0,98 Mln mc	0,9 Mln mc	0,91 Mln mc
Carico inquinante totale delle acque reflue coltivate in rete fognaria (A.E.)	67.523 A.E.	76.981 A.E.	76.915 A.E.
Acqua fatturata	6,6 Mln mc	6,3 Mln mc	6,2 Mln mc
Carico inquinante depurato	67,5 k A.E.	73,4 k A.E.	76,9 k A.E.

DEPURAZIONE

	2017	2018	2019
Impianti di depurazione	32	32	32
di cui fosse imhoff	4	4	4
Acque reflue depurate	9,4 Mln mc	11,8 Mln mc	12,1 Mln mc
Carico inquinante depurato	67,5 k A.E.	73,5 k A.E.	76,9 k A.E.
Utenze civili domestiche	34,2 k k	34,2 k	34,5 k
Utenze civili assimilabili al domestico	4,4 k	4,6 k	4,6 k
Utenze industriali autorizzate allo scarico in pubblica fognatura ex Titolo IV TICS	168	164	156
Controlli effettuati dagli organi di controllo	92	96	60
Fanghi totali prodotti	1.167 Ton SS	941 Ton SS	928 Ton SS
Fanghi destinati al riutilizzo	99%	100%	100%
Campioni analizzati da laboratorio esterno per controllo processo di depurazione (in e out)	364	364	378
Campioni previsti Protocollo d'Intesa	92	92	144
Fango totale prodotto	4.156 Ton tal quale	4.279 Ton tal quale	4.016 Ton tal quale
Fango totale prodotto	1.167 Ton SS	941 Ton SS	928 Ton SS
Fango totale destinato a riutilizzo (in agricoltura)	1.004 Ton SS	941 Ton SS	928 Ton SS

IMPEGNO SOCIALE

	2017	2018	2019
Lavoratori attivi	50	54	53
Lavoratori assunti	3	6	8
Lavoratori cessati	2	1	5
Lavoratori a tempo indeterminato	94%	87%	98%
Lavoratori a tempo determinato	6%	13%	2%
Lavoratori uomini	29	32	32
Lavoratori donne	21	22	21
Dipendenti con età < 30 anni	6%	2%	2%
Dipendenti con età tra 30 e 40 anni	21%	26%	26%
Dipendenti con età tra 41 e 50 anni	32%	32%	36%
Dipendenti con età >50 anni	40%	40%	36%
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	19	21	22
Numero impiegate donne	20	21	20
Numero operai uomini	8	8	7
Numero operai donne	0	-	0
Stipendio medio dirigente uomo	133.660	66.000	68.664
Stipendio medio quadri	68.301	52.590	52.700
Stipendio medio impiegato uomini	40.152	34.953	30.000
Stipendio medio impiegate donne	27.500	28.180	25.900
Stipendio medio operai uomini	36.486	30.614	30.614
Ammontare complessivo premio di risultato	n.d.	242.475	235.554
Percentuale contratti part time	20%	11%	11%



64%
La percentuale di dipendenti con età inferiore ai 50 anni nel 2019



IMPEGNO SOCIALE

	2017	2018	2019
Ore lavorate	79.464	78.478	81.554
di cui in regime ordinario	95%	97%	95%
di cui in regime straordinario	5%	3%	5%
Ore di assenza	1.713	4.400	3.590
di cui per malattia	n.d.	5%	68%
di cui per infortunio	0	95%	2%
Ore di formazione erogate	1.210	1.065	2.062
Media ore procapite	26	20	42
Lavoratori coinvolti	96%	96%	96%
Formazione erogata ai quadri	n.d.	11%	10%
Formazione erogata agli impiegati	n.d.	85%	88%
Formazione erogata agli operai	n.d.	5%	2%
Infortuni sul lavoro	0	3	2
di cui in itinere	0	2	1
Giorni di assenza per infortunio	0	47	10
Numero newsletter inviate al personale	7	12	18

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

	2017	2018	2019
Lavoratori Area servizi societari	13	15	14
Lavoratori Area Commercio e Patrimonio	9	11	10
Lavoratori RSPP e qualità dell'acqua	1	1	1
Lavoratori Area Tecnica	24	27	27

IMPEGNO AMBIENTALE

	2017	2018	2019
Ore lavorate	79.464	78.478	81.554
di cui in regime ordinario	95%	97%	95%
di cui in regime straordinario	5%	3%	5%
Ore di assenza	1.713	4.400	3.590
di cui per malattia	n.d.	5%	68%
di cui per infortunio	0	95%	2%
Ore di formazione erogate	1.210	1.065	2.062
Media ore procapite	26	20	42
Lavoratori coinvolti	96%	96%	96%
Formazione erogata ai quadri	n.d.	11%	10%
Formazione erogata agli impiegati	n.d.	85%	88%
Formazione erogata agli operai	n.d.	5%	2%
Infortuni sul lavoro	0	3	2
di cui in itinere	0	2	1
Giorni di assenza per infortunio	0	47	10
Numero newsletter inviate al personale	7	12	18



2.062 ore di formazione erogate nel 2019: nell'annualità precedente erano 1.065



IMPEGNO ECONOMICO

	2017	2018	2019
Investimenti totali	2.912.330	3.051.602	4.271.314
investimenti su acquedotto	2.355.387	2.176.827	3.146.773
Investimenti su fognatura	188.639	349.016	543.068
Investimenti su depurazione	368.304	525.759	581.474
Utile di esercizio	2.099.251	2.498.000	2.138.750
Ricavi totali	18.494.064	18.000.000	18.425.695
Ricavi del SII	17.781.477	16.426.968	16.562.257
da captazione, adduzione e distribuzione di acqua	11.463.882	10.445.203	10.668.373
da servizi di fognatura e di depurazione delle acque reflue	6.317.595	5.981.765	5.893.884
Ricavi netti prestazioni servizi	17.781	16.427	16.562
Valore produzione operativa	17.781	16.427	16.562
Costi esterni operativi	7.644	7.743	8.37
Costi del personale	2.594	2.681	2.79
Margine Operativo Lordo (MOL)	7.544	6.003	5.402
Ammortamenti e accantonamenti	4.311	3.504	3.553
Risultato operativo	3.233	2.498	1.849

VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

	2017	2018	2019
Valore aggiunto globale netto distribuito	4.073.670	5.855.650	5.730.849
Valore aggiunto totale distribuito	10.137.885	11.775.028	11.415.238
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori (indicare il totale dei costi del personale)	2.593.971	2.680.992	2.790.016
Valore aggiunto distribuito agli azionisti (indicare il dividendo distribuito agli azionisti + utile di pertinenza di terzi)	0	-	-
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (indicare gli oneri finanziari)	647.592	577.557	481.466
Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (indicare il totale delle imposte dirette e indirette)	819.827	2.587.944	2.445.337
Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (indicare l'utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)	5.189.107	5.919.378	5.684.389
Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc...)	12.280	9.157	14.030

FORNITORI

	2017	2018	2019
Numero fornitori utilizzati	N.D.	334	285
di cui in Regione Emilia Romagna	N.D.	55%	59%
di cui in provincia di Parma	N.D.	69%	42%
Spesa distribuita a livello locale	N.D.	4,2 Mln €	4,2 Mln €
Spesa distribuita a livello regionale	N.D.	6,1 Mln €	7 Mln €



4.271.314 mln

Di investimenti realizzati nel 2019;
nel 2017 erano 2.912.330



TABELLA DI CONFRONTO DELLE PERFORMANCE QUALITÀ CONTRATTUALE DELL'AZIENDA SUL TRIENNIO 2017-2019

INDICATORE	UDM	CARTA DEL SERVIZIO	2017 tempo medio	2018 tempo medio	2019 tempo medio	2017 compliance cds	2018 compliance cds	2019 compliance cds
Tempo di preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	gg lav	20	9	7	7	97%	100%	98%
Tempo di preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	gg lav	10	1	2	10	100%	100%	50%
Tempo di preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	gg lav	20	8	5	7	100%	100%	100%
Tempo di preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	gg lav	10	3	2	-	100%	100%	-
Tempo di preventivazione lavori con sopralluogo	gg lav	20	9	8	10	97%	100%	97%
Tempo di preventivazione lavori senza sopralluogo	gg lav	10	/	/	2	/	/	100
Tempo di esecuzione allaccio idrico semplice	gg lav	15	9	9	8	93%	94%	88%
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	gg lav	30	15	14	15	94%	91%	100%
Tempo di esecuzione allaccio fognario semplice	gg lav	20	16	17	-	100%	100%	-
Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso	gg lav	30	16	23	15	100%	89%	100%
Tempo di esecuzione lavori semplici	gg lav	10	2	3	7	99%	96%	79%
Tempo di esecuzione lavori complessi	gg lav	30	13	14	10	99%	100%	100%
Tempo di attivazione della fornitura	gg lav	5	2	3	2	99%	97%	98%
Tempo di riattivazione/ subentro fornitura senza modifiche portata	gg lav	5	2	2	2	100%	99%	99%
Tempo di riattivazione/ subentro fornitura con modifiche portata	gg lav	10	3	3	3	100%	100%	100%
Tempo massimo di esecuzione della voltura	gg lav	5	0	0	0	100%	100%	100%
Tempo di riattivazione a seguito di sospensione morosità	gg fer	2	1	1	1	99%	100%	99%
Tempo di disattivazione fornitura	gg lav	7	3	3	3	99%	98%	99%

INDICATORE	UDM	CARTA DEL SERVIZIO	2017 tempo medio	2018 tempo medio	2019 tempo medio	2017 compliance cds	2018 compliance cds	2019 compliance cds
Fascia di puntualità appuntamenti	ore	3	0,2	0,2	0,2	100%	100%	99%
Tempo massimo appuntamento concordato	gg lav	7	4	3	3	94%	96%	96%
Tempo intervento verifica misuratore	gg lav	10	6	11	2	100%	83%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	gg lav	30	18	11	23	100%	100%	67%
Tempo sostituzione misuratore malfunzionante	gg lav	7	4	0	0	100%	100%	100%
Tempo di intervento per verifica pressione	gg lav	10	6	1	1	100%	100%	100%
Tempo arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	0,75	0,92	0,81	99%	100%	100%
Tempo risposta a reclami scritti	gg lav	30	20	22	24	97%	97%	88%
Tempo risposta a richieste scritte informazioni	gg lav	30	2	3	6	100%	99%	95%
Tempo risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	gg lav	30	18	19	15	92%	97%	97%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	60	4	4	3	100%	99%	100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20	4	4	3	95%	95%	96%
Tempo medio di attesa per il Servizio telefonico (TMA)	secondi	240	66	76	86	100%	99%	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	secondi	120	38	35	30	95%	96%	98%
Tempo di emissione fattura	gg solari	45	28	29	35	100%	100%	100%
Termine per pagamento della bolletta	gg solari	20	30	30	30	100%	100%	100%

30 sec.

Il tempo medio di risposta alla chiamata di Pronto Intervento nel 2019; nel 2017 era 38. Lo standard prescritto dalla Carta dei Servizi è 120





Stampato nel mese di ottobre 2020

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

Autorizzazione del Tribunale
di Parma con atto 18/1996

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

Progetto grafico e impaginazione:
Hub Editoriale · www.hubeditoriale.it
Via dell'Aprica 18, Milano
Via A. Fleming 17, Verona



emiliAmbiente

| info@emiliambiente.it |
 | www.emiliambiente.it |
 | Via Antonio Gramsci, 1,
 43036 Fidenza PR |
 | Telefono: 0524 688 400 |