

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

emiliAmbiente





**BILANCIO**  
**DI SOSTENIBILITÀ**  
**2022**  
emiliAmbiente

| [WWW.EMILIAMBIENTE.IT](http://WWW.EMILIAMBIENTE.IT) | [INFO@EMILIAMBIENTE.IT](mailto:INFO@EMILIAMBIENTE.IT) |

Un racconto,  
un invito a conoscerci  
e a dialogare con noi.  
Per essere, insieme,  
Custodi dell'Acqua



AI NOSTRI  
STAKEHOLDER

6

CHI SIAMO

10

La nostra storia	10
La forma societaria	12
La nostra attività	13
Regolazione del servizio idrico integrato	13
L'affidamento del servizio idrico	14
La carta del servizio idrico integrato	15
La governance aziendale	15
La nostra struttura organizzativa	16
Missione e valori	16
Contesto tecnologico	17
I nostri stakeholder	20

IL SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO

32

Da cosa è composto	32
La tariffa del servizio idrico integrato	36

PERIMETRO  
DI RENDICONTAZIONE

9

METODOLOGIA  
OPERATIVA



CHE COS'È  
LA SOSTENIBILITÀ

27	La sostenibilità nella nostra missione
28	Analisi del contesto
28	Materialità
29	Trasformare il nostro mondo: l'agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile
30	Come vogliamo contribuire in concreto a uno sviluppo sostenibile

LA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO

41	Qualità contrattuale e qualità tecnica
49	Soddisfazione complessiva

IL SERVIZIO  
CLIENTI

52

Sportelli fisici e servizi on line	53
Servizio di pronto intervento	54
Avvio e gestione dei rapporti contrattuali	55
Misura dei consumi e autoletture	55

IMPEGNO  
ECONOMICO

70

Contesto economico - finanziario	71
Performance aziendali	73

OBIETTIVI  
DI SOSTENIBILITÀ

100

Ambiti di sviluppo	101
Analisi di Materialità sul futuro	103



IMPEGNO  
SOCIALE

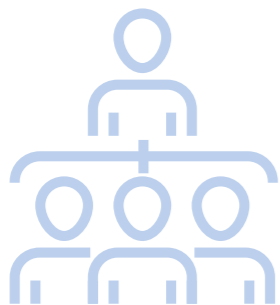
58	Persone
62	Azionisti
63	Fornitori
66	Comunicazione e coinvolgimento
67	Educazione ambientale

IMPEGNO  
AMBIENTALE

78	La salvaguardia dell'ambiente come obiettivo
79	Materiali
82	Energia
84	Emissioni
86	Acqua e scarichi idrici
96	Rifiuti

APPENDICE

105	Tabelle di confronto sul triennio 2020-2022
-----	---



# AI NOSTRI STAKEHOLDER



Quasi 4 milioni di euro di investimenti realizzati - con 1,7 milioni di utile - in una delle congiunture economiche peggiori di sempre; un'incoraggiante riduzione dei consumi energetici (dai 13,9 GWh dell'annualità precedente ai 12,7 GWh del 2022); oltre 1.700 ragazzi e ragazze dai 6 a 18 anni coinvolti dal progetto didattico permanente "La Scuola dell'Acqua". Questi i numeri che sceglieremmo se dovessimo introdurre il nostro quinto Bilancio di Sostenibilità con una sintetica esposizione di dati.

Eppure, i dati non bastano. "Non c'è manutenzione senza emozione". Queste parole - oggetto nei mesi scorsi di riflessione e confronto all'interno dell'azienda - sono parole d'artista. Le ha pronunciate Marco Paolini, autore e attore teatrale, durante "La Fabbrica del Mondo", un ottimo programma prodotto dai Rai 3 nel 2022<sup>1</sup>, riferendole proprio alla situazione della rete idrica italiana: nel suo complesso "500 chilometri di colabrodo, in cui 6 milioni di litri d'acqua vengono perduti ogni minuto". Il passaggio essenziale è appena dopo: "Perché non parte, quella manutenzione? Perché non ci colpisce. Perché non c'è l'emozione, perché è andata così, e così continua".

Lo sappiamo bene. EmiliAmbiente gestisce e custodisce, per gli 11 Comuni da lei serviti, quasi 1.700 chilometri di rete idrica, comprensiva di adduzione, distribuzione e fognature: un patrimonio vitale che - per la risorsa essenziale che trasporta e per il modo capillare in cui vi si dirama - può essere definito, del territorio, vera e propria spina dorsale. Eppure, il mondo dietro al rubinetto resta quasi sempre "invisibile" ai non addetti al lavoro. Le infrastrutture di cui nel tempo ci siamo dotati hanno nascosto il rapporto diretto tra uomo e acqua, aumentando la percezione di quest'ultima come risorsa scontata e illimitata.

Lo sintetizza bene il Position Paper steso a marzo 2023 da Laboratorio REF Ricerche in collaborazione con Amapò - Talking Sustainability<sup>2</sup>: "Il servizio idrico ha cambiato marcia negli ultimi dieci anni, ma i pas-

si compiuti per affermare la gestione industriale e il governo del settore non sono pienamente noti ai cittadini. Si è dunque aperta una frattura tra cittadini e operatori che ne ostacola lo sviluppo (...) L'industria idrica è in continua evoluzione: nuove scarsità, opportunità e priorità emergenti delineano la chiara necessità di un mandato industriale rinforzato sostenuto dai cittadini e da una maggior consapevolezza degli operatori".

Cosa fare dunque perché il nostro ruolo di Custodi dell'Acqua sia conosciuto e condiviso dai nostri stakeholder? Torniamo a Paolini e a "La Fabbrica del mondo": "Per vedere quanto sta accadendo e cambiare strada, non bastano i numeri, i dati, servono narrazioni potenti (...) Sappiamo che il racconto muove, attiva un algoritmo potente della nostra specie: i sentimenti, le emozioni. Non c'è Ragione senza Sentimento. Le emozioni sono leve che lasciano segni durevoli, avvicinano chi è lontano, le emozioni sono la colla di un corpo sociale".

Questo, allora, vuole essere il Bilancio di Sostenibilità per noi: un racconto, un invito a conoscerci e a dialogare per essere, insieme, Custodi dell'Acqua.

**Il Presidente**  
Adriano Fava



Vorrei suggerire, nella grande mole di contenuti che nelle pagine a seguire provano a ricomporre una "fotografia" del nostro impegno, una chiave di lettura in grado di proiettare questa immagine di noi verso il futuro. Il modo migliore per farlo è forse partire dall'analisi di materialità, che troverete - non a caso - in due punti differenti del Bilancio: a pagina 29, riferita all'anno 2022, e poi nel capitolo dedicato agli obiettivi (a pagina 100 e seguenti) ricostruita sulla base dei temi che abbiamo individuato come prioritari per i prossimi anni. Lascio ai lettori il confronto tra le due matrici e mi limito a sottolineare un aspetto. Com'è noto, l'analisi consente di mettere a confronto gli ambiti del tema sostenibilità più rilevanti per l'azienda e quelli che lo sono per i suoi portatori di interesse: il risultato è un grafico la cui bisettrice rappresenta il punto di incontro tra ciò che è importante per noi e quello che è importante per i nostri stakeholder. Il primo obiettivo per il futuro sarà proprio quello di "arrivare lì"; portare su quella bisettrice i 16 temi materiali che abbiamo individuato. Lo abbiamo chiamato Piano di Transizione Culturale, ma in parole più semplici significa lavorare su di noi e con gli altri - attivando momenti di confronto, ascolto e formazione con i dipendenti, con gli utenti, con i Comuni soci - per arrivare a una sostanziale condivisione di ciò che vogliamo per il nostro futuro. In particolare, consideriamo la valorizzazione e la crescita del personale fattori strategici per garantire la qualità del servizio che offriamo.

Senza questo primo passo sarebbe difficile - se non impossibile, nel contesto in cui ci muoviamo - affrontare la sfida principale del nostro settore, quella delle infrastrutture: l'obiettivo è infatti creare le basi economiche necessarie ad avviare un Piano Investimenti espansivo, basato sulla puntuale analisi delle necessità di ammodernamento e sostituzione della rete, che sono troppo urgenti e numerose per essere affrontate con la sola copertura delle risorse da tariffa. In parallelo, lavoreremo su un vasto Piano di Transizione Energetica, con l'obiettivo di raggiungere, per l'azienda e per i Comuni nostri soci, il più alto grado di indipendenza possibile: ci proponiamo per questo nel doppio ruolo di produttori di energia per l'autoconsumo - con cui soddisfare

una parte del nostro fabbisogno energetico - e di investitori/produttori all'interno delle comunità energetiche, partecipando alla realizzazione di impianti attraverso la messa in campo delle risorse finanziarie, tecniche e progettuali necessarie.

Ci aiutano su entrambi gli ambiti i progetti di modellazione della rete acquedottistica e fognaria avviati negli scorsi anni, che è nostra intenzione mettere a regime e soprattutto rendere strumenti realmente condivisi, a disposizione dell'azienda e dei Comuni serviti; l'obiettivo, lo ribadiamo, è procedere in strettissimo coordinamento con loro. I progetti di modellazione sono, infine, un ottimo esempio per introdurre l'ultimo cardine su cui vogliamo sviluppare il futuro di questa azienda: l'adozione di un Piano di Transizione Digitale che dia al nostro procedere la sicurezza e la velocità offerte dalla tecnologia.

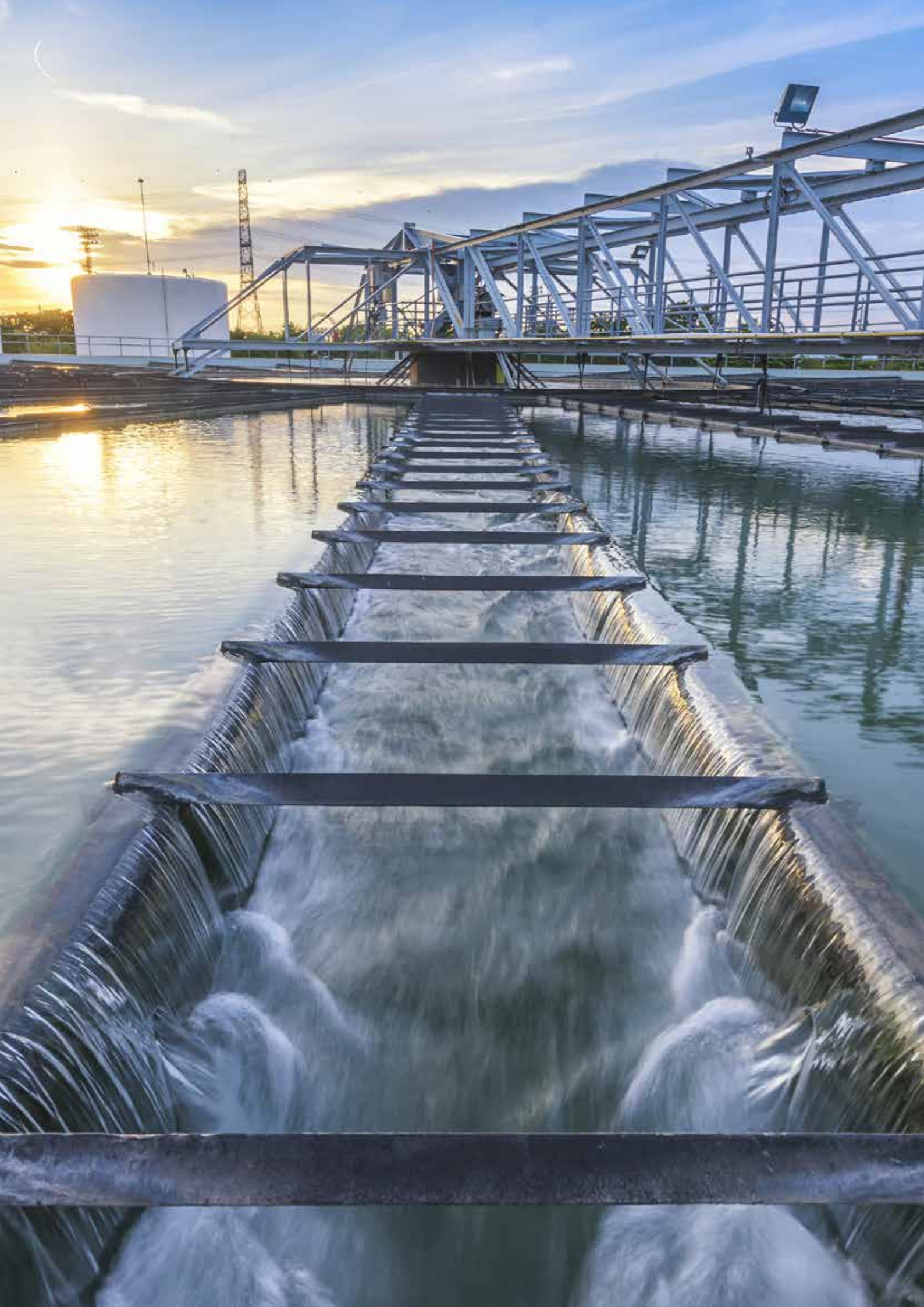
Ecco quindi le basi su cui abbiamo iniziato a sviluppare un ragionamento che verrà presto approfondito e reso organico nel Piano Industriale 2024-2027 dell'azienda. Contribuirà ovviamente a dargli forma anche la riflessione sulla scadenza del contratto di affidamento, nel 2027, che - nell'analisi degli scenari possibili offerti dalla normativa e dalla conformazione industriale dei vari soggetti in campo - stiamo conducendo con un obiettivo prioritario: valorizzare al massimo la conoscenza del territorio acquisita in questi 15 anni di attività e le persone che la mettono a frutto ogni giorno.

**Il Direttore Generale**  
Marco Giorgi



<sup>1</sup>"La Fabbrica del Mondo", di cui Marco Paolini è autore insieme al filosofo evoluzionista Telmo Pievani, è integralmente visibile su Raiplay.it. Il brano citato in queste righe si trova nella puntata del 15 gennaio 2022, "Il peso delle cose", e precisamente attorno al minuto 45.

<sup>2</sup>"Cittadini dell'Acqua: informazione e dialogo per un servizio resiliente" - Laboratorio SPL Collana Ambiente - Acqua n°236 - Marzo 2023.



# IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

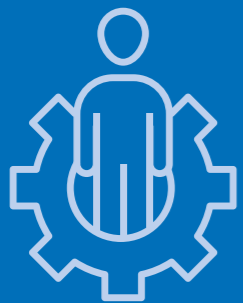
Il perimetro di rendicontazione di questo report volontario - il quinto nella storia della società - comprende il territorio in cui EmiliAmbiente Spa è gestore del Servizio Idrico Integrato e fa riferimento alle politiche e alle performance realizzate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 (quindi dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022).

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

## METODOLOGIA OPERATIVA

Il Bilancio di Sostenibilità viene redatto, con il coordinamento della funzione Sistemi di Gestione e Attività Regolatorie e il supporto della funzione Comunicazione, grazie alla partecipazione di tutte le principali funzioni aziendali, che contribuiscono attivamente al processo di individuazione dei suoi contenuti e collaborano alle fasi di raccolta, analisi e consolidamento dei dati, sino alla loro validazione, ciascuna per propria competenza. Sono state inoltre svolte interviste dirette a una parte del personale aziendale, in modo da meglio individuare e mettere in risalto risultati raggiunti e strategie intraprese. Il documento è quindi sottoposto alla validazione da parte dei Responsabili delle Aree aziendali e del Direttore Generale, ed in seguito approvato dall'Organo Amministrativo; non è invece soggetto a verifica da parte di società esterne. Il report viene aggiornato su base annuale, a seguito della chiusura di ciascun esercizio, per essere poi condiviso con il personale e con i Soci; infine viene pubblicato sul sito web [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it) e diffuso attraverso tutti i canali digitali dell'azienda, nonché sulla stampa locale e di settore.





## LA NOSTRA STORIA

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

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



### 1964

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

### 2008

Nasce EmiliaAmbiente S.p.A. che prende il ramo d'azienda afferente il servizio idrico ASCAA S.p.A e di San Donnino Multiservizi S.R.l. (sul comune di Fidenza). ASCAA Sp.A rimane come società degli Asset\*

### 2011

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

### 2014

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

### 2017

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

\* EmiliaAmbiente 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 SpA (già gestore del Servizio in undici Comuni della Bassa Parmense).



## LA FORMA SOCIETARIA

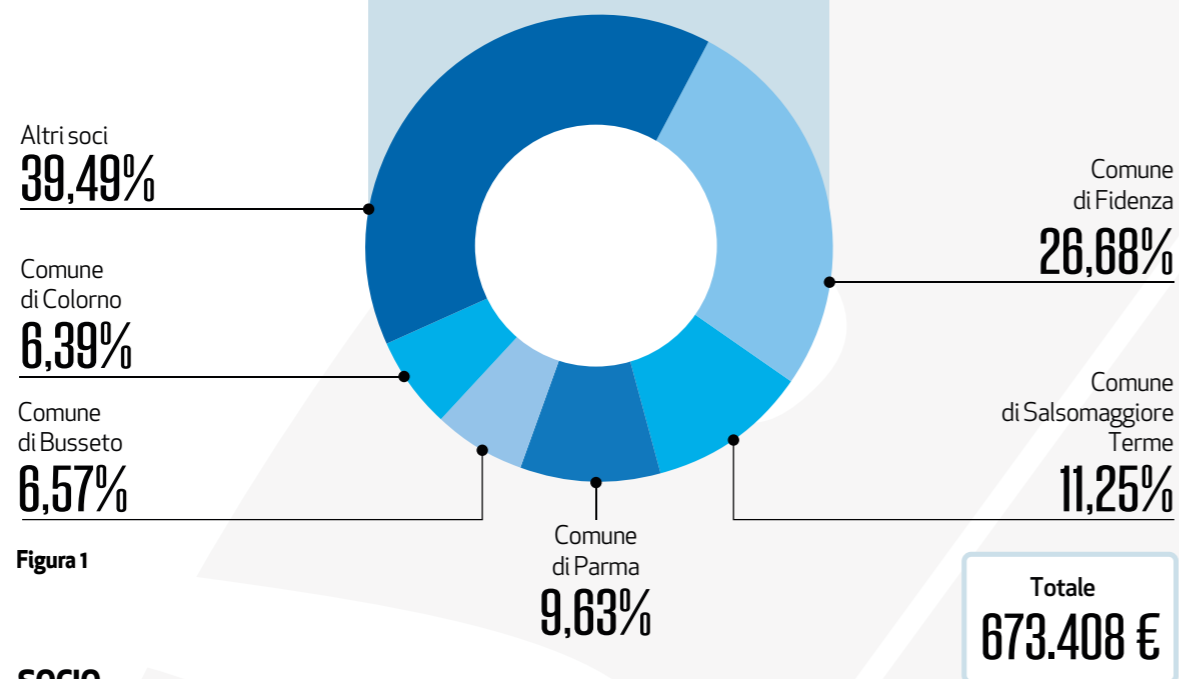


Figura 1

### SOCIO

Comune	Azioni	Comune	Azioni
Fidenza	179.858	Fontevivo	24.839
Salsomaggiore	75.729	Soragna	24.233
Parma	64.824	Torriale	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	9.835
Fontanellato	34.532	Azioni proprie	25.445

Tabella 1  
Dettaglio della  
forma societaria  
di EmiliAmbiente

## LA FORMA SOCIETARIA

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

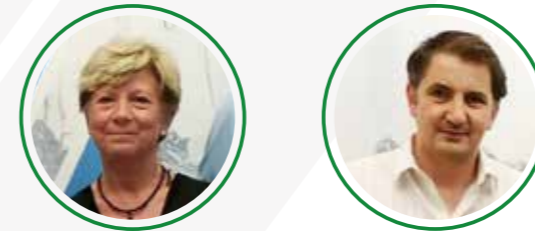
La società è un'entità distinta solo formalmente dagli enti che la partecipano, poiché questi esercitano un potere di indirizzo e controllo.

L'azienda ha un capitale sociale pari a 673.408 euro distribuito come illustrato nel grafico di tabella 1.



# S.p.A

EmiliAmbiente è una società per azioni, i cui soci sono Enti Pubblici



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

## LA NOSTRA ATTIVITÀ

Lavoriamo perché tutti i giorni, a tutti i cittadini del territorio che gestiamo, sia possibile compiere un gesto molto semplice: aprire il rubinetto e veder scorrere acqua buona e sicura.

Dietro a questa azione - che fa così parte della nostra quotidianità da passare inosservata - si cela un sistema molto complesso, vasto e articolato, che ogni giorno si muove in modo silenzioso e invisibile per renderla possibile: è il Servizio Idrico Integrato (SII) ed è il lavoro di EmiliAmbiente.

Consiste nelle attività di:

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

Per ognuno di questi ambiti, inoltre, la società si occupa della pianificazione, progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e manutenzione dei propri impianti, nonché dell'insieme delle attività connesse ed accessorie a quelle sopra indicate, compresa la consulenza ed assistenza tecnica, amministrativa, gestionale, di progettazione/studi di fattibilità, di direzione lavori e di manutenzione impiantistica.

L'attività di ricezione, emungimento e distribuzione dell'acqua avviene grazie alla rete di adduzione primaria che percorre la zona Nord della provincia con un "anello" lungo circa 200 km, e mediante le centrali di captazione d'acqua potabile di San Donato, di Priorato, Parola, nonché la stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza).

Gestiamo diversi impianti di depurazione, per i quali garantiamo gli interventi necessari a servire un territorio di circa 130.000 abitanti equivalenti.

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

## REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

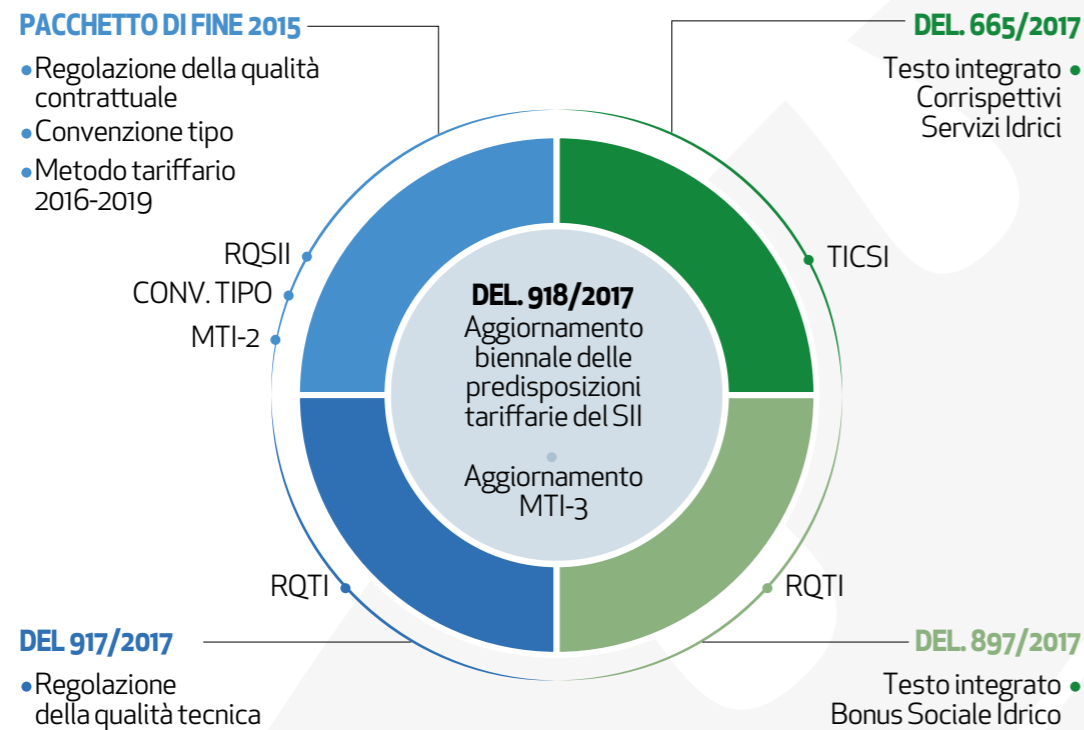
Le regole nazionali e generali in materia di Ambiente vengono definite dal Ministero dell'Ambiente, che determina la pianificazione e la strategia per ciò che riguarda tanto lo sfruttamento quanto la tutela delle risorse idriche.

Il Settore Idrico è inoltre regolato e monitorato a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). La Missione di questo soggetto indipendente è garantire la promozione della trasparenza delle gestioni, della concorrenza, dell'efficienza e dell'efficacia nel settore dei servizi di pubblica utilità, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, nonché promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori.

Per raggiungere questi obiettivi l'Autorità è intervenuta su ambiti differenti - ben sintetizzati in figura 2 nella pagina seguente - e ognuno dei quali per propria parte impattante sulle dimensioni ambientale/sociale/economica della sostenibilità: dalla regolazione della Qualità Contrattuale e della Qualità Tecnica - mirate a garantire livelli uniformi di qualità del Servizio ai cittadini di tutto il Paese, incentivando nel contempo la massima cura nella gestione efficiente ed ecologica della risorsa - al Testo Integrato sui Corrispettivi dei Servizi Idrici - che tra le altre cose introduce nel calcolo della tariffa il principio "più consumi, più paghi" - passando per il Testo Integrato sul Bonus Sociale Idrico, attraverso cui si pongono basi comuni per garantire l'accessibilità della risorsa-acqua a tutti.



Figura 2 - Composizione del quadro regolatorio fonte ARERA



Scendendo ad un maggior livello di dettaglio, il Servizio Idrico Integrato è organizzato sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), ovvero porzioni di territorio di dimensioni adeguate alla programmazione e gestione del Servizio nelle modalità più efficienti e razionali. All'interno di ciascun ATO è identificato un Ente di Governo dell'Ambito (EGA): è questa una forma di cooperazione tra i Comuni e le Province che ricadono nell'ATO a cui sono trasferite tutte le competenze dei Comuni in materia di gestione delle risorse idriche. L'EGA deve inoltre garantire uniformità nello svolgimento di tutte le funzioni afferenti il governo e la regolazione di settore: pianificazione delle politiche produttive, scelta delle modalità di gestione, selezione del gestore, regolazione dei rapporti con gli utenti, controllo delle prestazioni erogate. È proprio l'Ente di Governo d'Ambito ad affidare la gestione del Servizio Idrico Integrato ad una Società di Gestione, attraverso una Convenzione di Affidamento.

In Emilia Romagna è presente un unico Ente di Governo dell'Ambito, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti (ATERSIR): è un ente dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni e le Province della Regione. I compiti di regolazione affidati ad ATERSIR consistono principalmente nell'affidamento della gestione del Servizio, nella predisposizione del Piano d'Ambito<sup>3</sup> e del Piano Economico-Tariffario, ma comprendono anche tutte le attività di monitoraggio e controllo, sia tecnico che economico, della gestione affidata.

<sup>3</sup> Il Piano d'Ambito è lo strumento attraverso il quale vengono definiti gli obiettivi di miglioramento del Servizio idrico (per raggiungere livelli minimi garantiti di qualità del Servizio), gli investimenti che sono necessari per raggiungerli, l'ottimizzazione del sistema tariffario (principio di full cost recovery e metodologie che premiano l'efficienza e la qualità del Servizio) e le politiche di gestione relative al risparmio, al riuso e alla destinazione della risorsa-acqua.

## L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO

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

L'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 - Parma, poi sostituita da ATERSIR con competenza regionale, ha riconosciuto ad EmiliAmbiente il titolo per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato nel territorio gestito a partire dalla sua costituzione, ovvero dal 1° ottobre 2008, fino al 30 giugno 2025. La Regione Emilia-Romagna ha in seguito esteso tutti gli affidamenti vigenti sino al 31 dicembre 2027 ai sensi dell'art. 16 della Legge Regionale 14 del 21 ottobre 2021, con lo scopo di consentire ai Gestori di completare eventuali investimenti finanziati entro le tempistiche previste dal PNRR.

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

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

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

## LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

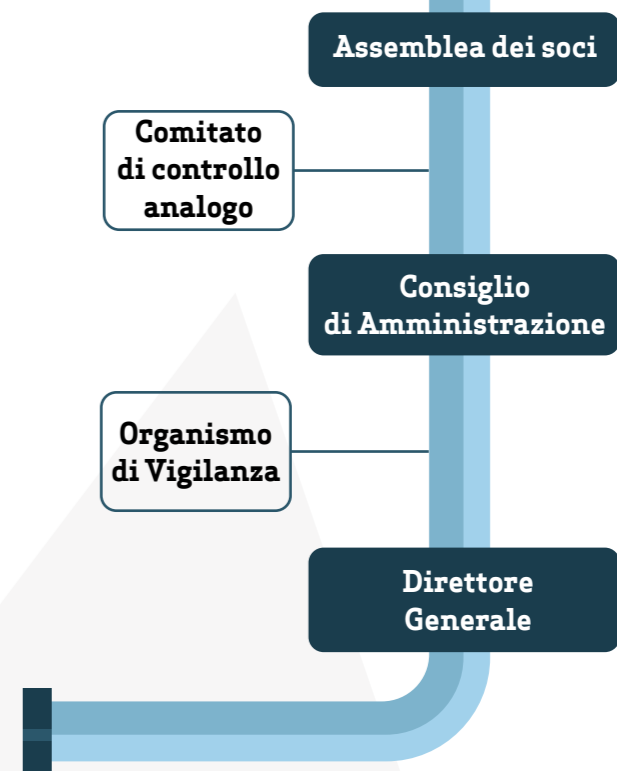
La Carta del Servizio, consultabile sul sito [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it) nella sua versione approvata dal Consiglio di Amministrazione il 21 settembre 2022, contiene, in sintesi, le caratteristiche del Servizio che l'azienda è tenuta a garantire all'utenza; è insomma un vero e proprio "patto" che, nero su bianco, EmiliAmbiente si impegna a rispettare nei confronti dei cittadini dei Comuni serviti, sulla base di obiettivi stringenti e misurabili.

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

## LA GOVERNANCE AZIENDALE

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

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

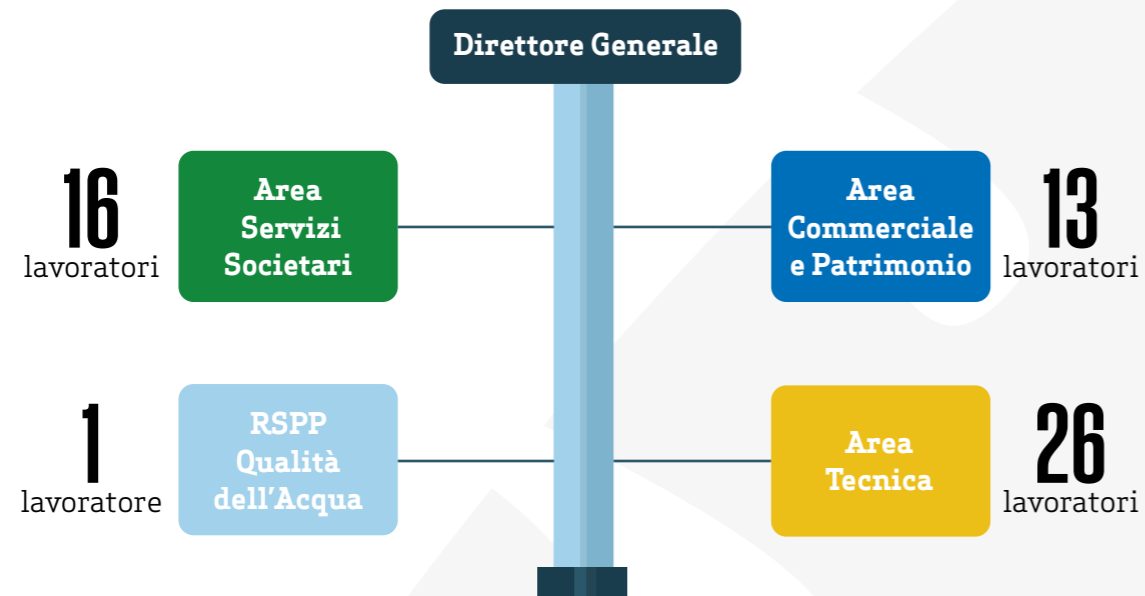


ne; infine, formula indirizzi strategici relativi alla gestione dei servizi.

L'Organo Amministrativo dell'azienda, nominato dall'Assemblea dei Soci, è rappresentato dal Consiglio di Amministrazione (CdA): ha in sé tutti i poteri di gestione, controlla l'operato del management aziendale e si occupa delle scelte strategiche aziendali. L'Assemblea dei Soci ha nominato l'attuale CdA - composto da tre membri di cui uno femminile - a maggio 2022, stabilendo che rimarrà in carica per tre esercizi, cioè fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2024.

Il CdA è supportato in staff da una funzione indipendente di controllo, chiamata *Organismo di Vigilanza*, a cui è affidato il compito di vigilare sull'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia, la reale applicazione e la diffusione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 adottato dall'azienda. Si tratta di un organo collegiale composto da tre professionisti esterni e il suo incarico ha una durata di tre anni; l'Organismo attualmente in carica terminerà il proprio mandato al termine del 2023.





## LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La nostra società è organizzata in tre aree principali:

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

Da ultima, ma non per importanza, è individuata una funzione di staff con la Direzione per la gestione degli aspetti di Sicurezza sul Lavoro e della Qualità dell'Acqua.

## MISSIONE E VALORI

La nostra società si impegna a creare valore economico, sociale ed ambientale per i clienti, per gli azionisti e per i lavoratori, garantendo un Servizio continuo e di qualità in tutto il territorio servito. Vogliamo essere un partner affidabile per i nostri stakeholder, in ogni aspetto legato al Servizio erogato, e

vogliamo essere vicini alle esigenze dei cittadini. Vogliamo essere un punto di riferimento per le 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.

## VALORI ETICI

EmiliAmbiente crede fermamente nell'integrità e nella legalità: per questo motivo ha adottato e mantiene in costante attuazione un Modello di Organizzazione e Gestione predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001, integrato con i principi della lotta alla corruzione ex L. 190/2012 e i principi di trasparenza ex D.Lgs. 33/2013. Nel 2022 inoltre è iniziato l'iter di predisposizione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo la norma ISO 37001:2016 integrato con il sistema di gestione per la qualità ISO 9001.

Nel corso del 2022 il Modello Organizzativo e Gestionale di EmiliAmbiente Spa e alcuni dei suoi allegati sono stati soggetti a modifiche per recepire i cambiamenti normativi intercorsi tra luglio e novembre 2021. Inoltre, nel corso del 2023 il Modello Organizzativo e Gestionale di EmiliAmbiente Spa è stato oggetto di una ulteriore revisione alla luce di talune modifiche organizzative intervenute:

- Sono stati aggiunti i riferimenti al Direttore Generale, specificando nelle parti speciali sicurezza e ambiente, rispettivamente il ruolo di Datore di Lavoro e di Responsabile ambientale;
- Sono stati inseriti nei principi e nei presidi delle diverse parti speciali, e nella parte generale, il riferimento alla norma UNI ISO 37001 (sistema di gestione anticorruzione).

Le nostre azioni quotidiane sono improntate ai principi etici e di legalità contenuti nel Codice Etico, che vengono condivisi a tutti i livelli, a partire dalla Direzione e dal personale aziendale sino a coinvolgere fornitori e collaboratori. Nella realizzazione della Missione aziendale, tutti i destinatari del Codice Etico (lavoratori, collaboratori, consulenti, lavoratori autonomi, fornitori, soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza) devono comportarsi nel rispetto dei principi di responsabilità, legalità, trasparenza, correttezza, efficienza e spirito di servizio. L'attenzione verso l'applicazione del Modello Organizzativo e di Gestione si esprime anche attraverso la formazione ai lavoratori: tutto il personale assunto nel corso del 2022 è stato coinvolto nella formazione specifica in materia di D.Lgs. 231/01 e prevenzione della corruzione, con lo scopo di sensibilizzare in materia di prevenzione dei reati e per la condivisione del Codice Etico e del MOG 231. La lotta alla corruzione è uno degli impegni etici di EmiliAmbiente, che a questo scopo mantiene costantemente aggiornato il "Codice Etico e il Regolamento per l'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture" e il "Regolamento per la formazione e la gestione dell'elenco fornitori nei settori speciali della società EmiliAmbiente (Albo fornitori)". A questi strumenti si affianca il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (di seguito denominato Piano Triennale), aggiornato con cadenza annuale. Nel corso del 2022, sempre nell'ottica del miglioramento continuo, è stato aggiornato in modo consistente il Piano Triennale relativo al periodo 2023-2025.

## GESTIONE DEI MECCANISMI DI SEGNALAZIONE

Il whistleblowing è uno strumento legale attraverso il quale il lavoratore può segnalare tempestivamente al Responsabile Prevenzione Corruzione (RPC) e/o all'Organismo di vigilanza (OdV) un illecito o un'irregolarità, un rischio o una situazione di pericolo che può arrecare danno all'azienda, agli utenti, ai colleghi, ai cittadini o a qualunque altra categoria di soggetti. EmiliAmbiente ha adottato una specifica procedura e un modulo per la segnalazione condivisi con il personale e pubblicati sul sito web della società. Nel corso del 2022 non sono pervenute segnalazioni.

## SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

EmiliAmbiente ha adottato volontariamente il Sistema di Gestione Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 per il miglioramento continuo delle performance, in ottica di sostenibilità ed efficienza dei processi. Questo approccio permette di implementare principi e valori nell'ambito dell'organizzazione. L'identificazione dei processi e la loro interpretazione in chiave sistemica, inoltre, contribuiscono alle attività di valutazione dei rischi di impresa e alla loro corretta gestione. A fine 2022 EmiliAmbiente

ha avviato l'implementazione di un Sistema di gestione Anticorruzione ai sensi della Norma ISO 37001 con lo scopo di prevenire ogni tentativo di corruzione attivo e passivo e dimostrare alle parti interessate l'intenzione di perseguire i requisiti della norma anticorruzione. È stata individuata una funzione di conformità per la prevenzione della corruzione che, indipendentemente da altre responsabilità, assicura il rispetto dei requisiti della norma ISO 37001.

## ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione vengono pianificati e svolti nel corso dell'anno audit interni, svolti sia da personale interno qualificato sia con l'ausilio di consulenti esterni specializzati. Nel corso del 2022 sono stati svolti audit sull'applicazione ai processi aziendali della UNI EN ISO 9001 e audit finalizzati al controllo della corretta pubblicazione degli adempimenti previsti in materia di Trasparenza. Inoltre la funzione DPO, mediante le relative figure di supporto, svolge periodici audit interni per la verifica del rispetto degli adempimenti in materia di privacy e sicurezza informatica dei dati.

## CONTESTO TECNOLOGICO

Sono sempre maggiori i rischi per le società di essere vittime di attacchi informatici per la sottrazione di dati sensibili ed eventuali richieste di riscatto, con sostanziosi danni al core business dell'azienda. Questo impone anche alla nostra società la necessità di investire negli aggiornamenti tecnologici. Inoltre, tenuto conto del contesto non solo nazionale ed europeo, caratterizzato da una sempre maggiore attenzione alla sostenibilità ambientale, risulta sempre più necessario rendere l'azienda paperless. Infine, per andare incontro alle esigenze degli utenti è fondamentale rendere possibile la presentazione e soddisfazione di richieste in modo informatizzato senza la necessità della presenza fisica.





Preveniamo  
i possibili attacchi  
informatici tramite analisi della  
vulnerabilità, manutenzione  
dei sistemi e sensibilizzazione  
del personale



**61 mila euro**

investiti in digitalizzazione  
nel corso del 2022



## DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE

Nel corso del 2022 abbiamo investito in digitalizzazione circa 61 mila euro, suddivisi tra i seguenti progetti:

- progetto di implementazione e popolamento del prodotto software per la gestione degli adempimenti previsti dalla delibera 665/2017/R/idr (Qualità tecnica del SII) in materia di registrazione;
- aggiornamento della versione software e database per Autocad e SIT;
- progetto relativo all'implementazione e popolamento del nuovo software di gestione Asset;
- implementazione dei workflow Qualità e Formazione all'interno del software documentale.

Sono proseguite in parallelo anche le attività di ottimizzazione del software gestionale, attraverso l'analisi tanto delle nuove richieste normative quanto delle istanze dei vari settori aziendali in merito a possibilità di ottimizzazione del prodotto.

Nel corso del 2022 sono stati effettuati due importanti step di aggiornamento di release e standardizzazione della suite gestionale in uso. Le attività di implementazione si concentrano in misura maggiore sull'ottimizzazione dei processi di fatturazione, in funzione della strategicità del processo e del panorama normativo in continua evoluzione, ma anche in conseguenza del fatto che i processi amministrativi sono più solidamente attestati e collaudati.

## SICUREZZA INFORMATICA E TUTELA DELLA PRIVACY

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

L'impegno nelle attività di prevenzione e monitoraggio di possibili attacchi informatici è costante: oltre alla regolare manutenzione dei sistemi informatici ed all'azione quotidiana di sensibilizzazione del personale sulla corretta gestione dei sistemi in uso, vengono pianificate ed eseguite analisi delle vulnerabilità (vulnerability assessment) sulla rete interna e sui sistemi in produzione su base almeno annuale, svolte da soggetti esterni.

Nel corso del 2022, l'Azienda ha approvato il Piano di Continuità Operativa ICT, con lo scopo di definire le modalità tecniche ed organizzative a cui attenersi per affrontare una eventuale situazione di emergenza e/o disastro, in modo da garantire un'operatività minima e ripristinare nel più breve tempo possibile l'operatività aziendale. Sono inoltre state formalizzate le procedure, già attuate, di salvataggio dati aziendali, gestione dei backup e controlli periodici, gestione dei ripristini da backup e dei relativi test.





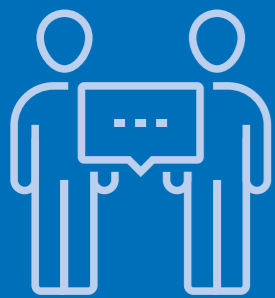
# I NOSTRI STAKEHOLDER

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

Gli stakeholder sono, per definizione, individui o gruppi che hanno un interesse legittimo nei confronti della società e delle sue attività passate, presenti e future, e il cui contributo (volontario o involontario) è essenziale al successo della società stessa.

Ma chi sono e cosa si aspettano da noi?

STAKEHOLDER	SOCI	PERSONALE AZIENDALE	UTENTE COMUNE SOCIO	UTENTI FINALI	FORNITORI (COMPRESI APPALTATORI, SUB-APPALTATORI, CONSULENTI)
<p><b>ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 9001:2015</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto <b>contrattuale</b></li> <li>• <b>Realizzazione degli interventi</b> previsti da Piano degli Interventi come approvato in sede Atersir</li> <li>• Ritorno dell'<b>investimento</b></li> <li>• <b>Performance aziendali</b> in livello con gli obiettivi prefissi</li> <li>• <b>Trasparenza</b></li> <li>• <b>Efficienza e qualità</b> del servizio offerto miglioramento continuo</li> <li>• <b>Mantenimento degli impianti</b> (impianti di depurazione e centrali di acquedotto) <b>e delle zone limitrofe</b> controllare e in buono stato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stabilità</b> aziendale</li> <li>• Garanzia della <b>tutela della Salute e Sicurezza sul lavoro</b> e dell'equilibrio psicofisico delle persone</li> <li>• Riconoscimento delle proprie <b>competenze</b> e del proprio operato</li> <li>• Accesso a percorsi di <b>crescita personale e professionale</b>, di sviluppo continuo e monitoraggio delle competenze</li> <li>• <b>Uguaglianze</b> di trattamento, parità tra i generi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuità del <b>servizio</b></li> <li>• Livello di servizio <b>in linea con gli standard</b> del Regolamento del Servizio e la Convenzione di Affidamento in essere</li> <li>• Risoluzione <b>reclami</b></li> <li>• <b>Interventi e/o risposte rapidi e risolutivi</b> a fronte di richieste/esigenze</li> <li>• <b>Contenimento dei costi</b> del servizio</li> <li>• <b>Rispetto dei limiti previsti</b> dalla normativa vigente per le acque reflue immesse nell'ambiente</li> <li>• <b>Caditoie</b> pulite e funzionanti</li> <li>• Accesso all'<b>acqua potabile</b> certo e costante</li> <li>• <b>Qualità dell'acqua</b> (acqua buona da bere e con parametri che rispettano i limiti di legge)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso all'<b>acqua potabile</b> certo e costante</li> <li>• <b>Qualità dell'acqua.</b> Interventi e/o risposte rapidi e risolutivi a fronte di richieste e reclami</li> <li>• Livello di servizio in linea con il <b>contratto</b></li> <li>• Livello di servizio in linea con gli <b>standard</b> del Regolamento del Servizio</li> <li>• Disponibilità di <b>punti di contatto</b> (sportelli) sul territorio</li> <li>• <b>Puntualità e accuratezza</b> del servizio di misura all'utenza e bollettazione</li> <li>• Contenimento delle <b>tariffe</b> per la fatturazione all'utenza.</li> <li>• <b>Rispetto dei limiti</b> previsti dalla normativa vigente per le acque reflue immesse nell'ambiente</li> <li>• <b>Qualità dell'acqua</b> (acqua buona da bere e con parametri che rispettano i limiti di legge)</li> <li>• <b>Caditoie</b> pulite e funzionanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi di pagamento <b>celeri</b></li> <li>• Garanzia di sicurezza <b>e salute sul lavoro</b></li> <li>• Riconoscimento della <b>professionalità</b></li> <li>• Equità e trasparenza delle <b>gare</b></li> <li>• Rispetto delle <b>condizioni contrattuali</b></li> </ul>
<p><b>ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 37001:2016</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compliance</b> normativa</li> <li>• <b>Tutela</b> reputazionale</li> <li>• <b>Rigore ed integrità</b> nella gestione, per il mantenimento di alti standard reputazionali</li> <li>• Corrette <b>prassi aziendali</b> finalizzate al mantenimento della reputazione sul territorio</li> <li>• <b>Aggiornamento e miglioramento</b> continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia di lavorare in un'<b>organizzazione ben definita</b>, con procedure e chiara identificazione di ruoli e responsabilità</li> <li>• Garanzia di lavorare in un contesto di <b>legalità</b>, ove viene premiata la meritocrazia e vengono condannati e contrastati fenomeni corruttivi</li> <li>• <b>Compliance</b> normativa</li> <li>• <b>Tutela</b> reputazionale</li> <li>• <b>Riservatezza</b> e anonimato nelle segnalazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compliance</b> normativa</li> <li>• <b>Aggiornamento e miglioramento</b> continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compliance</b> normativa</li> <li>• <b>Aggiornamento e miglioramento</b> continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equità e trasparenza delle <b>gare</b></li> <li>• <b>Organizzazione</b> chiara</li> <li>• Azienda integra e <b>virtuosa</b></li> <li>• Garanzia di prestare la propria attività in un contesto di <b>legalità</b></li> <li>• <b>Riservatezza</b> e anonimato nelle segnalazioni</li> </ul>



# I NOSTRI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	REGOLATORI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	COMUNITÀ LOCALE (E GENERAZIONI FUTURE)	ORGANISMO DI VIGILANZA	RESPONSABILE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	ISTITUTI DI CREDITO
ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni sulle <b>performance e le infrastrutture</b> del servizio gestito</li><li>• Realizzazione degli interventi previsti da <b>Piano degli Interventi</b> come approvato in sede Atersir e rispetto del Piano Economico Finanziario relativo</li><li>• <b>Trasparenza e legalità</b> della gestione</li><li>• <b>Rispetto</b> delle normative vigenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Qualità</b> dell'acqua erogata</li><li>• Continuità del <b>servizio</b></li><li>• Tutela e conservazione delle <b>risorse naturali</b></li><li>• Protezione degli <b>ecosistemi</b> e della biodiversità naturale</li><li>• Rispetto dei <b>limiti ambientali</b> per le emissioni in ambiente</li><li>• <b>Mantenimento</b> degli impianti di depurazione e delle zone limitrofe controllare e in buono stato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto all'attuazione e all'efficacia del <b>Modello Organizzativo e Gestionale</b></li><li>• Produzione di <b>maggiori evidenze</b> a supporto della propria attività di vigilanza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rispetto delle procedure aziendali e sempre <b>maggior integrazione</b> tra il sistema qualità e il sistema anticorruzione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rispetto delle <b>tempistiche</b> dei pagamenti</li></ul>
ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 37001:2016	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Compliance</b> normativa</li><li>• <b>Rigore ed integrità</b> nella gestione, per il mantenimento di alti standard reputazionali</li><li>• <b>Aggiornamento e miglioramento</b> continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione</li><li>• Diffusione e attuazione di politiche e misure <b>preventive della corruzione</b> nei diversi processi potenzialmente a rischio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Compliance</b> normativa</li><li>• <b>Aggiornamento e miglioramento</b> continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione</li><li>• <b>Sostenibilità</b> si in termini ambientali che sociali, attraverso la diffusione e attuazione di misure di contrasto alla corruzione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Compliance</b> normativa</li><li>• <b>Supporto</b> all'attuazione e all'efficacia del Modello Organizzativo e Gestionale</li><li>• Produzione di maggiori evidenze a supporto della propria attività di <b>vigilanza</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Compliance</b> normativa</li><li>• Supporto all'attuazione e all'efficacia del <b>PTPCT</b></li><li>• Produzione di maggiori evidenze a supporto della propria attività di <b>vigilanza</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Compliance normativa</b></li><li>• <b>Correttezza</b> nella gestione dei flussi finanziari</li></ul>



# COME COINVOLGIAMO I NOSTRI **STAKEHOLDER**



## UTENTI

- **Sportelli** sul territorio
- **Call center**
- **Sito web** e sportello online
- Indagini di **customer satisfaction**
- **Gestione delle richieste** di informazione e dei reclami
- Utilizzo **social**



## COMUNITÀ LOCALE

- Educazione **ambientale** (Scuola dell'Acqua)
- **Presenza** a eventi
- **Comunicazioni** tramite media
- **Comunicazioni** istituzionali



## PERSONALE AZIENDALE

- **Comunicazioni** interne (EmiliAmbiente Academy)
- **Incontri** periodici di condivisione di strategie, obiettivi e risultati



## FORNITORI DI BENI E SERVIZI

- **Condivisione** del Codice Etico
- **Promozione** della Sicurezza sul lavoro
- **Comunicazioni** ufficiali



## REGOLATORI E PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

- **Incontri** periodici e tavoli tecnici
- **Condivisione** di dati ed informazioni (raccolte dati)



## GLI ORGANI DI GOVERNANCE (SOCI)

- **Assemblee** dei Soci
- Incontri e **relazioni periodiche**



## ISTITUTI DI CREDITO

- **Condivisione** di strategie e informazioni
- **Comunicazioni** istituzionali



## ODV

- **Riunioni** periodiche
- **Comunicazioni** e istanze
- Segnalazioni
- **Relazione** periodica sull'attività



## RESPONSABILE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

- **Comunicazioni** e istanze
- Segnalazioni



# CHE COS'È LA SOSTENIBILITÀ

L'idea di sostenibilità - e dunque quella di sviluppo sostenibile - presenta una natura complessa, soggetta a numerose interpretazioni, ma la definizione universalmente riconosciuta risale al 1987 e si trova nel cosiddetto Rapporto Brundtland, dal titolo "Our common future", che pone l'attenzione sui principi di equità intergenerazionale e intragenerazionale. Il rapporto identifica per la prima volta la sostenibilità come la condizione di uno sviluppo in grado di "assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri".

L'enciclopedia Treccani sottolinea invece come il concetto di sostenibilità, rispetto alle sue prime versioni, abbia fatto registrare "una profonda evoluzione che, partendo da una visione centrata preminentemente sugli aspetti ecologici, è approdata verso un significato più globale, che tenesse conto, oltre che della dimensione ambientale, di quella economica e di quella sociale. I tre aspetti sono stati comunque considerati in un rapporto sinergico e sistemico e, combinati tra loro in diversa misura, sono stati impiegati per giungere a una definizione di progresso e di benessere che superasse in qualche modo le tradizionali misure della ricchezza e della crescita economica basate sul Pil".

In definitiva, la sostenibilità implica un benessere - ambientale, sociale, economico - costante e preferibilmente crescente e la prospettiva di lasciare alle generazioni future una qualità della vita non inferiore a quella attuale. La sostenibilità economica riguarda la capacità di un sistema di produrre reddito e lavoro in maniera duratura; la sostenibilità ambientale interessa la tutela dell'ecosistema e il rinnovamento delle risorse naturali; la sostenibilità sociale è la capacità di garantire che le condizioni di benessere umano siano equamente distribuite.

Ma come si declina questo concetto all'interno di un'organizzazione? L'obiettivo è quello di creare un'economia che si sviluppi in modo responsabile, che usi le risorse naturali con parsimonia, sfruttando i vantaggi offerti dalla tecnologia senza arrecare danni all'ambiente. Per far questo, l'azione di tutti è fondamentale.



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

(Estratto della Missione aziendale)

### LA SOSTENIBILITÀ NELLA NOSTRA MISSIONE

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

Questo bilancio è il modo in cui vogliamo rendere conto ai nostri soci, ai cittadini, ai lavoratori e a tutti coloro che sono coinvolti nel nostro processo produttivo, dell'impatto del lavoro svolto da EmiliAmbiente sui più importanti temi della sostenibilità: è insomma il racconto di come utilizziamo le risorse, siano esse finanziarie, umane o naturali. Attraverso queste pagine diffondiamo la nostra Missione, i nostri principi ed i nostri valori e raccontiamo l'impegno che mettiamo ogni giorno nello svolgere il nostro lavoro, con la consapevolezza di contribuire alla qualità della vita della comunità locale e di garantire investimenti sul territorio, ovvero di creare e scambiare valore.

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

Un'analisi del contesto in cui opera EmiliAmbiente ha condotto alla selezione di 9 tra i 17 SDGs, raggruppati a loro volta in 4 Ambiti: così abbiamo definito il "campo di gioco" sul quale EmiliAmbiente vuole contribuire in concreto a uno sviluppo sostenibile.

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

#### VALORE ALLE PERSONE



#### EFFICIENZA ENERGETICA



#### TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



#### INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO





## ANALISI DEL CONTESTO

Lo scenario di sostenibilità 2022 è fortemente condizionato dagli effetti dell'intreccio di diverse crisi - il terzo anno di pandemia, la guerra in Ucraina e gli effetti del cambiamento climatico - che stanno producendo impatti fortemente negativi sul raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Il Rapporto delle Nazioni Unite 2022 ("The Sustainable Development Goals Report 2022") fornisce forti evidenze delle congiunture in atto e delle loro interconnessioni. La pandemia di Covid-19, oltre a presentare un alto costo in termini di perdite umane, sottrae forze e risorse alla lotta ad altre malattie mortali; l'estrema povertà e la fame toccano milioni di persone in più rispetto al 2019; milioni di bambini hanno perso in due anni più della metà del tempo dedicato all'istruzione in presenza, con riflessi sul loro apprendimento e sul loro benessere; infine, le ricadute socioeconomiche hanno colpito le donne in modo ancor più significativo, con perdita di posti di lavoro, aumento del lavoro di assistenza non retribuito e crescita della violenza domestica. Il maggior numero di conflitti mai registrato dagli anni '50 ha aggravato l'emergenza umanitaria, facendo registrare un ulteriore aumento di migrazioni. In particolare, la guerra russo-ucraina ha determinato una crescente imprevedibilità degli equilibri geopolitici, economici ed energetici mondiali, con ripercussioni significative sulla sicurezza dei Paesi dell'UE: tra i suoi effetti ci sono infatti la crescita dei prezzi di cibo e dei vettori energetici, l'aggravamento della situazione degli approvvigionamenti e del commercio, l'influsso negativo sui mercati finanziari.

Il cambiamento climatico sta producendo un incremento delle ondate di caldo, della siccità e delle inondazioni, che colpiscono milioni di persone, generando povertà e instabilità. La transizione green è rallentata dalla pandemia e dalla guerra, con forti rischi di crescita incontrollata delle emissioni di gas serra. In questo intreccio di crisi, il Segretario Generale delle Nazioni Unite ha richiamato la necessità di "un urgente sforzo di salvataggio per gli SDGs", aggiungendo tuttavia che "c'è ancora speranza, perché sappiamo cosa dobbiamo fare: mettere fine alla guerra disastrosa e senza senso, ora; scatenare una rivoluzione per l'energia rinnovabile, ora; investire nelle persone e costruire un nuovo contratto sociale, ora". L'allineamento della finanza agli SDGs rimane una strada fondamentale per spostare risorse economiche verso una migliore prevenzione e gestione dei rischi globali e il raggiungimento dell'Agenda 2030. Tuttavia, diversi fattori impediscono l'accesso a finanziamenti sostenibili nei Paesi più poveri, impegnati ad affrontare un insieme di emergenze a breve termine come il clima, il cibo, la salute e la migrazione.

Lo scenario di sostenibilità è fortemente condizionato dall'intreccio di tre crisi: pandemia, guerra, effetti del cambiamento climatico

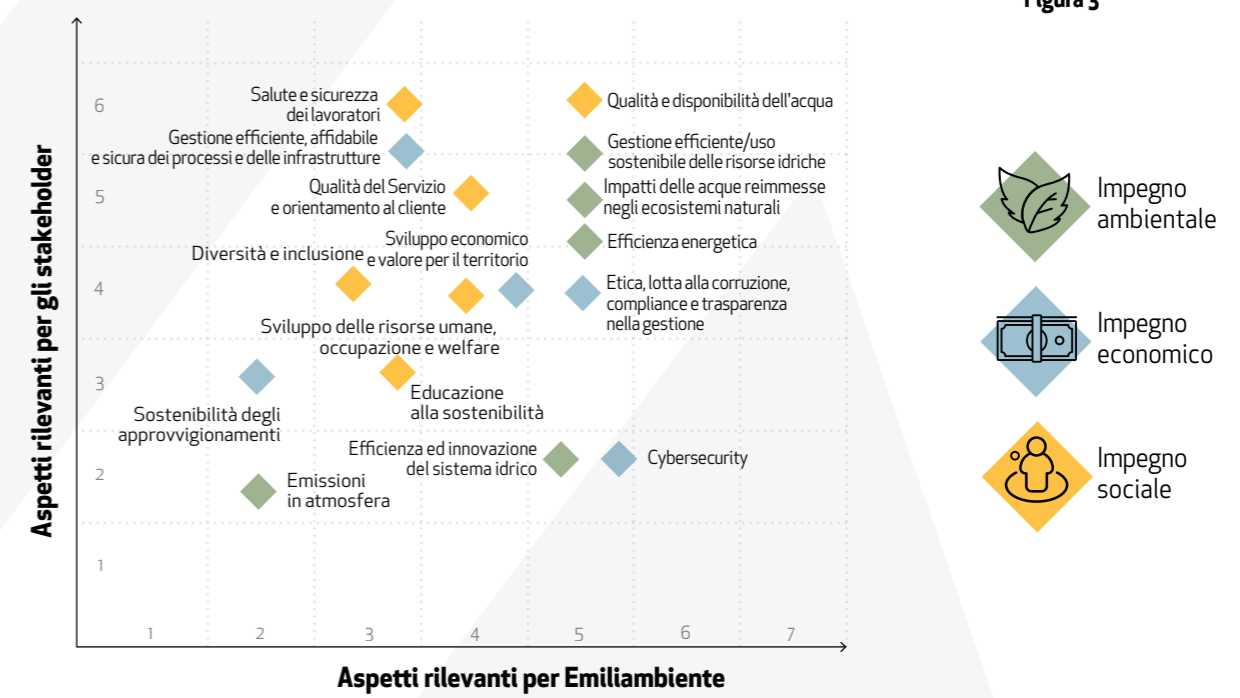
## MATERIALITÀ

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

In questo bilancio sono stati quindi considerati i temi che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in campo sociale, ambientale ed economico. Il processo mette a confronto la visione della società con quella delle diverse categorie di stakeholder, per accogliere il loro contributo nella definizione della strategia e per sviluppare una rendicontazione sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi. L'analisi di materialità permette di identificare e confrontare i temi prioritari per gli stakeholder e per EmiliAmbiente nella strategia di medio e lungo termine. Il risultato di questa analisi supporta la definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile della società e dei temi per la redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Nel 2022, l'analisi di materialità ha portato alla definizione di 16 temi che riportiamo in figura 3, nella pagina accanto (dove 1 corrisponde al grado di interesse minore e 6 a quello maggiore).

## RILEVANZA DEGLI ASPETTI MATERIALI



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

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

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

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

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



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



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

## 1

### VALORE ALLE PERSONE



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

## 2

### EFFICIENZA ENERGETICA



- Attraverso investimenti mirati a rendere più efficienti i nostri processi e ridurre gli impatti sull'ambiente. Una maggior efficienza dei processi di depurazione delle acque, ad esempio, provoca un maggior rendimento degli impianti con conseguente riduzione dei consumi energetici;
- Attraverso la produzione di energia da impianti fotovoltaici;
- Attraverso attività di formazione e sensibilizzazione della comunità riguardo ai temi della sostenibilità, dell'uso consapevole dell'acqua e della sua importanza per la vita degli ecosistemi.



## 3

### TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



- Attraverso i controlli puntuali della qualità dell'acqua potabile erogata, allo scopo di distribuire una risorsa sicura e di elevata qualità;
- Attraverso la realizzazione di investimenti continui per il miglioramento dell'efficienza delle infrastrutture che convogliano e depurano le acque reflue;
- Attraverso un costante impegno nell'efficientamento delle reti di distribuzione dell'acqua potabile, finalizzato a ridurre le dispersioni della risorsa;
- Attraverso il costante impegno nella riduzione dei rischi di sversamento delle acque reflue lungo la rete fognaria, mediante controlli, ispezioni ed interventi di manutenzione delle reti;
- Attraverso la realizzazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (progetto WSP).



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



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

## 4

### INNOVAZIONE E SVILUPPO AL SERVIZIO DEL TERRITORIO



- Attraverso attività di formazione mirate, dedicate allo sviluppo delle competenze professionali dei lavoratori, con l'obiettivo di contribuire così alla crescita delle competenze tecniche in una chiave di sostenibilità;
- Coinvolgendo i giovani del territorio in attività di formazione professionale attraverso i programmi di alternanza scuola-lavoro;
- Attraverso attività di educazione, formazione e sensibilizzazione dei cittadini ai temi della sostenibilità e della tutela delle risorse naturali (Scuola dell'Acqua).







# IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## DA COSA È COMPOSTO

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

EmiliAmbiente, in qualità di gestore di questo Servizio, governa il Ciclo Idrico Integrato per 11 Comuni del parmense (Busseto, Colorno, Fidenza, Fontanelato, Polesine Zibello, Roccabianca, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna, Torrile), arrivando a servire un totale di circa 101.719<sup>4</sup> abitanti residenti sul territorio.

<sup>4</sup> Fonte ISTAT al 01/01/2022.

Figura 4

### 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

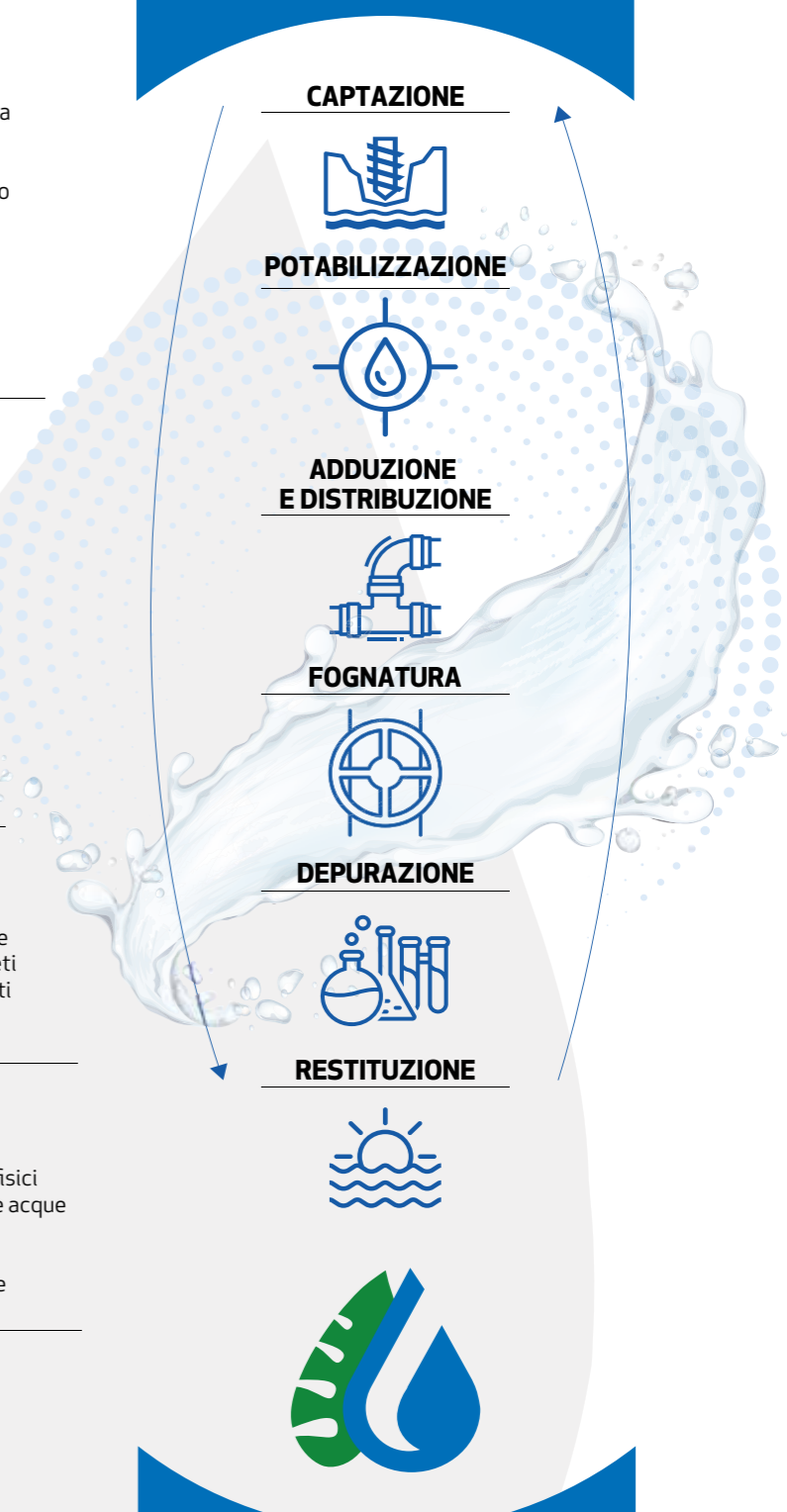
### 5 DEPURAZIONE

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

## IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Per i Comuni di Parma, Fontevivo, Sorbolo Mezzani e Noceto la società si occupa del prelievo e della fornitura dell'acqua fino ai punti di consegna al gestore del Servizio di questo territorio, mentre per il capoluogo di Fontevivo e per la frazione di Viarolo (Comune di Parma) gestisce il Servizio di Collettamento e Depurazione dei Reflui. La tabella seguente riporta la numerosità delle utenze<sup>5</sup>, per ciascun servizio, in relazione alla popolazione residente nei Comuni serviti.

Nel territorio di nostra competenza svolgiamo i servizi di:

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

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

La gestione integrata delle risorse idriche avviene in conformità con la Convenzione di Affidamento ed i suoi allegati. Possiamo inoltre svolgere ogni altra attività, operazione e Servizio attinente o connesso alla gestione del Servizio Idrico Integrato, ivi compreso lo studio, la progettazione, la realizzazione e la gestione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente.

Tabella 2 - Abitanti residenti nel territorio servito e utenze del SII nei Comuni gestiti

COMUNE	ABITANTI RESIDENTI NEL TERRITORIO SERVITO	UTENZE SERVIZIO ACQUEDOTTO	UTENZE SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE
Busseto	6.767	3.149	2.735
Colorno	8.958	3.795	3.430
Fidenza	26.981	12.187	11.237
Fontanellato	7.005	2.338	2.125
Polesine Zibello	3.093	1.415	1.260
Roccabianca	2.887	735	647
Salsomaggiore T.	19.906	10.623	8.778
San Secondo P.se	5.816	2.314	2.185
Sissa Trecasali	7.842	3.054	2.712
Soragna	4.778	2.147	1.886
Torrile	7.686	3.175	2.799
<b>TOTALE</b>	<b>101.719</b>	<b>44.932</b>	<b>39.794</b>

<sup>5</sup> Con Utenze si intendono gli Utenti finali come definiti all'Allegato A della Delibera 655/2015, ovvero intesi come "persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII" (quindi 1 contratto = 1 utenza) attivi al 31/12/2022.

Ci è affidata la gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in 11 Comuni del parmense





## LA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

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

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

## COME SI COMPONE IL CORRISPETTIVO APPLICATO IN BOLLETTA?

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

Ogni utente paga in bolletta una quota fissa (€/anno), indipendente dai consumi effettivi, ed una quota variabile (€/mc) che è invece calcolata sulla base dei suoi consumi.

La quota variabile per il Servizio di Acquedotto si articola per fasce di consumo (una fascia agevolata, una fascia base e un massimo di due fasce di eccedenza); nel caso delle utenze domestiche residenti viene determinata dal consumo pro capite, cioè dal rapporto tra metri cubi di acqua consumati e il numero di componenti del nucleo familiare. Per i servizi di fognatura e depurazione è prevista una fascia di consumo unica.

Alla spesa per il Servizio, si aggiungono l'imposta sul valore aggiunto (IVA) e le componenti perequative, introdotte a partire dal 2013 da ARERA. Si

tratta di contributi raccolti in bolletta dal gestore, versati alla Cassa per i Servizi Energetici ed Ambientali e poi utilizzati per la copertura di specifici meccanismi di agevolazione delle utenze o promozione dei livelli di qualità su tutto il territorio nazionale.

Le componenti perequative ad oggi applicate sono le seguenti:

- Componente UI1: destinata alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici (pari a 0,4 centesimi di euro al metro cubo per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione; rideterminata a partire dal 1 luglio 2022 in 0,6 centesimi di €/mc<sup>6</sup>);
- Componente UI2: destinata alla promozione della Qualità Contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (pari a 0,9 centesimi di euro al metro cubo);
- Componente UI3: destinata alla copertura dei costi del Bonus Acqua. Questa componente è applicata a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del Bonus (pari a 1,79 centesimi di euro al metro cubo<sup>7</sup> per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione);

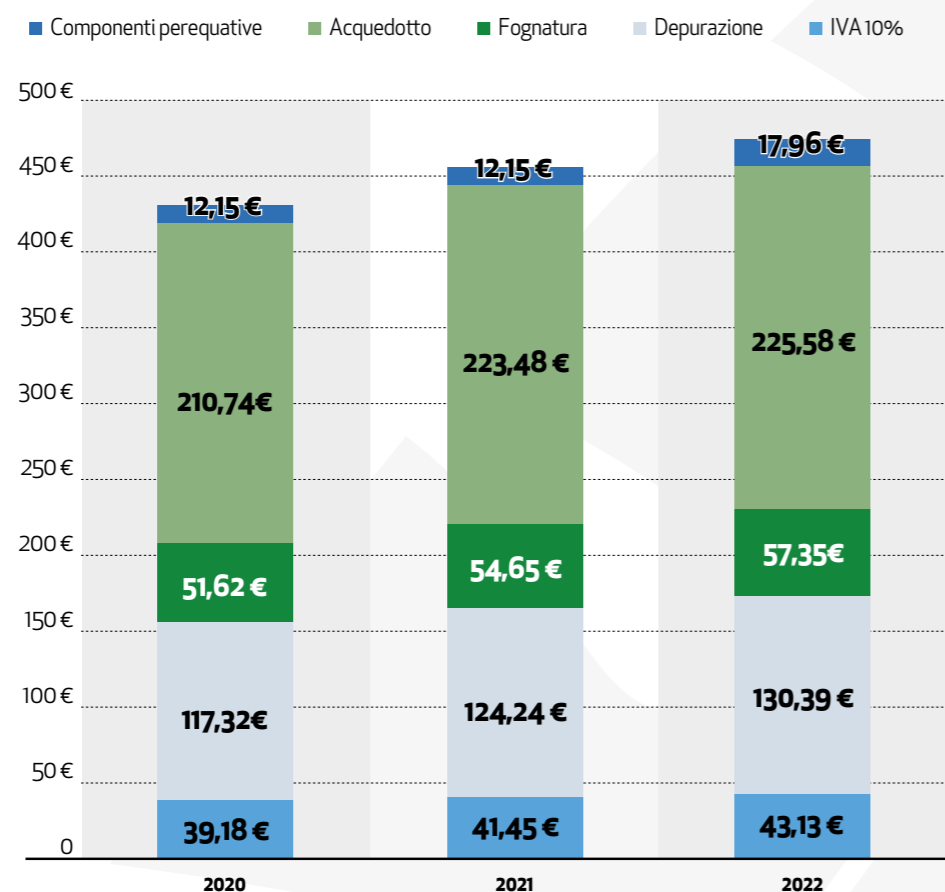
Figura 5 - Attori e ruoli della regolazione tariffaria



<sup>6</sup> Delibera ARERA 267/2023.

<sup>7</sup> Rideterminata con Delibera ARERA 639/2021 a partire dal 1 gennaio 2022.

Figura 6 - Andamento della spesa media annua per il SII per una famiglia tipo per 150 mc



- Componente UI4: destinata alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche (pari a 0,4 centesimi di euro al metro cubo per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione; azzerata a partire dal 1 luglio 2022<sup>9</sup>);
- Strumento allocativo ex articolo 17.1 del MTI-3: destinato alla copertura dei premi di Qualità Contrattuale e Tecnica per i gestori più virtuosi a livello nazionale; è applicato dal 1° gennaio 2020 ai consumi dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, ed è pari a 0,5 centesimi di euro al metro cubo (rif. Delibera ARERA 580/2019/R/idr).

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

Il grafico 6 illustra invece la spesa complessiva della famiglia-tipo nel triennio 2020-2022 all'interno del territorio servito da EmiliAmbiente, evidenziando la spesa per le singole componenti del Servizio (Acquedotto, Fognatura e Depurazione): quella complessiva dei nostri utenti si attesta nel 2022 su € 474 (IVA inclusa).

### AGEVOLAZIONI PER LE UTENZE PIÙ DEBOLI E RECUPERO CREDITI

ARERA ha introdotto, a livello nazionale, una specifica agevolazione a sostegno delle famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, con l'obiettivo di garantire loro un risparmio sulla spesa annua del Servizio di Acquedotto: il Bonus Sociale Idrico consente infatti a queste utenze di disporre gratuitamente del quantitativo essenziale di acqua, ovvero il quantitativo minimo vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, definito in misura di 50 litri al giorno per ciascuna persona<sup>9</sup> (corrispondenti a 18,25 mc di acqua all'anno pro capite).

L'agevolazione - in cui è compreso anche lo sgravio rispetto al costo dei servizi di fognatura e depurazione - garantisce un risparmio pari a 39,65 € per ciascun componente del nucleo familiare (applicando le tariffe 2022); a questo risparmio si aggiunge lo sgravio legato alla mancata applicazione della componente UI3.

ARERA ha inoltre previsto la possibilità per gli Enti di Governo d'Ambito di definire ulteriori agevolazioni a livello locale. ATERSIR ha quindi definito per il territorio regionale un ulteriore Bonus, chiamato "Integrativo", che viene riconosciuto alle medesime utenze

ze che hanno diritto al Bonus Sociale nazionale, e che consiste in uno sconto del 50% della tariffa di fognatura e depurazione, per le utenze che fruiscono di questi servizi, sul quantitativo essenziale di acqua: la misura equivale a ulteriori € 10,08 di risparmio per ciascun componente del nucleo familiare.

A partire dal 1° gennaio 2021, ARERA ha previsto una modifica sostanziale del meccanismo di erogazione dei bonus idrici, passando da un sistema "a richiesta", in cui il cittadino doveva recarsi presso i CAF e presentare domanda di agevolazione, unitamente alle necessarie attestazioni della situazione di disagio economico, ad un sistema "automatico": i bonus sono cioè riconosciuti insieme alle agevolazioni per il gas e l'energia elettrica già in sede di presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), senza necessità di ulteriori richieste.

Questo nuovo meccanismo ha subito forti rallentamenti a livello nazionale, in ragione delle difficoltà di gestione degli aspetti tecnico-informatici, nonché delle conseguenze legali in materia di tutela della sicurezza dei dati personali. I bonus 2021 e 2022 sono stati finalmente "sbloccati" da ARERA nella primavera 2023: la loro erogazione si è resa quindi possibile nei mesi successivi.

Diamo un cenno, infine, ai risultati dell'attività di recupero crediti: la sua gestione ordinaria ci ha consentito di mantenere il tasso di impagato a 24 mesi pari a 1,23%, un valore ben al di sotto del tasso di insoluto coperto da tariffa per il Nord Italia (2,0%).

**A livello nazionale, ARERA ha introdotto una specifica agevolazione a sostegno delle famiglie in condizioni di disagio economico o fisico**



<sup>8</sup> Delibera ARERA 239/2023.  
<sup>9</sup> DPCM 13 ottobre 2016.



# LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



## QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA

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

La Carta dei Servizi è anche strumento di trasparenza, poiché contiene esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri della nostra società e degli utenti.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è intervenuta, a livello nazionale, uniformando i livelli minimi di qualità da garantire nella gestione dei rapporti con l'utenza (Qualità Contrattuale<sup>10</sup>) e nelle prestazioni tecniche del Servizio (Qualità

Tecnica<sup>11</sup>). Nella tabella 3 riportiamo i livelli di Qualità Contrattuale delle prestazioni erogate all'utenza raggiunti nel 2022, messi a confronto con le performance raggiunte nel 2020 e 2021.

Il quadro che emerge dimostra che il nostro personale si impegna quotidianamente per rendere sempre più efficaci ed efficienti le attività svolte, così da fornire un Servizio in linea con le aspettative degli utenti.

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

<sup>10</sup> Delibera 655/2015/R/ldr - Approvazione del Regolamento per la Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSI).

<sup>11</sup> Delibera 917/2017/R/ldr - Approvazione del Regolamento della Qualità Tecnica del Servizio Idrico (RQTI).



Tabella 3 - Performance Qualità Contrattuale 2020-2022 a confronto

INDICATORE	standard	2020		2021		2022	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto indicatore
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO SENZA SOPRALLUOGO	10 Giorni	0	-	34	91%	24	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO SENZA SOPRALLUOGO	10 Giorni	0	-	2	100%	2	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	20 Giorni	156	100%	182	99%	213	100%
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO	20 Giorni	8	100%	15	100%	10	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	15 Giorni	102	95%	134	96%	126	99%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO COMPLESSO	90% Delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	30	95%	29	83%	51	88%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	20 Giorni	0	-	3	100%	2	50%
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO COMPLESSO	90% Delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	5	100%	6	100%	4	100%
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 Giorni	224	99%	243	99%	240	98%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	5 Giorni	890	99%	1.000	99%	874	99%
TEMPO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA CON MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	10 Giorni	2	100%	0	-	0	-
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ	2 Giorni feriali	12	82%	16	100%	38	100%
TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	7 Giorni	979	98%	943	100%	931	99%

INDICATORE	standard	2020		2021		2022	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto indicatore
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	5 Giorni	1.650	100%	1.758	100%	1.978	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SENZA SOPRALLUOGO	10 Giorni	0	-	11	91%	15	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI CON SOPRALLUOGO	20 Giorni	63	100%	77	99%	86	99%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	10 Giorni	34	84%	30	86%	54	84%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	90% Delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	20	94%	13	100%	18	100%
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI	3 Ore	423	95%	711	100%	765	100%
TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	90% Delle singole prestazioni entro 7 giorni	405	99%	646	93%	691	93%
PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	95% Delle singole prestazioni > 24 ore	0	-	0	-	0	-
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	10 Giorni	2	100%	6	83%	1	100%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LOCO	10 Giorni	0	-	0	-	0	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LABORATORIO	30 Giorni	1	100%	5	100%	4	100%
TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE	10 Giorni	2	100%	6	100%	1	100%
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 Giorni	1	100%	1	0%	0	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 Giorni	1	100%	1	100%	0	-
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	90% Delle singole prestazioni < 3 ore	951	100%	936	99%	1.220	99%
TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	45 Giorni solari	178.771	100%	179.870	100%	180.931	100%

INDICATORE	standard	2020		2021		2022	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto indicatore
PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	2/Anno se consumi ≤ 100mc	26.731	100%	28.092	100%	27.915	100%
	3/Anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	18.765	100%	18.251	100%	18.617	100%
	4/Anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	398	100%	229	100%	253	100%
	6/Anno se consumi > 3000 mc	75	91%	97	83%	117	95%
TERMINE PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA	20 Giorni solari	Per tutte = 30 gg solari	100%	Per tutte = 30 gg solari	100%	Per tutte = 30 gg solari	100%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 Giorni	91	90%	52	92%	31	90%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	30 Giorni	147	98%	79	100%	111	100%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	95% Delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	63	94%	39	100%	36	97%
TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 Giorni	2	100%	2	100%	0	-
TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	95% Delle singole prestazioni ≤ 60 minuti	3.333	100%	1.812	99%	5.441	99%
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	Media sul totale delle prestazioni ≤ 20 minuti	3.333	97%	1.812	96%	5.441	97%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO (AS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi as > 90%	27.369	Rispettato	24.410	Rispettato	18.283	Rispettato
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (TMA)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi tma ≤ 240 secondi	27.369	Rispettato	24.410	Rispettato	18.283	Rispettato
LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO (LS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi ls ≥ 80%	18.559	Rispettato	16.849	Rispettato	15.337	Rispettato
TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (CPI)	90% Delle singole prestazioni cpi ≤ 120 secondi	3.952	98%	5.320	96%	12.901	98%

Le performance tecniche del gestore vengono invece valutate attraverso sei macroindicatori di qualità (perdite idriche, interruzioni del Servizio, qualità dell'acqua erogata, adeguatezza del sistema fognario, smaltimento dei fanghi in discarica, qualità dell'acqua depurata).

Per ognuno ARERA definisce gli standard generali che il gestore è tenuto a mantenere e gli obiettivi di miglioramento che dovrà raggiungere nelle annualità successive.

Nel mese di aprile 2022, a seguito di un lungo processo istruttorio, ARERA ha completato la prima fase di verifica delle prestazioni di Qualità Tecnica rendicontate sulle annualità 2018 e 2019, definendo le graduatorie delle gestioni ammesse ai differenti livelli di valutazione, nonché le premialità e le penali applicate ad ogni singola gestione.

Per quanto riguarda EmiliAmbiente, ci sono stati riconosciuti complessivamente € 509.489 di premialità per le performance in miglioramento - tra cui in

particolare, il macroindicatore M6 (Qualità dell'acqua depurata) relativo all'annualità 2019, per il quale ci siamo posizionati al secondo posto in classifica nazionale - a fronte di € 10.888 in penalità per il mancato raggiungimento degli obiettivi per i macroindicatori M3 (Qualità dell'acqua erogata) per il 2018 ed M1-M3 (Perdite idriche e Qualità dell'acqua erogata) per il 2019.

I dati dimostrano l'impegno quotidiano per fornire un Servizio in linea con le aspettative degli utenti

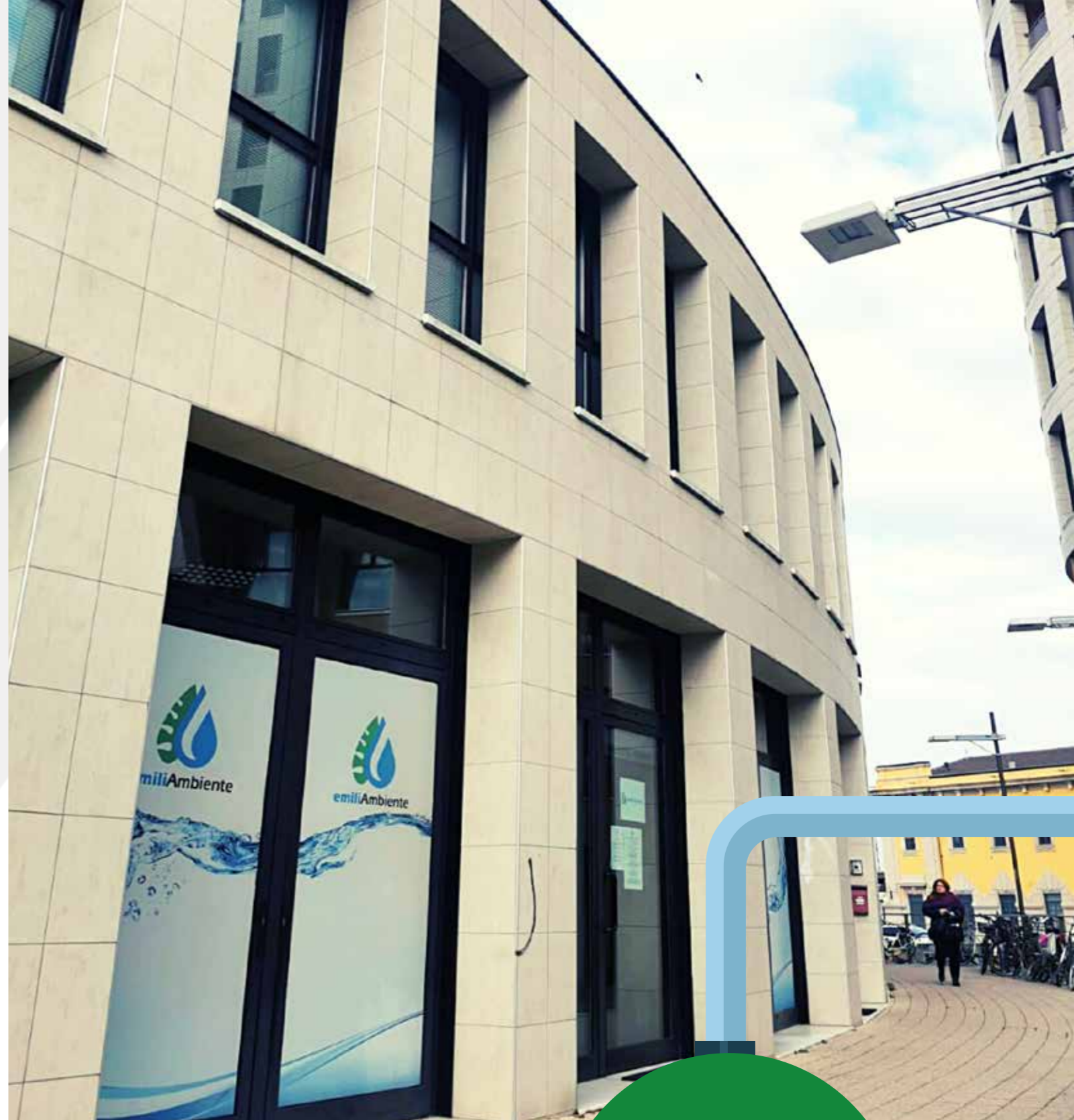
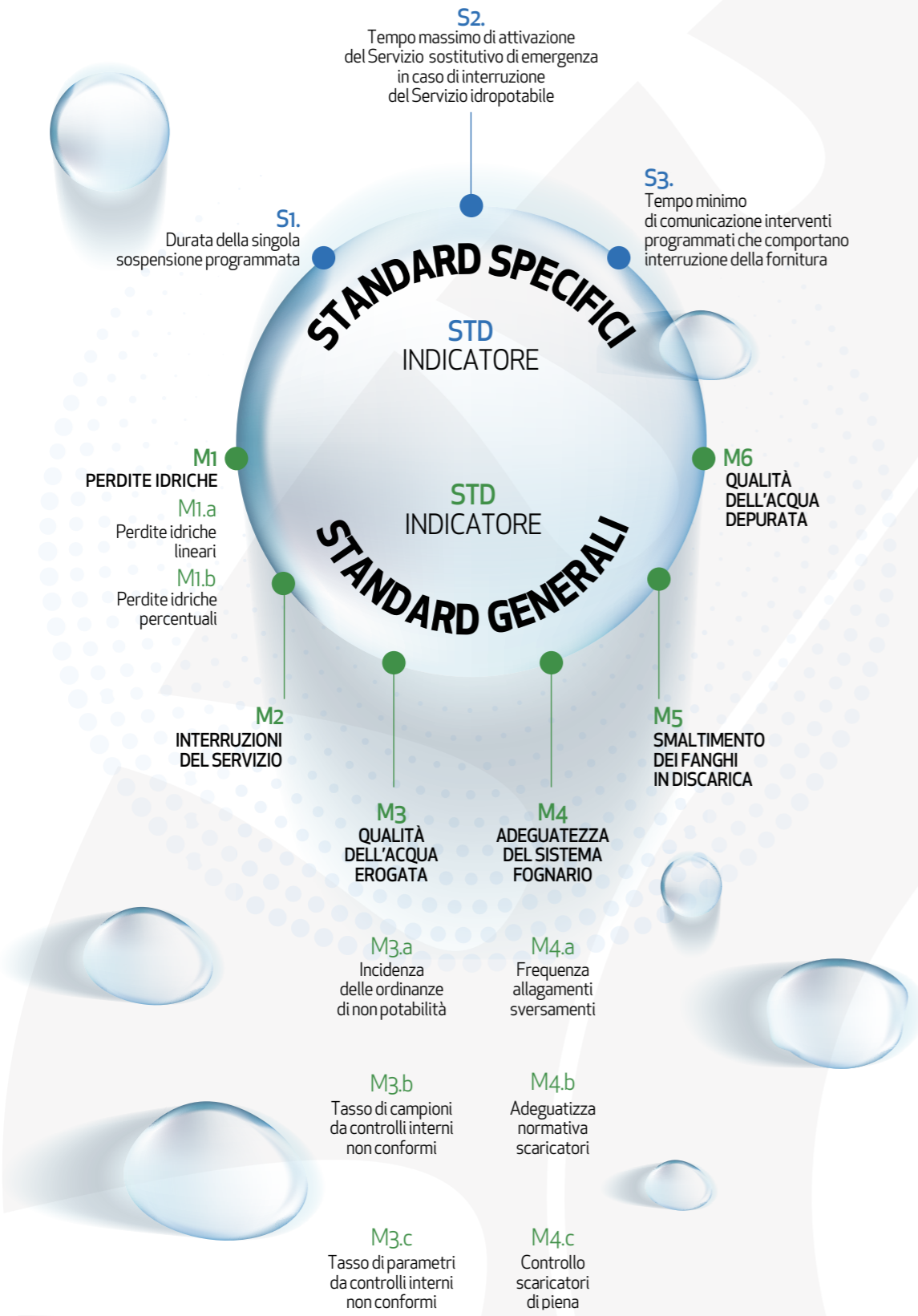




Figura 7 - Qualità Tecnica: standard specifici e standard generali (macroindicatori)



Nella tabella 4 sono riportati gli obiettivi 2022, per ciascun indicatore il valore di performance raggiunto e per ciascun macro-indicatore gli obiettivi per il 2023. Abbiamo evidenziato nella colonna "Valore 2022" in verde gli obiettivi raggiunti, in arancione

gli obiettivi non raggiunti; l'assenza di colore indica un indicatore per il quale non è previsto un obiettivo di performance in base al posizionamento di classe per il macro-indicatore corrispondente. Possiamo confermare il completo raggiungimento degli obiet-

Tabella 4 - Qualità Tecnica: performance 2021

MACRO INDICATORE			Udm	Val. 2022	Classe	Obv 2023	in valori
M1	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	9,11	C	-4% M1a	≤8,75 mc/km/gg
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	37,12%			
M2	M2	Interruzioni del servizio	Ore	0,34	A	mantenimento	< 6 ore
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,000%	C	rientro nella classe precedente in 2 anni (2022)	<0,005%
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	0,43%			≤0,5%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,04%			nessuno
M4	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti	n/100km	1,45	E	-4 % M4a	≤1,35%
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	46,7%			nessuno
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	25,9%			nessuno
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	4,33%	A	mantenimento	<15%
M6	M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua refua scaricata	%	0,00%	A	mantenimento	<1%

tivi fissati per il 2022 per i macroindicatori M1 (Perdite idriche), M2 (Interruzioni del servizio), M3 (Qualità dell'acqua erogata), M5 (Smaltimento dei fanghi in discarica) e M6 (Qualità dell'acqua depurata), mentre il target relativo al macroindicatore M4 (Adegua-

tezza del sistema fognario), come evidenzia la tabella, non è stato raggiunto a causa di un lieve peggioramento dei dati sugli episodi di allagamento di fognatura mista (da 7 del 2021 a 8 del 2022), e di sversamenti di fognatura nera (da 0 del 2021 a 1 nel 2022).





## Il cliente

è sempre al centro delle nostre politiche aziendali

### POLITICHE COMMERCIALI

Al centro della nostra politica aziendale c'è il cliente: impostiamo le attività svolte e i servizi erogati con l'obiettivo di soddisfare le sue esigenze, verificando periodicamente attraverso lo strumento dell'indagine di soddisfazione utente, ma anche mediante l'analisi delle richieste di servizio e di informazione, delle segnalazioni di disservizio e dei reclami.

In funzione delle preferenze di contatto espresse dai clienti l'attività e gli strumenti commerciali stanno progressivamente subendo un'evoluzione digitale. Lavoriamo per mantenere un rapporto diretto e agevole con i nostri clienti anche attraverso l'attività di informazione, divulgazione e promozione svolta sui nostri canali di comunicazione, tra i quali, ugualmente, stanno acquisendo sempre più importanza quelli digitali.

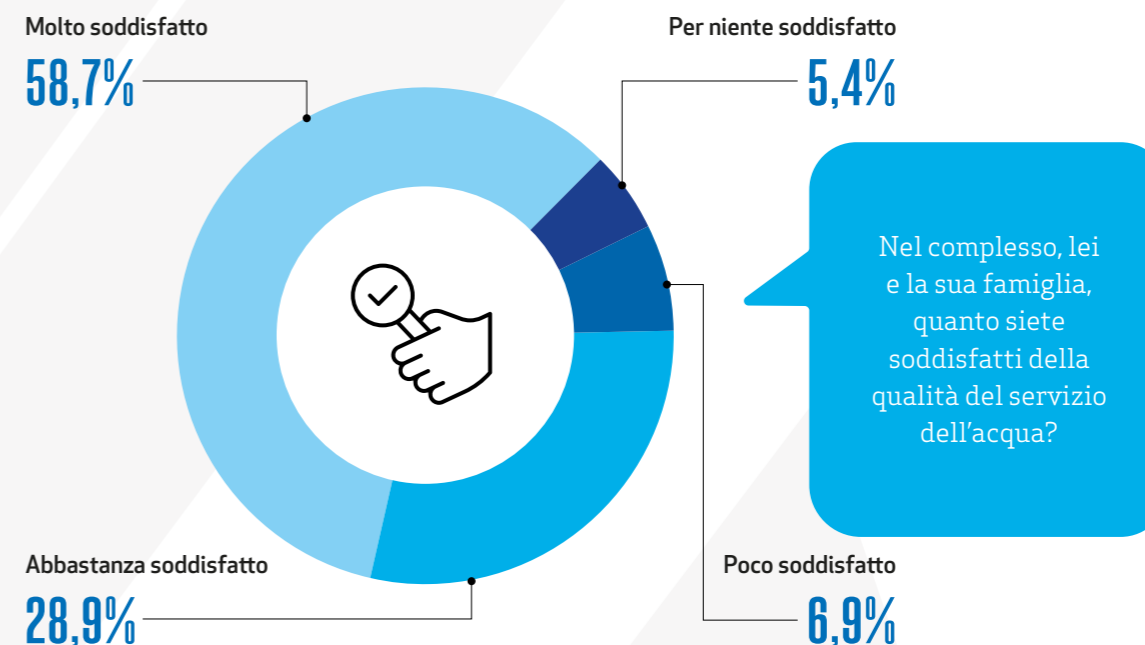
### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

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

Le indagini di soddisfazione dell'utenza vengono effettuate su base annuale, attraverso la somministrazione di un questionario che ci consente di misurare i livelli di qualità percepita dai nostri clienti. Questo viene proposto sia telefonicamente sia attraverso l'invito email e SMS, ma è sempre possibile la compilazione "spontanea" direttamente dal nostro sito web. A partire dal 2019 abbiamo condotto l'indagine ampliando gradualmente il periodo di raccolta dati e cercando di incrementare la quota di interviste web, perché in grado di garantire una risposta meno condizionata di quelle telefoniche. In questa sede riportiamo un breve estratto dell'indagine sul livello di soddisfazione percepito dal cliente condotta nel 2022. Sono state completate 1.059 in-



Figura 8 - Soddisfazione complessiva del Servizio



terviste ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente, condotte tramite interviste telefoniche (307) e on line (752). Il numero di adesioni all'indagine online mantiene un buon trend, 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 (ad eccezione di una riduzione dei costi).

volti dall'indagine si è definito molto o abbastanza soddisfatto, contro l'89,6% del 2021 e l'87,2% del 2020.

### I PUNTI FORTI DELLA NOSTRA AZIENDA SECONDO I CLIENTI

I nostri punti forti restano la facilità di contatto, che l'88% degli intervistati ritiene buona (64%) o sufficiente (24%), l'impegno e la cortesia del personale (buona per il 52%, sufficiente per il 29%) e le informazioni fornite sul servizio, giudicate buone dal 46% e sufficienti dal 32% del campione.

Aspetti positivi sono anche la valutazione della modalità di lettura del contatore (buona per il 47% e sufficiente per il 35%) del servizio di Pronto Intervento, sperimentato dall'6,5% dei cittadini intervistati: il 92% di questi ritiene la risposta dell'azienda molto (31%), pienamente (16%) e abbastanza (45%) soddisfacente.

Tabella 5 - Adesione alle indagini online

2019	2020	2021	2022
532	776	708	752

### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Il livello di soddisfazione complessivo rispetto ai servizi forniti rimane positivo e in linea con le annualità precedenti: nel 2022 l'87,6% degli utenti coin-

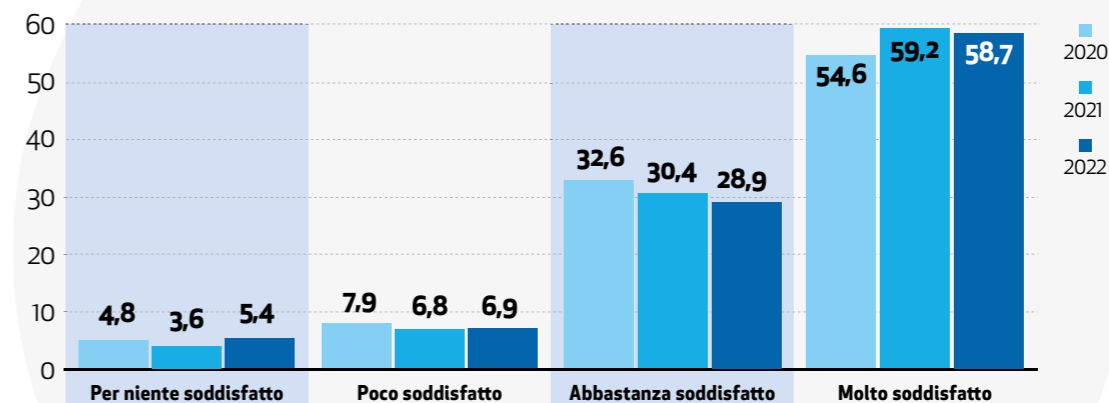


Figura 9 - Livello di soddisfazione complessiva del Servizio

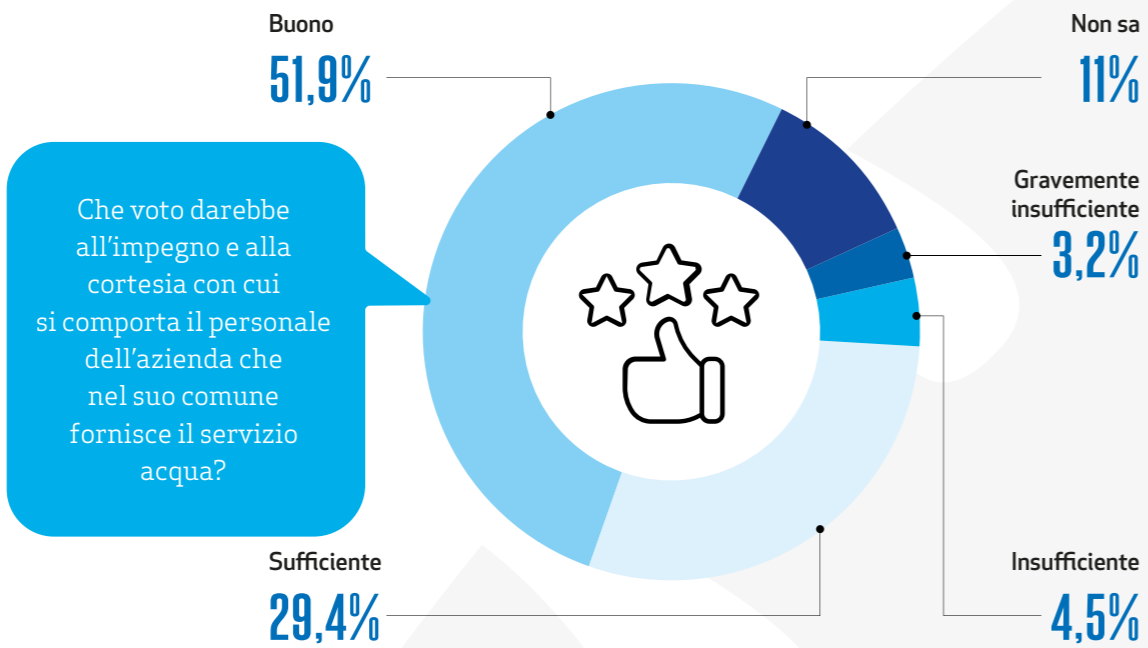


Figura 10 - Gradimento personale dell'azienda

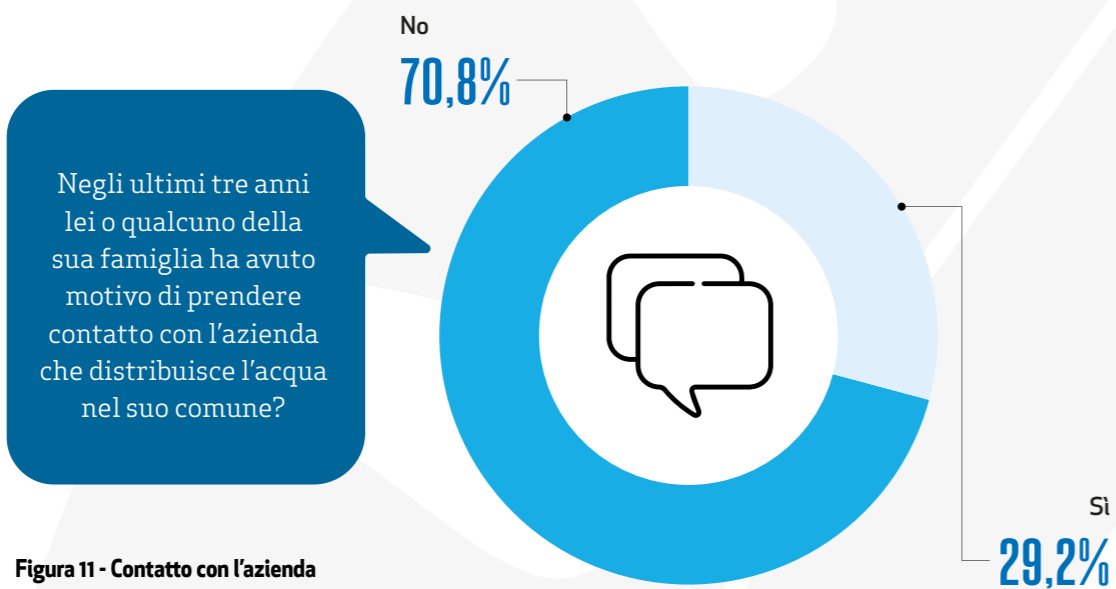


Figura 11 - Contatto con l'azienda

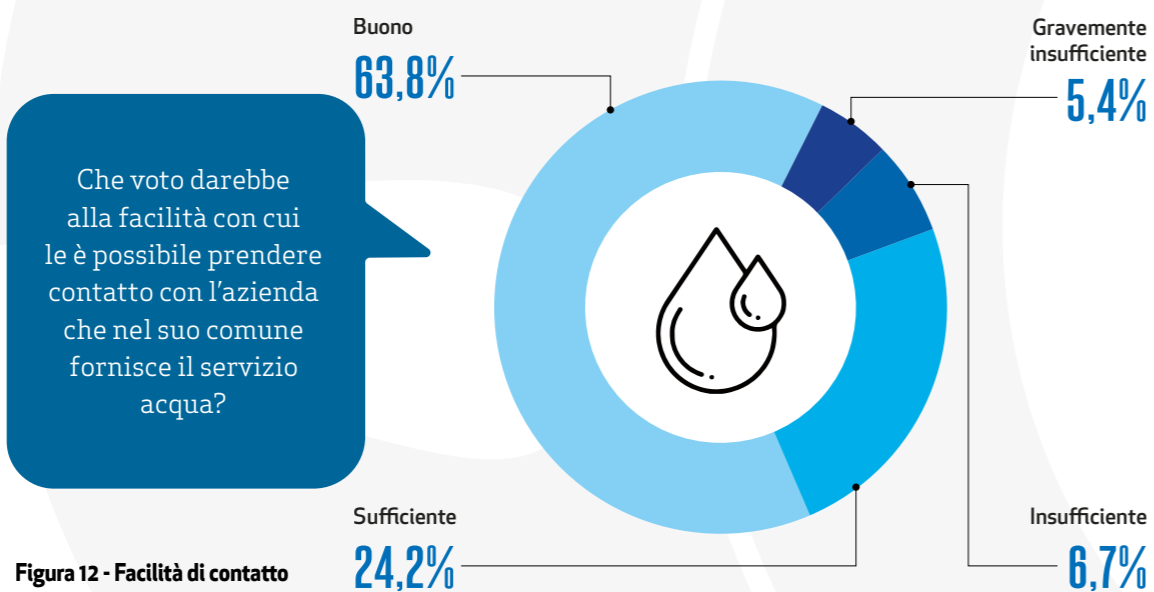


Figura 12 - Facilità di contatto



Puntiamo a diffondere contenuti che aiutino le persone ad orientarsi nella grande mole di informazioni sintetizzate per legge in fattura

**DOVE POSSIAMO MIGLIORARE**

Spazi di miglioramento si confermano invece la comprensibilità della bolletta - che incassa un giudizio positivo e in lieve aumento rispetto allo scorso anno, ma resta "insufficiente" o "gravemente insufficiente" secondo il 14% degli intervistati - nonché la percezione da parte dei cittadini della sicurezza dell'acqua del rubinetto, rilevabile nel dato sulle loro abitudini di consumo: sebbene infatti la qualità dell'acqua di rete venga definita "buona" o "sufficiente" rispettivamente dal 42 e dal 39% degli intervistati, il 50% di loro dichiara di non berla mai, il 17% raramente, il 23% qualche volta o spesso e solo l'11% sempre.

Per entrambi gli aspetti resta quindi necessario proseguire sulle azioni già avviate dall'azienda in termini di comunicazione: da una parte con la diffusione di contenuti in grado di aiutare le persone a orientarsi nella grande mole di informazioni che è necessario, per legge, sintetizzare nelle poche pagine della fattura; dall'altra con approfondimenti puntuali sul sistema dei controlli che garantiscono salubrità e sicurezza dell'acqua di rete, ma anche con azioni di sensibilizzazione in tema di corretti stili di vita e sostenibilità come quelle intraprese nel progetto didattico permanente "Scuola dell'Acqua".



# IL SERVIZIO CLIENTI



## SPORTELLI FISICI E SERVIZI ON LINE

EmiliAmbiente offre all'utenza una presenza capillare sul territorio: nella tabella sotto i Comuni in cui sono attivi i nostri sportelli.

Nel corso del 2022, a seguito del rientro della situazione emergenziale legata al Covid-19, gli sportelli territoriali sono stati riaperti secondo gli orari ordinari.

Le abitudini dell'utenza, invece, sembrano essersi stabilizzate su una predilezione per i canali di contatto telefonici e informatici rispetto a quelli fisici: sebbene infatti nel corso del 2022 l'affluenza dei clienti allo sportello sia tornata a crescere - con 5.441 utenti serviti in questa modalità - il valore rappresenta circa la metà di quello registrato nel perio-

do pre-Covid. Parallelamente, pur riassetandosi su un ordine di grandezza paragonabile alle annualità pre-Covid, si mantiene alto l'utilizzo del call center commerciale (18.272 chiamate ricevute dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022) così come della mail servizio-clienti@emiliambiente.it: sono infatti oltre 4.300 le risposte formulate dagli operatori EmiliAmbiente a richieste degli utenti nel corso dell'anno.

L'aumento dell'incidenza delle richieste da gestire attraverso i canali di backoffice commerciale, come mail e telefonate, ha reso necessaria una riorganizzazione del lavoro del personale in grado di assecondare questa tendenza.

Negli sportelli di Fidenza e Salsomaggiore Terme è quindi stata introdotta, per la sola fascia pomeridiana, l'apertura su appuntamento - integrata a quella ordinaria al mattino - in modo da aumentare la disponibilità degli operatori per le attività di informazione e spiegazione che giungono via mail o tramite il Numero Verde Servizio Clienti.

COMUNE	DOVE	QUANDO E COME
<b>BUSSETO</b>	A piano terra del Municipio (p.za Verdi 10)	Senza appuntamento - max 1 persona alla volta - il mercoledì, dalle 9 alle 12
<b>COLORNO</b>	In Municipio (via Cavour), negli uffici adiacenti la Polizia Municipale	Senza appuntamento - max 1 persona alla volta - il giovedì, dalle 9 alle 12
<b>FIDENZA</b>	In p.za Ponzi 4	Tutte le mattine, da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30, senza obbligo di appuntamento - max 2 persone alla volta; Al pomeriggio, solo dal lunedì al venerdì, dalle 13 alle 16, con prenotazione obbligatoria al Numero Verde 800 427999
<b>FONTANELLATO</b>	In Municipio, nel giardino pensile di Rocca Sanvitale (p.za Matteotti)	Senza appuntamento - max 1 persona alla volta - il lunedì, dalle 9 alle 12
<b>POLESINE ZIBELLO</b>	Negli sportelli degli altri Comuni serviti	//
<b>ROCCABIANCA</b>	In Municipio (v.le Rimembranze 3)	Senza appuntamento - max 1 persona alla volta - il mercoledì, dalle 8.30 alle 10
<b>SALSOMAGGIORE T.</b>	In p.za Falcone e Borsellino 3	Il martedì e giovedì mattina, dalle 8.30 alle 12.30, max 1 persona alla volta, senza obbligo di appuntamento; Nei pomeriggi di lunedì e mercoledì con prenotazione obbligatoria al Numero Verde 800 427999
<b>SAN SECONDO PSE</b>	In Municipio (p.za Mazzini 10)	Con prenotazione obbligatoria al Numero Verde 800 427999
<b>SISSA TRECASALI</b>	Nel Municipio di Trecasali (P.za Fontana 1)	Senza appuntamento - max 1 persona alla volta - il lunedì, dalle 8.30 alle 10.30
<b>SORAGNA</b>	In Municipio (P.le Meli Lupi n. 1)	Senza appuntamento - max 1 persona alla volta - il lunedì, dalle 15 alle 16.30
<b>TORRILE</b>	In Municipio (Str. Primo Maggio 1, San Polo di Torrile)	Senza appuntamento - max 1 persona alla volta - il martedì, dalle 9 alle 12

Tabella 6 - Sportelli attivi nei Comuni gestiti



Da segnalare inoltre che dal 1° gennaio 2022 EmiliAmbiente si avvale, per questo secondo canale, di un servizio di call center esterno, che svolge una prima funzione di “filtro” rispetto alle chiamate degli utenti: gli addetti rispondono direttamente e immediatamente alle richieste più semplici e inoltrano le istanze più complesse agli operatori di EmiliAmbiente, garantendo così sia il rispetto dei tempi di attesa prescritti dall’Autorità di settore che la massima competenza possibile nell’accoglienza e nella gestione della pratica.

Infine, con 1.866 nuove iscrizioni avvenute nel corso del 2022 (contro le 1.082 del 2021 e le 982 del 2020), si conferma un canale di gradimento crescente lo Sportello On Line di EmiliAmbiente, accessibile sul sito della società: il servizio, attivo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, consente agli utenti che si registrano - con una procedura facile e sicura - di inserire le autoletture del contatore e verificare i propri consumi, consultare le fatture e pagarle tramite PagoPA, modificare i dati anagrafici e delle forniture, inoltrare richieste di informazioni o reclami, nonché consultare lo stato di avanzamento delle pratiche inoltrate.

## SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il servizio di pronto intervento è strutturato su due livelli:

- un call center esterno specializzato, che risponde in prima battuta alle chiamate degli utenti/ segnalatori; i suoi operatori classificano le chiamate ricevute sulla base delle definizioni previste da Delibera ARERA n. 655/2015, effettuando quindi una prima cernita delle chiamate pertinenti e “pericolose” (per le quali i nostri tecnici devono intervenire sul luogo delle segnalazioni entro il tempo standard definito);
- i nostri tecnici reperibili, ai quali gli operatori di call center comunicano i ticket di pronto intervento aperti; in seguito, i nostri tecnici ricontattano l’utente per avere informazioni più dettagliate sul disservizio segnalato e verificare la classificazione iniziale della segnalazione, in modo da poter intervenire in loco con la giusta priorità.

Nel periodo in esame, il numero totale di chiamate risposte e gestite dal call center di pronto intervento è pari a 5.439 (in linea con il dato 2021), con un picco nel mese di luglio.



Con 1.866 nuove iscrizioni nel 2022 si conferma un canale di gradimento crescente lo Sportello On Line, attivo sul nostro sito h24 e 7 giorni su 7

## AVVIO E GESTIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI

In questa sezione andremo ad analizzare in dettaglio le prestazioni erogate nel corso del 2022 ai clienti che ne abbiano fatto richiesta tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre. I dati analizzati, derivano dalle registrazioni effettuate dal nostro servizio clienti (e in seguito dagli operatori tecnici) per il controllo ed il buon funzionamento del servizio all’utenza (es. verifiche delle letture, verifiche generiche sull’utenza, verifiche di integrità sigilli, verifiche matricola misuratore, cessazione amministrativa, sospensione per morosità e simili).

Il grafico seguente illustra la numerosità per macrotipologia di richiesta: le richieste più frequenti, evidenziate in grigio, si confermano essere quelle relative ai “movimenti contrattuali” (volute, disattivazioni e subentri), che da sole rappresentano il 79% delle richieste avanzate dai clienti.

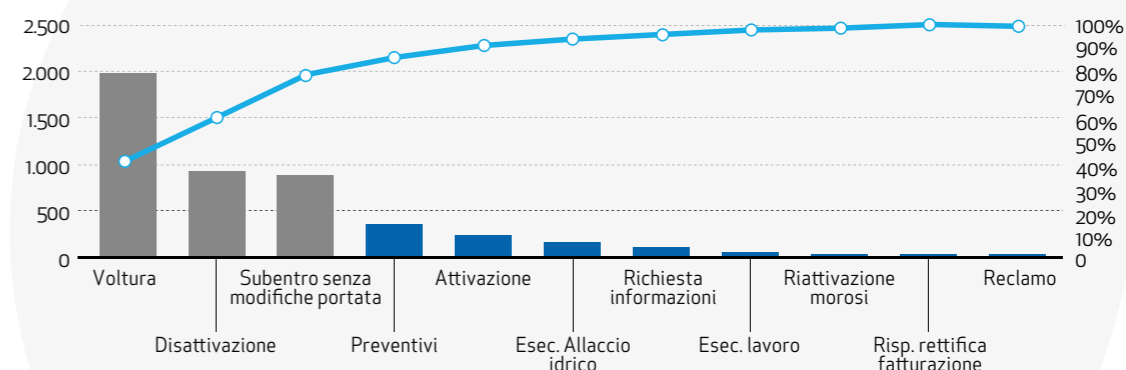


Figura 13 - Richieste 2022 per macrotipologia

## MISURA DEI CONSUMI E AUTOLETTURE

Il sistema di rilevazione dei consumi alle utenze è stato adeguato a quanto richiesto dalla Delibera ARERA 218/2016 (TIMSI), e prevede quindi l’effettuazione di un numero minimo di tentativi di lettura differenziato in funzione del consumo medio annuo di ciascuna utenza: 2 tentativi per utenti con consumi inferiori a 3.000 mc/anno, 3 tentativi per chi consuma un volume annuo maggiore.

Per rendere la fatturazione sempre più basata sul dato effettivo, da diversi anni EmiliAmbiente promuove una campagna permanente di sensibilizzazione dei cittadini sull’importanza dell’autolettura come strumento di controllo dei consumi.

La possibilità di comunicare l’autolettura viene inoltre garantita attraverso una pluralità di canali: sportello, cartolina, mail, sportello online, Numero Verde dedicato, Whatsapp e sms: nel corso del 2022 sono state prese in carico da EmiliAmbiente, mediante i canali citati, 17.593 autoletture per utenti finali con consumo medio annuo fino a 3.000 mc - di cui con misura validata 16.823 - e 102 autoletture per utenti finali con consumo medio annuo superiore a 3.000 mc, di cui validate 80.

Tabella 7 - Confronto triennale autoletture pervenute ad EmiliAmbiente da parte degli utenti

	2020	2021	2022
<b>AUTOLETTURE</b>	14.177	15.273	16.903

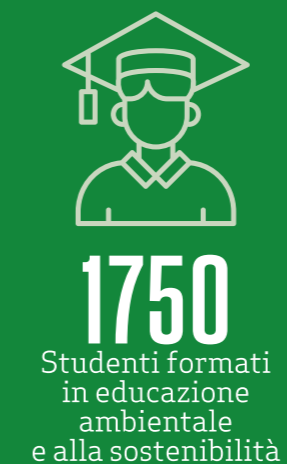
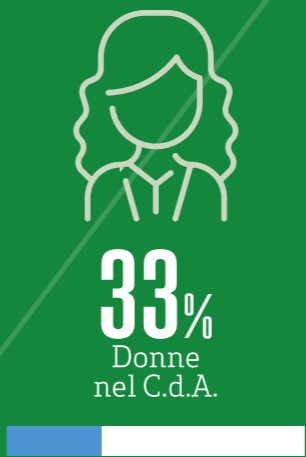


# IMPEGNO SOCIALE



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

(Estratto della Missione aziendale)





## PERSONE

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

### OCCUPAZIONE: PRESENZE E RETRIBUZIONI

Al 31 dicembre 2022 facevano parte dell'organico di EmiliAmbiente 56 persone: nel corso dell'anno è stata effettuata un'assunzione, mentre si sono conclusi 2 contratti, 1 dei quali per dimissioni volontarie e 1 per raggiunto pensionamento.

Sia il turnover in ingresso (1,8%) che quello in uscita (3,6%) sono inferiori ai valori medi di settore<sup>12</sup>,

che si attestano rispettivamente sul 8,3% e 6,4%. Il turnover in uscita involontario (dovuto a licenziamento dell'azienda) è 0, contro un 0,5% del settore. Tutti i dipendenti sono assunti con contratto a tempo indeterminato, confermando l'orientamento a privilegiare rapporti lavorativi stabili e a lungo termine.

I dipendenti dell'azienda, suddivisi per fascia d'età, sono riportati nella tabella 8 a confronto con le due annualità precedenti. I dati evidenziano che il 41% dei dipendenti ha più di 50 anni e il 57% dei dipendenti ha tra i 30 e i 50 anni.

L'indagine riportata nel "Rapporto lavoro 2022 - Occupazione, organizzazione e costo del lavoro nelle imprese dei servizi pubblici acqua, ambiente ed energia" di Utilitalia rivela invece che il cluster principale di età a cui appartengono i dipendenti del settore gas-acqua è quello di fascia di età superiore a 50 anni. Nella tabella 9 si evincono i dati aziendali 2022 e di settore a confronto. Nella selezione delle risorse la nostra società è attenta al rispetto

DIPENDENTI	% AZIENDA (2020)	% AZIENDA (2021)	% AZIENDA (2022)
< 30 anni	1,8%	0%	2%
Tra 30 e 40 anni	26,8%	31,6%	27%
Tra 41 e 50 anni	37,7%	36,8%	30%
> 50 anni	37,7%	31,6%	41%

Tabella 8 - Distribuzione dell'età dei lavoratori confronto triennale

DIPENDENTI	NUMERO	% AZIENDA	% DI SETTORE*
< 30 anni	1	2%	6,81%
Tra 30 e 40 anni	15	27%	18,88%
Tra 41 e 50 anni	17	30%	30,66%
> 50 anni	23	41%	43,64%

Tabella 9 - Distribuzione dell'età dei lavoratori riferito all'annualità 2022 a confronto con la percentuale del settore gas-acqua\*

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

QUALIFICA	UOMINI EmiliAmbiente	DONNE EmiliAmbiente	UOMINI settore**	DONNE settore**
Operaio	12,50%	0%	31,67%	0,31%
Impiegato	30,36%	51,8%	37,79%	24,77%
Quadro	3,57%	1,8%	3,80%	1,66%
<b>TOTALE</b>	<b>46,4%</b>	<b>53,6%</b>	<b>73,36%</b>	<b>26,74%</b>

Tabella 10 - Distribuzione dei lavoratori per qualifica e genere sul totale degli assunti a confronto con la media del settore gas-acqua\*\*

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

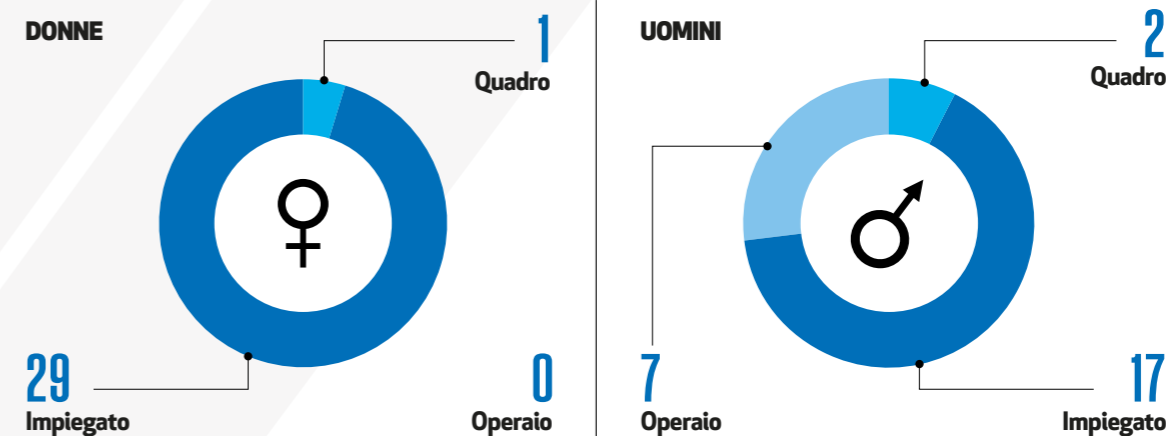


Figura 14 - Distinzione dei lavoratori assunti a tempo indeterminato, distinti per genere e qualifica

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

Anche per il 2022 EmiliAmbiente è adempiente alla normativa in materia di collocamento obbligatorio di disabili ed altri soggetti appartenenti alle categorie protette di cui alla Legge n° 68 del 1999. Il personale femminile rappresenta il 53,6% del personale complessivo assunto: il valore, è in linea con l'annualità precedente e in aumento rispetto al 2020, in cui si attestava al 43% (Tabella 10). Analizzando la distribuzione dei lavoratori nelle principa-

li qualifiche in funzione del genere si evince come per la qualifica di impiegato vi sia la massima attenzione alla parità di genere, con una percentuale del 53,6% di impiego femminile. Si conferma invece la tendenza di una forte prevalenza maschile per la qualifica di operaio, peraltro pienamente in linea con l'andamento del settore (Figura 14).

Il rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini con qualifica di impiegato viene rappresentato nella tabella seguente.

RAL uomini	RAL donne
32.132	30.986

Tabella 11 - Retribuzioni medie per genere per la qualifica di impiegato



<sup>12</sup> Valori medi del settore gas-acqua al 2021 delle Associate ad Utilitalia - dati estrapolati dal Questionario Sostenibilità Utilitalia 2023.

Il medesimo confronto tra le qualifiche di operaio e di quadro non viene svolto in quanto non rappresentativo: per la qualifica di operaio sono infatti presenti solo uomini e per quella di quadro una sola componente femminile.

Abbiamo inoltre ritenuto di rilevanza effettuare un confronto della media degli stipendi delle annualità 2021-2022, distinti per genere e per qualifica, che riportiamo nella tabella seguente. Si precisa che, nel calcolo delle RAL la retribuzione annua non è proporzionata alla percentuale di part time come da contratti individuali, ma è stata conteggiata al 100%.



## Investire

nella formazione dei dipendenti è un fattore chiave della crescita aziendale

QUALIFICA	DONNE (2021)	UOMINI (2021)	DONNE (2022)	UOMINI (2022)
Dirigente	0	0	0	0
Quadro	54.082		55.241*	
Impiegato	28.498	31.527	30.986	32.132
Operaio	0	31.503	0	32.606

**Tabella 12 - Retribuzioni in euro medie per genere e qualifica a confronto con l'annualità precedente\***

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.

Ai dipendenti sono stati inoltre erogati, in ragione dei risultati di produttività raggiunti, premi di risultato per un ammontare complessivo pari a €253.717. 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 2022 i contratti part-time attivi rappresentano il 14% dei contratti a tempo indeterminato, di cui 6 donne e 2 uomini, dato che si è mantenuto invariato rispetto all'annualità trascorsa. Nel corso del 2022 sono state registrate complessivamente 90.801 ore lavorate, di cui il 97% in regime di lavoro ordinario ed il 3% in regime di lavoro straordinario. Le ore di assenza sono state complessivamente 3.931, la percentuale di ore di assenza per malattia si attesta al 4,3%.

Per l'annualità 2022 sono state concesse 312 ore di congedo parentale volontario ai dipendenti donna, non sono pervenute richieste da parte dei dipendenti uomini.

Da segnalare infine che, in seguito alla vacanza della posizione di Direttore Generale, apertasi a marzo 2021, è stato avviato un percorso di selezione che ha portato, ad aprile 2023, alla copertura della carica da parte di Marco Giorgi.

### FORMAZIONE

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

Il 2022 è stato caratterizzato da una cospicua attività formativa: sono state infatti erogate complessivamente 1307 ore, con una media di 23 ore pro capite. Le attività di formazione hanno interessato per l'90% delle ore erogate i dipendenti con qualifica di impiegato, per il 4% gli operai e il 6% i quadri.

Nel 2022 molta importanza è stata data alla formazione negli ambiti tecnico-specialistici e nei servizi tecnologici e software: queste due tematiche ricoprono rispettivamente il 43% e il 28% della formazione erogata ai dipendenti durante l'anno.

Non manca come sempre l'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, temi a cui è stato dedicato il 10% della formazione erogata ai dipendenti.



### WELFARE AZIENDALE E BENEFIT OFFERTI

Grazie anche a un costante dialogo con il sindacato la nostra società ha nel tempo attivato a favore dei dipendenti diversi benefit, tra cui numerose misure di welfare. Di seguito quelli in corso di validità già dal 2020:

- buoni pasto elettronici;
- permessi retribuiti per visite mediche in misura illimitata;
- facoltà di cessione ferie a beneficio dei colleghi che si trovino in condizioni di particolare disagio, con integrazione di parte delle ore cedute (max 50%) da parte dell'azienda;
- l'integrazione da parte dell'azienda del 20% rispetto alla somma erogata dall'INPS nel periodo di maternità, in modo da elevare l'ammontare totale riconosciuto al lavoratore alla percentuale del 50% della retribuzione media giornaliera;
- 10 giornate di permesso retribuito aggiuntivo per ogni genitore/affidatario in casi di documentata malattia del figlio minore fino al compimento di 18 anni, e possibilità di assentarsi dal lavoro utilizzando permessi non retribuiti nella misura massima di ulteriori 10 giornate annue;
- Aumento del numero di giornate di permesso retribuito concesse al dipendente in caso di decesso o grave infermità dei familiari più stretti.

Come benefit ulteriore, sono stati erogati nel corso del 2022 buoni carburante per il valore di 200 euro a

tutti i dipendenti aziendali, ad esclusione del personale con assegnazione di auto aziendale ad uso promiscuo.

Prosegue anche per il 2022 il Piano di Welfare Integrativo grazie al quale i dipendenti hanno l'opportunità di fruire di servizi di varie tipologie (dal rimborso di spese mediche/di istruzione alla contribuzione per i sistemi di previdenza integrativa, dai servizi di sostegno al reddito come buoni spesa e buoni benzina a quelli per il benessere e l'intrattenimento) in sostituzione del premio di risultato raggiunto, in forma detassata e mediante un'apposita piattaforma online.

### MISURE DI WORK-LIFE BALANCE

Con l'obiettivo di agevolare la conciliazione dei temi di vita e di lavoro dei propri dipendenti l'azienda ha introdotto, già da diversi anni, la flessibilità oraria in entrata e in pausa pranzo.

Nei primi mesi del 2020 l'azienda ha applicato in forma sperimentale, e sempre come misura di work/life balance, la modalità smart working, poi fortemente potenziata durante la pandemia Covid-19. Con la chiusura dello stato d'emergenza è stato raggiunto un nuovo accordo aziendale che ne ha previsto la prosecuzione, seppure con differenti modalità di fruizione. Da segnalare anche che nel nuovo accordo viene mantenuto il riconoscimento di questa tipologia di organizzazione del lavoro sia ai fini dell'erogazione dei buoni pasto che dei compensi di straordinario.

## TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

La nostra azienda ritiene di primaria importanza la tutela dei lavoratori. Tra gli obiettivi che ci siamo posti, condivisi all'interno della Politica per la Qualità, spiccano la garanzia di un ambiente sicuro e salubre per tutto il personale che opera all'interno e per conto dell'organizzazione, nonché la promozione di una cultura della sicurezza sul lavoro: puntiamo non solo al rispetto della normativa, bensì al miglioramento continuo.

Per garantire e salvaguardare la salute e la sicurezza di tutte le persone, EmiliAmbiente si avvale del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Interno (RSPP), supportato da figure consulenziali quali il medico competente e diversi tecnici esterni.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione collabora con il Datore di Lavoro nell'elaborazione dei documenti di valutazione dei rischi, che prevedono:

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

Nel corso del 2022, e proseguiranno per il 2023, sono stati svolti sopralluoghi di audit sui vari impianti di acquedotto, fognatura e depurazione da parte del RSPP con l'ausilio dei consulenti tecnici esterni.

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

Un'efficace applicazione della normativa sulla sicurezza implica tuttavia il coinvolgimento dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati ad assumere un ruolo attivo nella prevenzione: per questo, nel corso del 2022 sono state erogate 133 ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, cioè il 10% del totale delle ore svolte. È anche

alla luce di questo che possiamo leggere il dato sugli infortuni nel 2022, pari a zero, e l'assenza di denunce per malattia professionale.

## EMERGENZA COVID-19

EmiliAmbiente ha continuato a gestire il contesto di crisi in modo proattivo, aggiornando costantemente i piani operativi in base all'evolvere della situazione, garantendo il rispetto delle misure a sostegno dei servizi e della sicurezza, assicurando un'informazione costante al personale aziendale e agli stakeholder, oltre ad attuare tutte le azioni di contenimento per ridurre gli impatti economici della crisi. Nel 2022 sono stati sostenuti costi specifici per l'acquisto di dispositivi di protezione per Covid per un importo complessivo di circa 1.400 euro.

## AZIONISTI

L'Assemblea dei Soci rappresenta la totalità dei nostri azionisti. Il nostro impegno nei loro confronti è per l'efficienza della gestione, il conseguimento di un risultato di esercizio positivo, il rispetto della normativa vigente, ma anche per la massima trasparenza e collaborazione: vogliamo rappresentare un motivo di orgoglio e fiducia.

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



L'applicazione della normativa sulla sicurezza implica il coinvolgimento dei dipendenti che sono chiamati ad assumere un ruolo attivo nella prevenzione

## FORNITORI

La catena di fornitura è considerata come parte integrante del processo di sostenibilità, poiché i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi offerti e sulla reputazione della nostra società. Tra i nostri obiettivi c'è la promozione, anche in questo ambito, di una cultura dell'Etica e della Responsabilità: per questo motivo condividiamo con i fornitori il nostro Codice Etico, e chiediamo come requisito per poter instaurare un rapporto contrattuale la volontà di impegnarsi a rispettare i nostri stessi principi.

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

Gli approvvigionamenti sono frutto di affidamenti diretti oppure dell'aggiudicazione di gare d'appalto, bandite sia nell'anno corrente che in annualità precedenti. Indipendentemente dal tipo di procedura seguita per l'acquisto, seguiamo rigide regole per garantire trasparenza, pari condizioni ed opportunità nella scelta del fornitore: queste sono definite all'interno del nostro Regolamento per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture, che si conforma ai dettami di legge<sup>13</sup>.

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

<sup>13</sup> In particolare si cita il D.Lgs. 50/2016 - Codice Appalti.







Le gare d'appalto vengono gestite tramite l'utilizzo della piattaforma elettronica, uno strumento che consente un miglior monitoraggio della catena di fornitura garantendo nel contempo trasparenza, rispetto delle fasi di gara, segretezza e tutela dei dati forniti: nel corso del 2022 il valore complessivo delle gare effettuate - intendendo per gare tutte le procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione di forniture di beni, lavori e servizi - risulta pari a circa 16 milioni di euro, considerando gli importi a base d'asta. L'Albo fornitori è costantemente monitorato da parte dell'Ufficio approvvigionamento e acquisti e affari generali e societari e viene costantemente implementato: ad oggi risultano accreditati 497 fornitori. Attingervi per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture - eventualmente invitando nuovi operatori economici a iscriversi - è un requisito imprescindibile previsto dal nostro regolamento per l'affidamento dei contratti degli appalti, i servizi e le forniture.

Nel corso del 2022 sono stati effettuati 378 affidamenti diretti per un valore complessivo di circa 8 milioni di euro. Abbiamo collaborato con una rete di 262 fornitori, di cui il 53% con sede in Regione Emilia Romagna e il 39% con sede in provincia di Parma. La percentuale della spesa verso fornitori locali (dentro la Regione Emilia Romagna) sul totale è del 84%.

contro una media di settore che si attesta al 59%. Verso i fornitori in provincia di Parma la spesa si attesta a circa il 57% del totale.

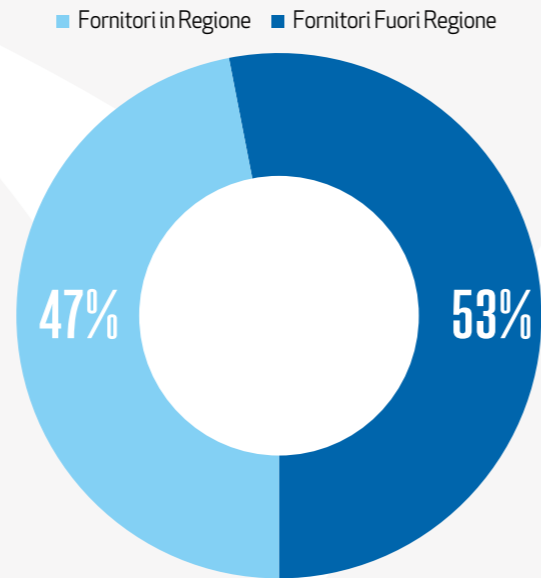


Figura 15 - Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione e fuori Regione per il 2022

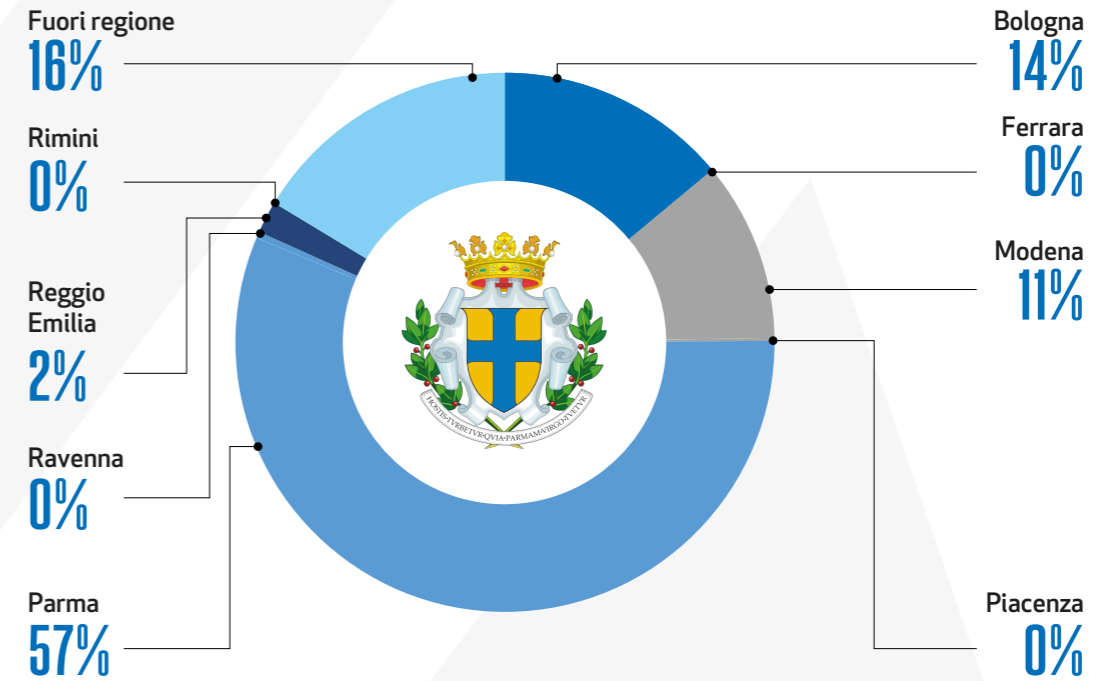
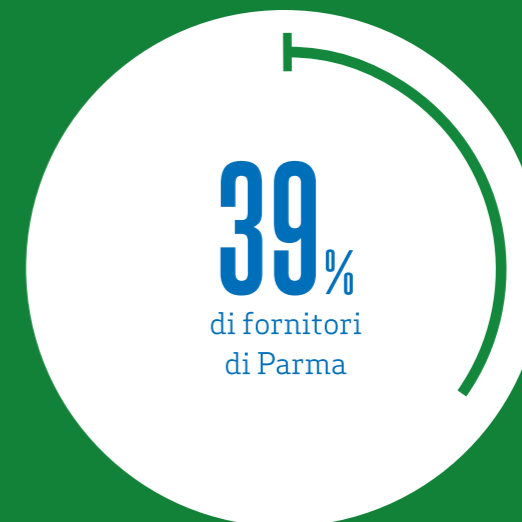
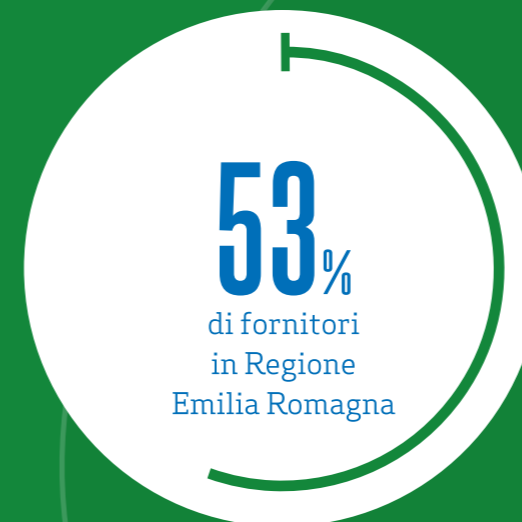


Figura 16 - Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione in relazione all'importo speso nel 2022



**262**  
Fornitori  
utilizzati

L'obiettivo è instaurare un rapporto di fiducia con gli utenti e con i dipendenti e costruire un rapporto proficuo con la comunità

## COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

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

Nella gestione dei canali che di seguito illustreremo è stata preziosa la possibilità di utilizzare le opere degli artisti partecipanti ai World Humor Awards, il concorso internazionale di humor graphic organizzato dall'associazione Lepidus, con cui EmiliAmbiente aveva già avviato una partnership nel 2020. Il tema dell'edizione 2022 della manifestazione era "L'energia del futuro", e i disegni - particolarmente efficaci nel veicolare in modo rapido contenuti legati a un senso di appartenenza a un sistema di valori comuni - hanno trovato ampio spazio su tutti i canali della società, dal sito web alle pagine Facebook e LinkedIn, dalle newsletter EAcademy e Risorsaacqua al Corner EmiliAmbiente negli eventi dei Comuni e alle proposte formative della Scuola dell'Acqua.

### VERSO I DIPENDENTI

Il 2022 ha visto il consolidamento dei canali di comunicazione interni avviati negli scorsi anni con l'obiettivo di agevolare al massimo lo scambio di informazioni/risorse tra diversi settori e funzioni, aumentare il coinvolgimento dello staff e agevolare la costruzione di un più forte senso di identità aziendale.

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

- notizie utili/di servizio, ad esempio su convenzioni e facilities per i dipendenti, misure di sicurezza anti-Covid, appuntamenti di interesse;
- aggiornamenti sull'attività dell'azienda, per rendere partecipe lo staff di obiettivi e risultati raggiunti.

Nel corso dell'anno sono state inviate 14 newsletter, aperte in media dal 23% dei destinatari; il 21% di coloro che l'hanno ricevuta ha invece cliccato almeno su una notizia.

### VERSO IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ

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

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

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

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

- Ufficio stampa: nel corso del 2022 sono stati effettuati 39 lanci di notizie sulla stampa locale/di settore, ognuno dei quali ha raggiunto la pubblicazione su almeno un organo di stampa;
- Web e canali social: sono stati pubblicati contenuti con frequenza regolare, prediligendo dove possibile materiali multimediali come infografiche, slideshow, filmati. I focus si sono concentrati su due aspetti ricorrenti: Qualità Contrattuale (informazioni di servizio su modalità di accesso agli sportelli, fatturazione, tariffa, interruzioni di servizio, customer satisfaction, gestione reclami e controversie, diffusione della conoscenza del Servizio Idrico integrato, uso corretto della risorsa-acqua, diffusione della conoscenza dello strumento "Carta dei Servizi") e Sostenibilità, con la comunicazione del progetto La Scuola dell'Acqua, la presentazione del quarto Bilancio di Sostenibilità aziendale, la ripresa delle presenze del "Fontanone" EmiliAmbiente negli eventi dei Comuni serviti, gli aggiornamenti sul progetto borracce e il rilancio di notizie attinenti al tema. Nel complesso sono stati pubblicati:
  - 1 aggiornamento settimanale della sezione news del sito web, riguardante indicativamente, a rotazione, le tre aree aziendali, per complessive 58 notizie pubblicate;



- 4 aggiornamenti settimanali sulla pagina Facebook aziendale, per complessivi 214 contenuti e un rialzo del numero di fan dell'15% rispetto all'anno precedente (confronto gennaio 2022-gennaio 2023);
- 3 aggiornamenti settimanali su LinkedIn, per complessivi 123 contenuti, con un aumento dei followers del 21% rispetto al 2021;
- 4 aggiornamenti settimanali sul profilo Instagram, attivato il 24/2/2022, per un totale di 190 contenuti.
- 0 video nel canale Youtube, registrando comunque un rialzo degli iscritti del +129% rispetto al 2021.
- Newsletter Risorsaacqua: sono state realizzate 6 edizioni della newsletter. In media il 48% dei destinatari ha aperto la mail al primo invio e l'8% dei destinatari ha cliccato almeno su un link. Nel periodo gennaio/dicembre 2022 i destinatari - stakeholder a vario titolo, utenti iscritti allo sportello on line e cittadini richiedenti tramite il form accessibile sul sito - sono aumentati dell'12%.

Un altro ambito di attenzione è stato quello nei confronti della comunicazione non mediata, cioè dei contesti di contatto diretto con il cittadino come lo sportello e il call center. Negli ultimi anni si è puntato a rafforzare la collaborazione tra le funzioni aziendali che lo presiedono e l'Ufficio Comunicazione, che ha operato in due direzioni:

- Periodica raccolta di spunti/suggerimenti dei settori aziendali a contatto col pubblico sui contenuti di utile diffusione verso l'esterno (es: ri-

sposte a richieste frequenti degli utenti, comunicazioni finalizzate a indirizzare i comportamenti degli utenti verso gli strumenti/i canali più appropriati);

- Diffusione presso i settori aziendali a contatto col pubblico delle notizie sull'attività di altri settori potenzialmente impattanti sul front office, come cantieri, sospensioni o interruzioni del Servizio.

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

## EDUCAZIONE AMBIENTALE

Il 2022 ha visto il potenziamento delle diverse attività inserite nel più ampio "Progetto Sostenibilità", che ha tre ordini di obiettivi:

- contribuire a diffondere stili di vita sostenibili e rispettosi dell'ambiente;
- raccontare "il viaggio dell'acqua" prima e dopo il rubinetto: aumentare cioè consapevolezza e informazione sul Servizio Idrico Integrato, sull'attività dell'azienda, su qualità e sicurezza dell'acqua di rete;
- trasferire l'impegno di EmiliAmbiente per la sostenibilità economica, ambientale, sociale delle proprie attività.

Nella pagina successiva una sintetica descrizione delle azioni attraverso cui nel 2022 ci siamo impegnati a raggiungerli.

## LA SCUOLA DELL'ACQUA

La Scuola dell'Acqua è il Laboratorio Didattico Permanente di EmiliAmbiente SpA sul tema della risorsa-acqua, del ciclo idrogeologico, del Servizio Idrico e della sua gestione sostenibile: dal 2014 offre gratuitamente visite guidate, giochi, esperimenti divertenti, lezioni e incontri alle scuole primarie e secondarie (primo e secondo grado) del territorio. È il progetto con cui EmiliAmbiente vuole contribuire a creare cittadini consapevoli, a partire dai banchi di scuola. Un impegno educativo che vuol essere umile ma costante: "è goccia dopo goccia che si scava la pietra".

L'ottava edizione del progetto, svolta nell'anno scolastico 2021-2022, è stata organizzata in due distinti periodi di iscrizione/attività: il 1° quadrimestre esclusivamente in modalità on line; il 2° quadrimestre in modalità mista, con la prosecuzione delle lezioni a distanza e la reintroduzione delle visite guidate sugli impianti e nelle aree naturali. Questa soluzione ci ha permesso di adattarci con la necessaria flessibilità all'evoluzione della pandemia, ancora incerta, assecondando nel contempo la richiesta di tornare "dal vivo" il prima possibile, emersa con chiarezza nel questionario di valutazione sottoposto agli insegnanti coinvolti dall'annualità precedente.

L'offerta didattica comprendeva complessivamente 39 proposte, suddivise tra lezioni sincrone, video-laboratori e visite guidate, tutte differenziate a seconda del grado delle classi coinvolte; tra queste, oltre 15 vertevano sui temi della sostenibilità e dell'Agenda 2030.

La partecipazione al progetto ha mantenuto il suo trend di crescita nonostante il perdurare delle limitazioni dovute alla pandemia, come si evince anche dalla tabella seguente: l'ottava edizione, infatti, ha coinvolto circa 1.752 ragazzi e ragazze dai 6 ai 18 anni, valore che supera sia quello della scorsa edizione (1.650)



1752

ragazzi e ragazze hanno partecipato attivamente al progetto

che quello dell'ultima annualità del progetto in presenza (1.657, nell'anno scolastico 2018/2019).<sup>14</sup> Degli insegnanti coinvolti, 75 nel complesso, 47 hanno compilato e restituito il questionario di valutazione finale sottoposto dalla segreteria organizzativa: il 100% di loro ha dato un giudizio positivo sulla proposta didattica del progetto, valutandola "ottima" (57%) o "buona" (43%).

Nell'autunno 2022 si è aperta la nona edizione del progetto: alla chiusura delle iscrizioni (31/10/22) avevano già fatto richiesta di partecipazione 81 insegnanti, per un totale di circa 106 classi e 2.250 ragazze e ragazzi coinvolti, il maggior numero di sempre.

## LE BORRACCE EMILIAMBIENTE

Nell'anno scolastico 2021/22 ogni alunno, alunna e insegnante delle scuole attive negli 11 Comuni in cui il Servizio Idrico Integrato è gestito da EmiliAmbiente ha ricevuto in dono una borraccia in acciaio inox personalizzata con colori e logo della società. Il progetto - finalizzato ad aumentare la consapevolezza sulla sicurezza dell'acqua del rubinetto e a contribuire al-

EDIZIONE	Comuni	Scuole	Classi	Allievi	Ore di formazione erogate
2021-2022	9	18	73	1.750	183
2020-2021	7	12	66	1.650	165
2019-2020	8	13	35	900	36

Tabella 13 - Partecipazione al progetto Scuola dell'Acqua<sup>15</sup>

<sup>14</sup> I dati relativi agli anni scolastici 2019/20, 2020/21 e 2021/22 inseriti in tabella si basano esclusivamente sui risultati del questionario di gradimento sottoposto a fine anno scolastico agli insegnanti inseriti nell'indirizzario della Scuola. A questi si aggiungono i dati sulla fruizione dei video sulle varie piattaforme, che seppure indicativi di un buon successo delle varie proposte, sono di difficile quantificazione e confronto.

la riduzione di rifiuti di plastica - prevedeva il rinnovo della fornitura per gli alunni delle classi prime e i nuovi docenti di tutte le scuole fino al 2025; a settembre 2022, quindi, è stata organizzata e realizzata la consegna di 2.900 borracce. In diverse occasioni, su richiesta degli insegnanti interessati, sono state proposte lezioni o brevi momenti di incontro sul senso della gesto, che è stato inoltre ripreso e approfondito in tutte le proposte inserite nell'offerta didattica della Scuola dell'Acqua.

## I SUMMER OPEN DAYS DELLA SCUOLA DELL'ACQUA

Dopo l'esito positivo della sperimentazione avviata nel 2021 a Polesine Zibello e San Secondo P.se, nell'estate 2022 è stata realizzata la prima edizione dei Summer Open Days della Scuola dell'Acqua: la proposta, rivolta ai centri estivi dei Comuni serviti e centrata sui contenuti-chiave proposti in classe - seppure adattati a un contesto più ludico e dispersivo - ha coinvolto 8 centri estivi in 4 Comuni (Fidenza, Soragna, Sissa Trecasali, Salsomaggiore Terme). Nei mesi di giugno e luglio 2022 sono stati svolti 31 laboratori e 10 visite guidate alla mostra didattica sul Servizio Idrico Integrato (con 3 diversi allestimenti), coinvolgendo circa 480 bambini e ragazzi dai 3 ai 14 anni, con ottimi riscontri da parte di organizzatori, degli animatori e degli stessi iscritti.

## IL "FONTANONE" DI EMILIAMBIENTE

A inizio 2020 EmiliAmbiente si era dotata di una fontana multi-rubinetto per l'erogazione gratuita dell'acqua, posizionabile in esterno e utilizzabile in occasioni come fiere o manifestazioni culturali organizzate dai Comuni serviti, con il duplice obiettivo di ridurre la produzione di rifiuti in plastica e porre l'attenzione sulla sicurezza dell'acqua di rete. Conclusa finalmente la fase più rischiosa della pandemia, a marzo 2022 l'azienda ha inviato richiesta di manifestazione di interesse per il suo utilizzo a tutti i Comuni serviti, ricevendo riscontro da 4 di questi (Fidenza, Colnoro, Busseto, Sissa Trecasali). Da maggio a novembre 2022 il "Fontanone" è stato presente a 9 eventi, tra cui le Olimpiadi Verdiane, il Festival della Lentezza, Libri Suoni Destinazioni Festival, L'Ingorda e il November Porc.

Il senso del progetto è stato puntualmente ripreso nei canali di comunicazione web dell'azienda e dei Comuni coinvolti.





# IMPEGNO ECONOMICO



**21** mln euro  
Ricavi totali

**19** mln euro  
Ricavi del SII

**11,5** mln euro  
Valore aggiunto distribuito

**1,7** mln euro  
Utile di esercizio

**3,9** mln euro  
Investimenti

**3,3** mln euro  
su acquedotto

**0,12** mln euro  
su fognatura

**0,52** mln euro  
su depurazione



La nostra Missione è creare valore per i nostri clienti,  
per gli azionisti e per i nostri lavoratori

(Estratto della Missione aziendale)



## CONTESTO ECONOMICO - FINANZIARIO

I primi mesi del 2022 sono stati caratterizzati dalle ultime propaggini dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19. Per l'intera annualità, inoltre, l'economia mondiale ha continuato a risentire dell'inflazione eccezionalmente alta, del peggioramento delle condizioni finanziarie, dell'incertezza legata al conflitto in Ucraina, della debolezza dell'attività in Cina e, in misura minore rispetto all'inizio dell'anno, delle difficoltà di approvvigionamento lungo le catene del valore. Nei mesi autunnali l'inflazione armonizzata al consumo ha raggiunto nuovi massimi (12,3 % in dicembre su base annuale).

Le proiezioni per l'economia italiana continuano ad avere un carattere puramente indicativo, dato l'attuale contesto di forte incertezza connessa soprattutto all'evoluzione del conflitto in Ucraina.

A causa delle preoccupanti previsioni di mercato riguardanti l'abnorme aumento dei prezzi dell'energia e correlati, il Consiglio di Amministrazione di EmiliAmbiente ha provveduto, oltre a verificare l'andamento mensile dei KPI (Key Performance Indicators), ad aggiornare più volte la previsione del budget, nonché a individuare e quindi portare all'approvazione dei soci un piano di azioni finalizzato ad af-

frontare efficacemente le mutevoli condizioni del contesto economico finanziario.

Dobbiamo alla tempestività dell'adozione delle azioni correttive individuate, coadiuvata da un abbassamento dei costi dell'energia nel secondo semestre del 2022, un risultato economico finale migliore rispetto al preventivato.

Sul fatturato si riflette un fisiologico calo dei consumi, in particolar modo legato ai grandi consumatori come industrie, alberghi e simili.

## SITUAZIONE PREZZI ENERGIA ELETTRICA E MATERIE PRIME

Anche il 2022 è stato caratterizzato dal fenomeno, iniziato nel 2021, dello straordinario quanto imprevisto aumento dei costi dell'energia, nonché di materie prime, manufatti e mano d'opera: questo trend, di portata sovranazionale e non ancora rientrato, ha reso necessario l'intervento statale per disciplinare la rideterminazione dei prezzi dei contratti già in essere.



Conseguentemente, a causa delle richieste di reductio ad equitate di contratti già sottoscritti, nonché visto il rialzo medio dei prezzi dell'appalto di manutenzione e conduzione delle reti e degli impianti acquedottistici, rinnovato con gara di portata quadriennale, abbiamo assistito a un brusco rialzo dei costi di manutenzione e servizi accessori, culminato nelle previsioni di agosto 2022.

**La spesa per l'acquisto di energia ha subito un incremento del 142% nonostante una riduzione dell'8,6% dei Kwh utilizzati**

Il picco del valore medio di agosto è quasi 11 volte il prezzo pagato da EmiliAmbiente per l'energia nel 2021. L'andamento abnorme dei mercati energetici ha impedito l'approvvigionamento a prezzo fisso. La spesa per l'acquisto di energia elettrica è passata infatti da 1,97 milioni del 2021 a ben 4,78 milioni, con un incremento del 142%, nonostante una riduzione del 8,6% dei Kwh utilizzati (KWH 12.728.486,00 nel 2022 contro KWH 13.912.045 nell'annualità precedente).

Questa impennata dei prezzi ha fatto sì che il solo costo energetico rappresentasse per il 2022 il 43% di tutti i costi operativi.

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA**

Tra i fatti di rilievo si evidenzia che la richiesta di finanziamento sul progetto relativo all'efficientamento energetico del depuratore di Fidenza - presentata nel 2021 nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - si è conclusa nel 2023 con esito positivo. Un altro ampio progetto per la riduzione delle perdite idriche (comprensivo di quattro diversi interventi: la sostituzione della condotta idrica di interconnessione nei Comuni di Parma e Fontanel-

lato; il completamento dell'ammodernamento del parco contatori con l'introduzione di smart meters; il rifacimento della rete idrica di San Polo di Torriole e, infine, delle reti di distribuzione caratterizzate dalle criticità evidenziate dal Piano idrico per la riduzione delle perdite) non ha invece ottenuto finanziamento da PNRR. L'intervento sarà oggetto di richiesta di copertura nell'ambito del Piano Nazionale di Interventi Infrastrutturali e per la Sicurezza del Settore Idrico (PNISSI).

È utile inoltre sottolineare che nel corso del 2022 EmiliAmbiente ha avviato l'iter necessario per la certificazione UNI ISO 37001:2016 - Sistemi di Gestione Anticorruzione: uno strumento, ottenibile su base volontaria, che rappresenta un'ulteriore garanzia di trasparenza e legalità per le organizzazioni già adempienti ai requisiti normativi cogenti in materia.

La società compie così un passo in più nella direzione tracciata dagli enti regolatori nazionali, che raccomandano - in ragione dell'ingente flusso di denaro mosso dal PNRR e delle deroghe alla legislazione ordinaria introdotte per esigenze di celerità nella realizzazione di molti interventi - azioni di rafforzamento dell'integrità pubblica e programmazione di efficaci presidi di prevenzione della corruzione.

**PERFORMANCE AZIENDALI**

Per la prima volta nella storia di EmiliAmbiente le previsioni sull'andamento dell'esercizio hanno fatto seriamente temere il rischio di un risultato economico negativo. La chiusura è invece avvenuta con segno positivo, evidenziando un Margine Operativo Lordo di € 5.003.017, un utile netto di € 1.775.256.

Gli investimenti - finalizzati in ultima analisi a promuovere lo sviluppo sostenibile del nostro territorio, migliorando la qualità della vita di tutti nel rispetto dell'ambiente in cui viviamo - si sono mantenuti a un livello elevato nonostante la crisi energetica e lo scenario inflattivo dell'ultimo esercizio, assestandosi a 3,96 milioni di euro rispetto ai 4,43 dell'annualità precedente.

Pur considerato il ribasso dei costi energetici e correlati rispetto al picco di agosto 2022, possiamo a ragione ritenere che questi risultati siano dovuti anche alla capacità di tutta la struttura di monitorare, controllare e interpretare i KPI essenziali, insieme all'altrettanto fondamentale capacità di intraprendere, in corso d'anno, efficaci azioni correttive.



**Nonostante il difficile contesto EmiliAmbiente chiude l'esercizio 2022 con utile netto di 1,78 mln e MOL di 5 mln di euro**

**RISULTATO D'ESERCIZIO**

Considerando appunto il difficilissimo contesto energetico e inflazionistico che ha condizionato il 2022, solo parzialmente mitigato dalle misure di ristoro adottate a livello nazionale, EmiliAmbiente consuntiva l'esercizio 2022 con discreti indicatori e risultati economici, generando un margine operativo lordo (MOL) di 5,00 milioni di euro, un Risultato Operativo di 0,86 milioni di euro, un EBIT di 2,45 milioni di euro, un risultato lordo ante imposte di 2,14 milioni di euro ed un utile netto pari a 1,78 milioni di euro, in calo del 48% circa rispetto all'anno precedente.

Conto economico a valore aggiunto	2022	2021	Variazione
Ricavi netti prestazioni servizi	19.168	19.089	+79
<b>Valore produzione operativa</b>	<b>19.168</b>	<b>19.089</b>	<b>+79</b>
Costi esterni operativi	11.134	7.865	+3.269
<b>Valore aggiunto</b>	<b>8.033</b>	<b>11.224</b>	<b>-3.191</b>
Costi del personale	3.030	3.023	+7
<b>Margine operativo lordo (MOL)</b>	<b>5.003</b>	<b>8.202</b>	<b>-3.199</b>
Ammortamenti ed accantonamenti	4.146	3.746	+400
<b>Risultato operativo</b>	<b>857</b>	<b>4.456</b>	<b>-3.599</b>
Risultato dell'area accessoria	1.528	326	+1.202
Risultato dell'area finanziaria	61	46	+15
Risultato dell'area straordinaria	0	0	0
<b>EBIT</b>	<b>2.447</b>	<b>4.829</b>	<b>-2.382</b>
Oneri finanziari	306	325	-19
<b>Risultato lordo</b>	<b>2.141</b>	<b>4.504</b>	<b>-2.363</b>
Imposte sul reddito	366	1.113	-747
<b>Risultato netto</b>	<b>1.775</b>	<b>3.391</b>	<b>-1.616</b>

Tabella 14 - Estratto del Bilancio di Esercizio 2022: dettaglio dei risultati del conto economico. I valori sono espressi in migliaia di €

**INVESTIMENTI**

La nostra azienda investe principalmente nella realizzazione e manutenzione di infrastrutture del Servizio Idrico, ovvero in investimenti funzionali a garantire una sua corretta ed efficiente erogazione. Gli investimenti, indispensabili per una gestione efficiente, sono sostenuti attraverso il meccanismo tariffario: per questo motivo la loro pianificazione segue un complesso percorso di approvazione da parte dell'Autorità Regionale.

Il Piano degli Investimenti nasce da una ricognizione delle infrastrutture e delle criticità, anche di carattere territoriale, attraverso cui vengono individuati e prioritizzati gli interventi necessari a ottimizzare e migliorare i servizi forniti all'utenza; questo processo culmina nel Piano d'Ambito, che definisce sul lungo periodo le opere da compiere, gli importi previsti per la loro realizzazione e le soglie annuali di investimenti a cui attenersi.

Nel 2022 gli investimenti sono stati di 3,9 milioni di euro di cui il 77% per l'acquedotto, il 3% in fognatura, il 12% in depurazione e l'8% in struttura.

In tabella 15 e figura 17 la suddivisione per comparto degli investimenti totali realizzati e il confronto con l'annualità precedente.

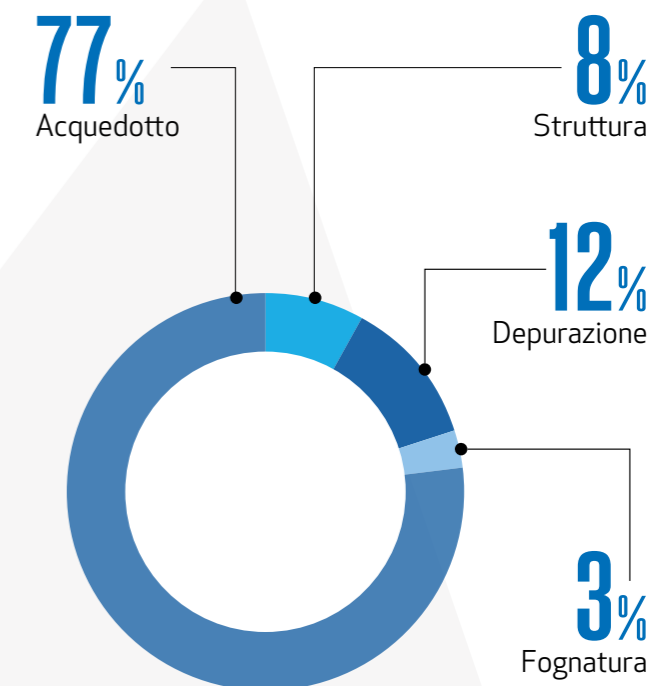


Figura 17 -Suddivisione investimenti 2022

	2021	2022
<b>Investimenti totali</b>	<b>4.433.069</b>	<b>3.959.444</b>
di cui acquedotto	3.259.677	3.044.284
di cui fognatura	257.090	116.864
di cui depurazione	474.455	486.456
di cui struttura	441.847	311.841

Tabella 15 - Investimenti totali realizzati confronto triennio 2021-2022 (valori espressi in €)



3,9 Mln

gli investimenti  
realizzati nel 2022

**VALORE AGGIUNTO  
GENERATO E DISTRIBUITO**

Le informazioni sulla creazione e distribuzione del valore economico sono tese a fornire un'indicazione di base della creazione di ricchezza nei confronti degli stakeholder da parte dell'organizzazione.

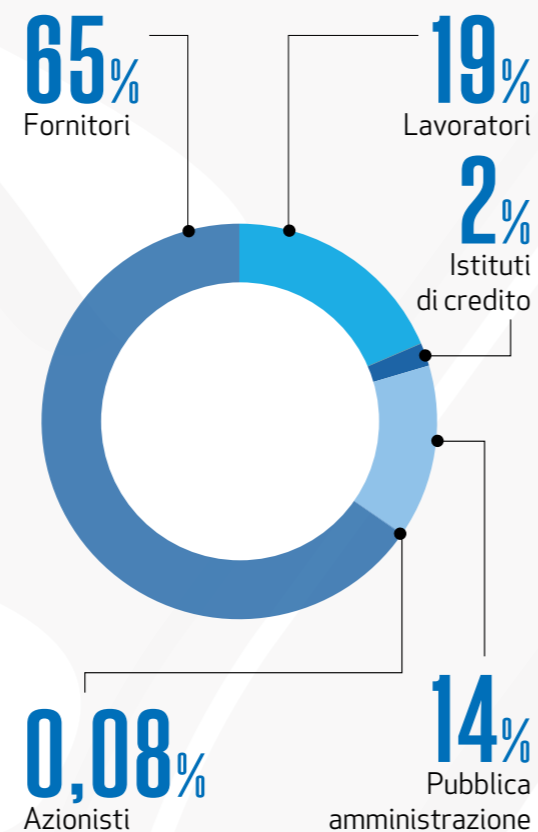
Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto dall'azienda, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti per l'acquisto di beni e servizi: questo dato consente, in pratica, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al Bilancio di Esercizio,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

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

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

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

Figura 18 - Valore economico distribuito 2022



	VALORE 2020 DISTRIBUITO	VALORE 2021 DISTRIBUITO	VALORE 2022 DISTRIBUITO
<b>Lavoratori</b>	2.847.200	3.022.548	3.030.223
<b>Azionisti*</b>	-	-	-
<b>Istituti di credito</b>	405.690	324.912	305.930
<b>Pubblica amministrazione</b>	2.405.338	3.022.702	2.310.778
<b>Territorio</b>	5.790	3.450	12.800
<b>Fornitori</b>	7.781.652	7.368.740	10.664.760

Tabella 16 - Valore aggiunto distribuito confronto 2020-2021-2022 (valori in €)

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

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





# LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE COME OBIETTIVO



Nelle tradizionali rappresentazioni del concetto di sostenibilità i tre sistemi che lo compongono - economico, ambientale, sociale - vengono raffigurati come tre cerchi di ugual misura, tra loro interconnessi (nella pagina a fianco, l'immagine in alto). La letteratura più recente sul tema è invece propensa a sposare una visione più simile all'immagine sottostante, a cerchi concentrici, a indicare che qualunque necessità di tipo economico e sociale non può prescindere dal misurarsi con le esigenze del nostro bene primario, l'ambiente in cui viviamo.

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



## MATERIALI

La natura del Servizio Idrico Integrato, pur non richiedendo l'utilizzo di materie prime acquistate da terzi né di materiali per imballaggio - poiché l'acqua fornita è erogata direttamente al rubinetto e non confezionata - esige l'impiego di alcuni prodotti chimici e reagenti necessari a garantire la qualità dell'acqua erogata e il corretto funzionamento dei processi depurativi. Nei paragrafi seguenti descriviamo i prodotti chimici utilizzati nei nostri processi, premettendo qui che tutte queste sostanze vengono stoccate secondo le normative vigenti e il loro utilizzo è regolamentato da apposite procedure di sicurezza.

### PRODOTTI CHIMICI UTILIZZATI NEGLI ACQUEDOTTI

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

La normativa vigente definisce quali sono gli specifici microorganismi da "sorvegliare" per garantire la qualità dell'acqua dal punto di vista igienico-sanitario: nel caso dell'acqua del rubinetto si tratta di Escherichia coli ed Enterococchi, la cui presenza nella fase di distribuzione viene appunto evitata tramite la disinfezione. La tabella seguente illustra i prodotti chimici utilizzati presso gli impianti acquedottistici gestiti da EmiliAmbiente: si tratta esclusivamente di disinfettanti, la cui formulazione e concentrazione (indicata dalla percentuale a fianco del composto) varia a seconda delle caratteristiche del dispositivo di disinfezione installato.

	2020	2021	2022
<b>Acido cloridrico 9%</b>	79.010	79.100	65.100
<b>Sodio clorito 7,5%</b>	79.980	81.980	71.380
<b>Sodio ipoclorito 14-15%</b>	13.280	16.200	14.250

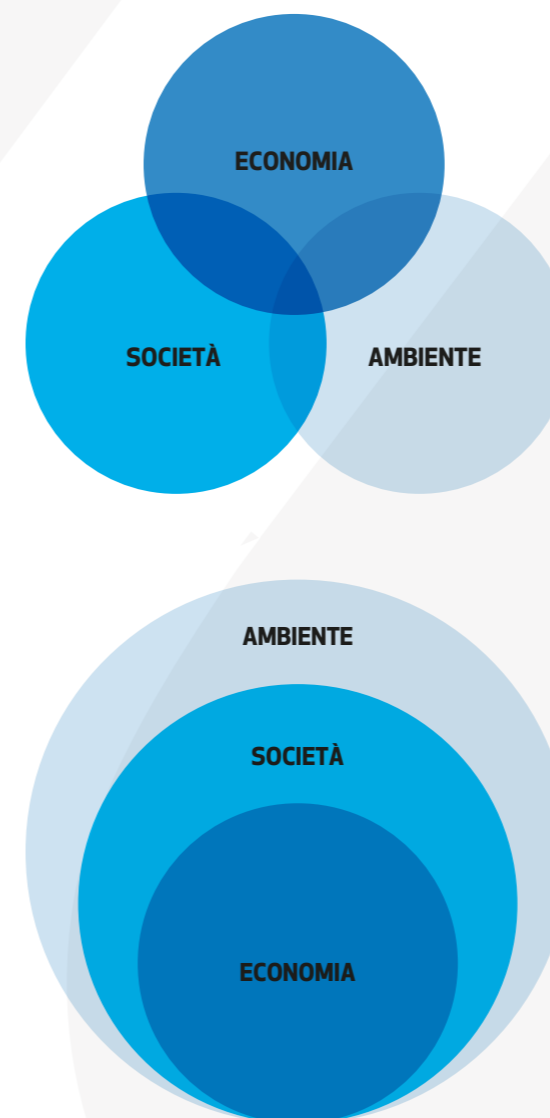


Figura 19 - I tre sistemi della sostenibilità

Tabella 17 - Materiali utilizzati dal Settore Acquedotto (kg)





Questi reagenti vengono miscelati all'acqua prevalentemente in corrispondenza delle uscite dalle centrali di captazione e presso i punti in cui la rete di adduzione si unisce alla rete di distribuzione comunale (i cosiddetti "punti di consegna"); l'attenta miscelazione dei prodotti è garantita attraverso impianti automatizzati di dosaggio dei reagenti collegati al sistema del telecontrollo che ne monitora in tempo reale la concentrazione, assicurando il rispetto dei limiti di legge. Le concentrazioni dei sottoprodotti della disinfezione vengono monitorate anche ad ogni campionamento fisico dell'acqua, a monte e a valle degli impianti di disinfezione, secondo il Programma annuale dei campionamenti condiviso con AUSL: questa doppia analisi ci permette di verificare, oltre alla qualità dell'acqua erogata, anche l'efficienza degli apparati addetti al dosaggio e alla miscelazione dei disinfettanti.

Tutte le apparecchiature sono sottoposte a manutenzione secondo un programma definito, in modo da essere mantenute in piena efficienza e da poter rilevare prontamente eventuali anomalie nel funzionamento. Lo stoccaggio dei prodotti disinfettanti avviene in condizioni di piena sicurezza secondo quanto previsto dalle specifiche normative ambientali e di sicurezza, con opportuni sistemi per il contenimento di sversamenti accidentali che potrebbero verificarsi in caso di danneggiamento del contenitore.

Da segnalare infine che presso la centrale di Priorato è presente un impianto di filtrazione a carboni attivi, installato a servizio di un solo pozzo nel quale storicamente si rilevano concentrazioni maggiori di tetracloroetilene e tricloroetilene: il materiale filtrante

utilizzato è costituito da carboni attivi di origine vegetale (da noce di cocco), ed è conforme alla specifica norma UNI ISO EN 12915 relativa ai carboni attivi granulari per il trattamento delle acque potabili. Queste sostanze filtranti - di origine naturale, non pericolose anche in termini di smaltimento - vengono sostituite mediamente su base annuale, in funzione del loro livello di deterioramento che viene costantemente mantenuto sotto controllo.

### PRODOTTI CHIMICI UTILIZZATI NELLA DEPURAZIONE

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

Alcuni hanno lo scopo di controllare, favorire il processo biologico di depurazione e/o abbattere eventuali inquinanti - provenienti dalle acque di fognatura - che potrebbero danneggiare la fauna batterica presente all'interno dell'impianto, compromettendo il processo stesso di depurazione: è il caso ad esempio del solfato di alluminio.

Altri vengono utilizzati per abbattere la carica batterica residua all'uscita dall'impianto, in modo da impedire il rilascio in ambiente di batteri. In condizioni standard, le acque depurate in uscita dai nostri impianti hanno caratteristiche qualitative che rispettano i limiti di concentrazione fissati nelle rispettive autorizzazioni allo scarico: possiamo quindi immetterle nei corpi idrici recettori (in genere canali) senza ulteriori trattamenti.

Per alcuni impianti è previsto di disporre di un sistema per la disinfezione - fisso o portatile - utilizzabile in caso di anomalie,<sup>15</sup> che potrebbero essere causate tanto da un guasto quanto dall'immissione in pubblica fognatura di reflui potenzialmente dannosi per la biomassa.

È presente un impianto fisso di disinfezione presso il solo depuratore di Fidenza; per gli altri impianti in cui tale sistema non sia richiesto, in ragione delle loro dimensioni, dell'efficienza del processo e della qualità dell'acqua depurata, utilizziamo un impianto di dosaggio mobile. Le scorte di reagente - in entrambi i casi l'acido peracetico - ci vengono garantite dall'appalto in vigore. Altre sostanze vengono infine utilizzate per aiutare l'impianto nella fase di disidratazione dei fanghi, in modo da ridurre il volume e di conseguenza semplificare il processo di smaltimento, come è il caso del polielettrolita.

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



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

Tabella 18 - Concentrazione dei reagenti utilizzati negli impianti di depurazione

<sup>15</sup> Ai sensi del D.Lgs. 152/2006 tutti gli impianti di trattamento delle acque reflue urbane, con potenzialità superiore a 2.000 A.E., ad esclusione degli impianti di trattamento che applicano tecnologie depurative di tipo naturale quali la fitodepurazione e il lagunaggio, dovranno essere dotati di un trattamento di disinfezione da utilizzarsi in caso di eventuali emergenze relative a situazioni di rischio sanitario (rif. Allegato 5 alla parte III T.U. Ambiente).



## ENERGIA

I consumi di energia sono un aspetto estremamente rilevante per la società, sia in termini di efficienza e tutela dell'ambiente, sia in termini economici: questo in misura ancora maggiore per il 2022, anno in cui la voce di costo energetica ha da sola coperto il 43% dei costi operativi.

Proprio a fine 2022 è nato in EmiliAmbiente il Tavolo Energia: un gruppo di lavoro composto dai Comuni soci e dai vertici aziendali per monitorare con assiduità gli sviluppi della crisi energetica, anche tramite incontri con specialisti e approfondimenti ad hoc, definendo con tempestività strategie in grado di generare ricadute positive a breve e medio termine non solo sulla società, ma anche sui singoli Comuni soci. Il gruppo di lavoro ha iniziato a muoversi su molti fronti differenti, approfondendo tematiche che spaziano dall'efficientamento degli impianti e dalla riduzione delle perdite all'utilizzo di energie rinnovabili come il fotovoltaico, anche attraverso gli strumenti predisposti da recenti interventi normativi in materia, come il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima (PAESC) e le Comunità di Energia Rinnovabile (CER); in quest'ottica, EmiliAmbiente ha avviato uno studio di fattibilità per la realizzazione di impianti fotovoltaici nei siti aziendali.

Nei paragrafi che seguono analizzeremo nel dettaglio il consumo delle risorse energetiche impiegate nel nostro processo produttivo.

### ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'energia elettrica consumata da EmiliAmbiente proviene sia da fonti rinnovabili che da fonti non rinnovabili. I dati, relativi al 2021 e derivanti da fonti GSE (Gestore dei Servizi Energetici), illustrano approssimativamente una proporzione di questo tipo: 45% fonti rinnovabili, 8% carbone, 38% gas naturale, 0,32% circa prodotti petroliferi, 4,17% circa nucleare e 3,08% altre fonti.

L'energia elettrica è utilizzata:

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

Nel 2022 i nostri consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 12,7 GWh, rispetto ai 13,9 GWh dell'annualità precedente, come evidenziato dalla tabella seguente.

Comparto	2020	2021	2022
Acquedotto	7,59	7,28	6,89
Fognatura	0,49	0,50	0,48
Depurazione	5,87	6,05	5,27
Sedi	0,07	0,07	0,07
<b>TOTALE</b>	<b>14,02</b>	<b>13,91</b>	<b>12,71</b>

Tabella 19 - Consumi di energia elettrica (in GWh) per comparto del Servizio Idrico - Confronto nel triennio 2020-2022

■ Acquedotto ■ Fognatura ■ Depurazione ■ IVA10%

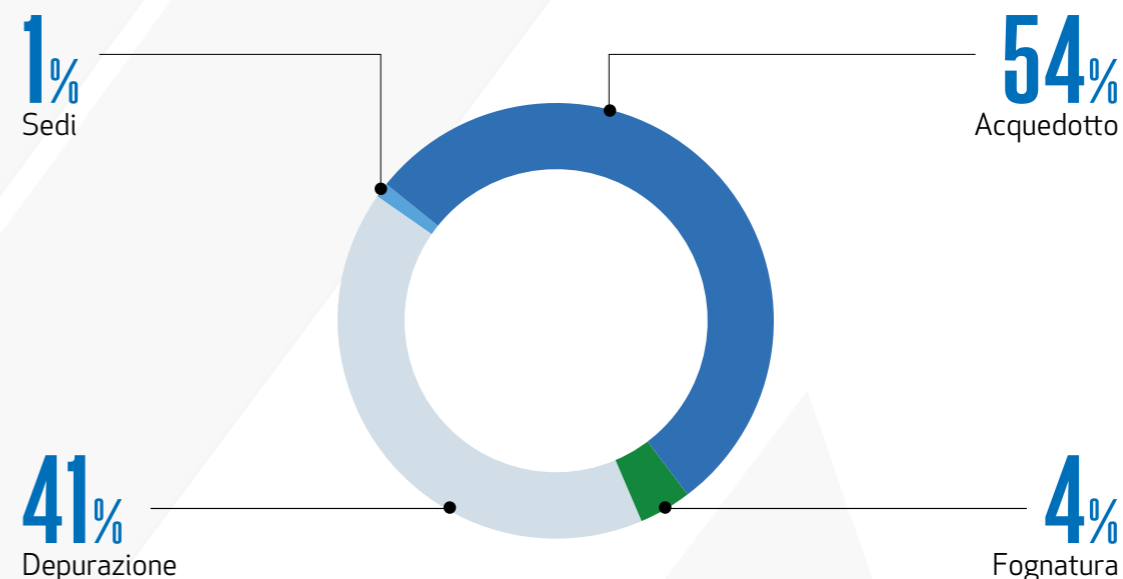


Figura 20 - Consumi energia elettrica 2022 per comparto

Tra le cause di questo decremento c'è la prosecuzione del processo di rinnovamento degli impianti - sia nel comparto acquedottistico che in quello di depurazione - avviato da tempo dall'Area Tecnica e basato sull'efficientamento dei processi nonché sull'adozione di tecnologie a maggior efficienza/minor consumo energetico: in particolare, nel corso del 2022 sono stati avviati due importanti interventi in questo senso nei depuratori di Fidenza e Salsomaggiore, attualmente in corso di prosecuzione.

Un altro rilevante progetto di manutenzione ed efficientamento ha riguardato la Centrale Idrica di Parola, nel Comune di Fidenza, e ha compreso l'ammodernamento dell'impiantistica del locale pompe - di cui è stata aumentata l'efficienza e la funzionalità - l'installazione di un nuovo gruppo di rilancio collegato alla condotta di adduzione proveniente da Priorato, nonché il rifacimento di uno dei pozzi, risalente agli anni Settanta e ormai inadeguato in termini di tecnologia e portata. I lavori sono terminati a metà del 2023; i primi benefici in termini di risparmio energetico sono attesi per la fine dello stesso anno.

Torniamo alla tabella nella figura 20 per evidenziare le differenze tra i consumi dei diversi comparti.

Il valore maggiore (circa il 54% del totale) si registra nel comparto acquedottistico, in ragione degli ingenti volumi di acqua che vengono movimentati: il prelievo dell'acqua dai pozzi di captazione avviene infatti attraverso l'utilizzo di pompe idrauliche, e lungo la rete di adduzione e distribuzione sono disposte stazioni di rilancio, più o meno potenti, che sollevano l'acqua in modo da consentirne la distribuzione ai diversi livelli altimetrici del nostro territorio.

Anche il comparto di depurazione presenta un consumo rilevante, pari a circa il 41% del totale: se è vero che la depurazione del refluo avviene ad opera delle biomassa, secondo un processo di digestione



**54%**  
consumo energetico  
del comparto acquedotto

ne naturale, è anche vero che per ottimizzare questo processo è necessario intervenire con l'utilizzo di impianti che ci consentano di sollevare il refluo in ingresso all'impianto per portarlo all'interno delle vasche, rimuovere le componenti grossolane (residui di vario genere, sabbia e simili), mantenere nelle vasche di trattamento le migliori condizioni possibili per il processo (ad esempio in termini di ossigenazione, temperatura e movimentazione della massa) e così via.

### ENERGIA PRODOTTA ED ENERGIA VENDUTA

La società gestisce un piccolo impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica situato in località Monfestone (Fidenza), in corrispondenza di un nostro impianto di acquedotto: nel 2022 ha prodotto 18.543 kWh (dati provenienti dal telecontrollo), di cui 1.306 kWh immessi nella rete e scambiati con il GSE e i rimanenti direttamente utilizzati dall'impianto acquedottistico di Monfestone.

## EMISSIONI

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

Nel 2022 gli automezzi aziendali erano complessivamente 25: il 36% di questi, cioè 9, sono a basso impatto ambientale (alimentazione a metano). La maggior parte degli automezzi aziendali è assegnata al Settore Acquedotto, in funzione della maggior operatività sul territorio dei tecnici addetti ai controlli degli interventi di manutenzione.

Gli automezzi aziendali sono dotati di sistemi di telecontrollo (GPS), che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi e la gestione di eventuali anomalie, oltre alla sicurezza del personale.

Nel corso del 2022 i veicoli in uso hanno complessivamente percorso 329.881 km. La tabella in basso illustra le percorrenze del triennio, portandole a confronto anche per comparto.

La riduzione dei chilometri percorsi è una diretta conseguenza della cessazione dello stato di emergenza da pandemia, durante il quale i mezzi aziendali erano assegnati in via esclusiva: con la dismissione di questa modalità, infatti, nei percorsi effettuati non rientrano più i tragitti casa-lavoro.



Servizio	2020	2021	2022
Acquedotto	261.782	276.612	222.031
Depurazione	75.856	86.948	53.475
Fognatura	8.901	17.724	10.494
Servizi comuni		23.970	28.315
Area Commerciale		11.697	15.566
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>346.539</b>	<b>416.951</b>	<b>329.881</b>

Tabella 20 - Percorrenza auto per anno e servizio in km



36%

La percentuale di automezzi aziendali a basso impatto ambientale

Gli automezzi aziendali sono dotati di sistemi di GPS che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi e la gestione di eventuali anomalie



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

(Direttiva europea 2000/60/CE)



## ACQUA E SCARICHI IDRICI

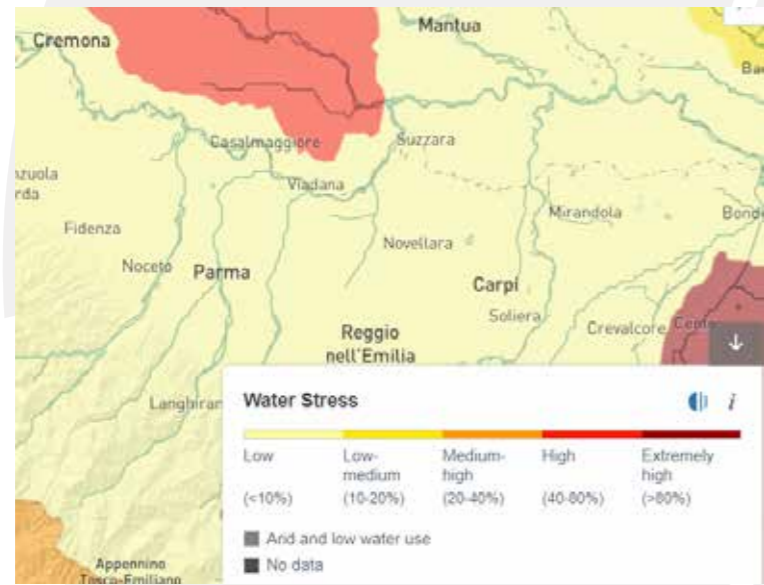
### INTERAZIONE CON LA RISORSA-ACQUA

Il nostro obiettivo primario, in qualità di Gestori del Servizio Idrico Integrato, è garantire l’accesso alla risorsa-acqua da parte di tutta la popolazione presente nel territorio che serviamo, perseguendo nel contempo obiettivi di sua tutela e di efficienza della gestione. Questa Missione si realizza attraverso l’utilizzo di una vasta infrastruttura costituita da reti, impianti e vari manufatti localizzati nel territorio. Il Servizio Idrico non si ferma però alla consegna dell’acqua potabile alle utenze, ma si estende anche alla raccolta delle acque reflue, che dopo il loro utilizzo saranno coltivate verso gli impianti di depurazione per essere “ripulite” e poter ritornare in ambiente impattando il meno possibile sugli ecosistemi.

### PRELIEVO IDRICO

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

patrimonio ambientale. L’uso e il prelievo delle acque pubbliche sono regolamentati da leggi dello Stato (Testo unico delle disposizioni di legge sulle acque pubbliche e impianti elettrici e successive R.D. n.1775 del 11/12/1933 e s.m.i.) e, a livello regionale, da regolamenti emanati dalla Regione Emilia Romagna (Regolamento regionale n.41 del 20/11/2001, per la disciplina del procedimento di concessione di acqua pubblica); specifici aspetti della disciplina sono contenuti in altre leggi statali o regionali, regolamenti o deliberazioni della Giunta Regionale dell’Emilia Romagna. L’utilizzo della risorsa idrica è regolato dalle concessioni di derivazione, ovvero atti amministrativi attraverso cui Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per il Servizio Idrico e i Rifiuti (ATERSIR) autorizza un soggetto (nel nostro caso EmiliAmbiente) al prelievo di acqua nel rispetto di specifiche condizioni idrauliche di portate e volumi massimi derivabili. EmiliAmbiente è autorizzata a prelevare da 19 pozzi situati in profondità nel sottosuolo, localizzati principalmente nei campi pozzi di Parola, Priorato, San Donato e Viarolo: la nostra acqua proviene quindi esclusivamente da fonti sotterranee. Le nostre fonti di approvvigionamento sono tutte collocate all’interno di un’area definita “a basso stress idrico” dall’Atlante del Rischio Acquedottistico del World Resources Institute<sup>16</sup>, come visibile dalla Mappa riportata di seguito.



19 pozzi situati nel sottosuolo da cui Emiliambiente preleva acqua

Figura 21 - World Resources Institute (wri.org) <https://www.wri.org/data> Estratto mappe Data Lab - Stress idrico di base dell’acquedotto

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

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

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

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

PRELIEVO IDRICO		2020	2021	2022
Prelievo idrico per fonte	Acque sotterranee (M mc)	12.093	12.475	11.293
	Acquistata da terzi (M mc)	0,5	3,4	0,4
<b>TOTALE ACQUA IN INGRESSO AL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO (M MC)</b>		<b>12.093</b>	<b>12.478</b>	<b>11.294</b>

Tabella 21 - Confronto prelievo idrico nel triennio 2020-2022



### FOCUS - PRESERVARE LA RISORSA-ACQUA

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

<sup>16</sup> L’Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute è indicato dalle Global Reporting Initiative (GRI) come uno degli strumenti più affidabili a disposizione del pubblico per la valutazione delle aree a stress idrico. <https://www.wri.org/initiatives/aqueduct>.

**! FOCUS - QUALITÀ DELL'ACQUA**

Garantiamo la qualità dell'acqua che serviamo mediante il monitoraggio regolare di specifici parametri indicatori, pianificato secondo un calendario di controlli mirati distribuiti lungo tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile, dalle fonti di approvvigionamento al rubinetto. Il programma dei campionamenti viene definito in conformità alla normativa di settore, in particolare il D.Lgs. 31/2001, che stabilisce il numero di controlli, i parametri da monitorare ed i limiti di concentrazione da rispettare, ed è condiviso con le Autorità di settore (in particolare AUSL). EmiliAmbiente ha individuato nella propria struttura il Responsabile del controllo della Qualità dell'Acqua potabile, che si occupa della pianificazione dei controlli, in coordinamento e condivisione con AUSL, della conduzione dei campionamenti e dell'esame dei rapporti di prova (tutte le analisi vengono condotte da laboratorio esterno qualificato ai sensi di legge). Per quanto concerne le ordinanze di non potabilità, è stato predisposto apposito registro, come richiesto da Delibera 917/2017, nel quale vengono registrati gli eventi occorsi. I principali criteri adottati per la redazione del Piano sono i seguenti:

- Il rispetto delle norme vigenti a livello comunitario, nazionale e locale;
- Il concetto di acquedotto come impianto di produzione di acqua destinata al consumo umano, cioè come un sistema produttivo unitario da gestire e controllare con un approccio integrato;
- La piena consapevolezza del significato dei parametri analitici e della loro dinamica;
- La conoscenza della vulnerabilità delle fonti idriche utilizzate;
- L'esame dei dati analitici storici per verificare i parametri critici e il livello di rischio;
- La conoscenza della rete distributiva nei termini di lunghezza e materiali a contatto con l'acqua potabile, nonché di presenza di serbatoi e utenze particolari;
- La conoscenza dei reagenti utilizzati nei processi di trattamento e in distribuzione.

Il prelievo dei campioni da sottoporre ad analisi è una fase particolarmente delicata nell'attività di controllo: questo vale in particolare per i campioni destinati ad analisi microbiologiche, per i quali si adottano rigorosi protocolli di asetticità in modo da evita-

re contaminazioni di carattere secondario non imputabili alle reali caratteristiche qualitative dell'acqua. Le analisi dei campioni raccolti vengono affidate ad un laboratorio esterno qualificato ed accreditato<sup>17</sup> ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17025; il responsabile del campionamento può inoltre effettuare alcune analisi preliminari (ad esempio concentrazione di cloro residuo) direttamente in loco, con l'ausilio dell'apposita strumentazione portatile (clorimetro, spettrofotometro).

Nel corso del 2022 sono stati effettuati 307 campionamenti di acqua potabile, per 9.419 parametri chimici e microbiologici complessivamente analizzati. Le verifiche svolte hanno riguardato, come sempre, campioni prelevati in due situazioni differenti: nelle centrali di captazione - cioè nei pozzi - e in diversi punti della rete; in altre parole l'acqua è stata controllata sia prima che dopo la sua disinfezione, svolta utilizzando biossido di cloro e ipoclorito di sodio. Concentrandoci in questa sede sull'acqua immessa in rete - e quindi già disinfettata - EmiliAmbiente ha svolto 234 campionamenti, per un totale di 5.238 parametri analizzati. È stato riscontrato un unico superamento dei limiti previsti dalla normativa vigente, relativo ai parametri chimici ferro/manganese nell'acqua in uscita dalla centrale di San Donato, nel Comune di Parma: uno sfioramento momentaneo, perché causato da lavori di manutenzione in svolgimento sulla vicina condotta di adduzione, interessata da un guasto. Non si segnala alcun caso di non conformità che abbia portato all'emissione di ordinanze di non potabilità per il 2022.

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

EmiliAmbiente inoltre si è strutturata per controllare in tempo reale, mediante telecontrollo, alcuni parametri quali cloro residuo, nitrati, pH e torbidità: in questi casi, allo sfioramento della soglia di allarme stabilita, il sistema allerta il personale reperibile permettendo un intervento immediato.

Nel corso del 2022, inoltre, è proseguita l'attività propedeutica all'implementazione del Water Safety Plan, con l'approvazione del documento "Piano di Sicurezza dell'Acqua - Contenuti a carattere geologico e idrogeologico-idrochimico" relativo alla Centrale di Captazione di Priorato, a cui seguirà un analogo studio su quella di Parola.

	2020	2021	2022
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	228	243	234
Di cui: non conforme	4	2	1
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	5.695	6.492	5.238
Di cui: non conformi	4	3	2

**Tabella 22 - Monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in distribuzione: campionamenti e analisi effettuati nel triennio 2020-2022**

<sup>17</sup> L'accreditamento attesta la competenza tecnica del laboratorio di prova rispetto alle specifiche prove indicate all'interno del certificato di accreditamento stesso.

**! FOCUS QUALITÀ TECNICA - M3: QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE**

In relazione alla qualità dell'acqua, ARERA ha individuato i tre indicatori sintetizzati nella tabella qui sotto, di cui sono riportati i valori per il triennio 2020-2022.

L'incidenza delle ordinanze di non potabilità è calcolato come rapporto tra il numero di utenti finali interessati da sospensioni (o limitazioni d'uso) ed il numero di utenti finali serviti dal gestore, moltiplicato per la durata della sospensione. Il tasso di campioni non conformi è invece dato dal rapporto tra il nu-

mero di campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al D.Lgs. 31/2001, rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati.

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

Indicatore	2020	2021	2022
M3a Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0%	0%	0%
M3b Tasso di campioni non conformi	1,75%	0,82%	0,43%
M3c Tasso di parametri non conformi	0,08%	0,05%	0,04%

**Tabella 23 - Risultati sulla qualità dell'acqua potabile**



## CONSUMO DI ACQUA

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

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

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

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

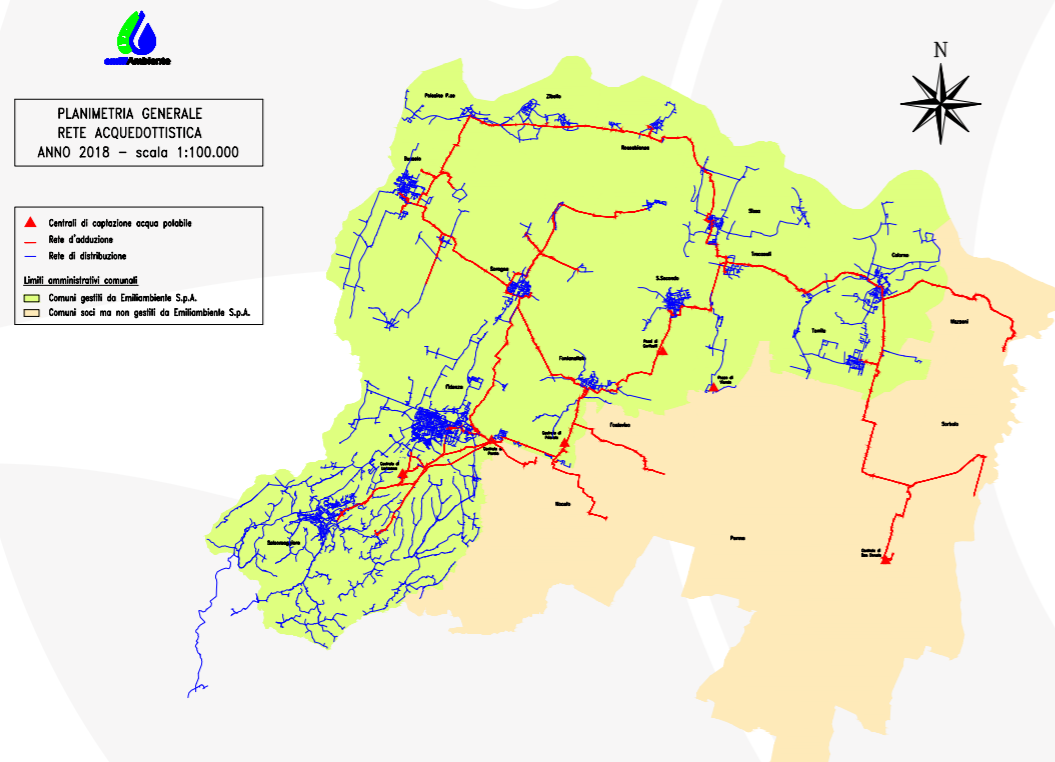
rete di distribuzione si estende invece per circa 866 km all'interno degli 11 Comuni serviti.

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

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

Un'ultima porzione dell'acqua immessa nel sistema acquedottistico è considerata volume di "perdita": è quella quota che non giunge a destinazione ma viene persa lungo le condotte. Il volume di

Figura 22 - La rete di adduzione nei Comuni serviti



perdita non comprende solamente le perdite reali, ovvero quei volumi che sono effettivamente persi nella rete di trasporto, stoccaggio e distribuzione, ad esempio a causa di rotture fisiologiche lungo le reti, ma anche le cosiddette perdite "apparenti": si tratta di perdite legate agli errori di misura insiti nell'utilizzo dei misuratori lungo la filiera idrica e/o ai consumi non autorizzati (i cosiddetti "furti d'acqua").

Le perdite idriche apparenti non possono essere misurate con precisione, ma vengono stimate secondo precise metodologie definite a livello nazionale da ARERA nell'ambito dell'analisi dei Bilanci Idrici<sup>18</sup>.

Nella tabella che segue abbiamo riportato la quota dei volumi immessi all'interno del sistema acquedottistico considerata come "uscita" dal sistema, ossia i volumi autorizzati, siano essi fatturati o non.

USCITE DAL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO		2020	2021	2022
Consumi autorizzati	Acqua venduta ingrosso (M mc)	1.314	1.289	1.188
	Acqua venduta utenze idrico (M mc)	6.253	6.177	6.226
	Volumi autorizzati non fatturati (M mc)	91	118	74
<b>TOTALE (M MC)</b>		<b>7.658</b>	<b>7.584</b>	<b>7.488</b>

Tabella 24 - Dettaglio uscita acquedotto

<sup>18</sup> Il metodo di calcolo per il Bilancio Idrico è definito da ARERA con Determina 5/2016.



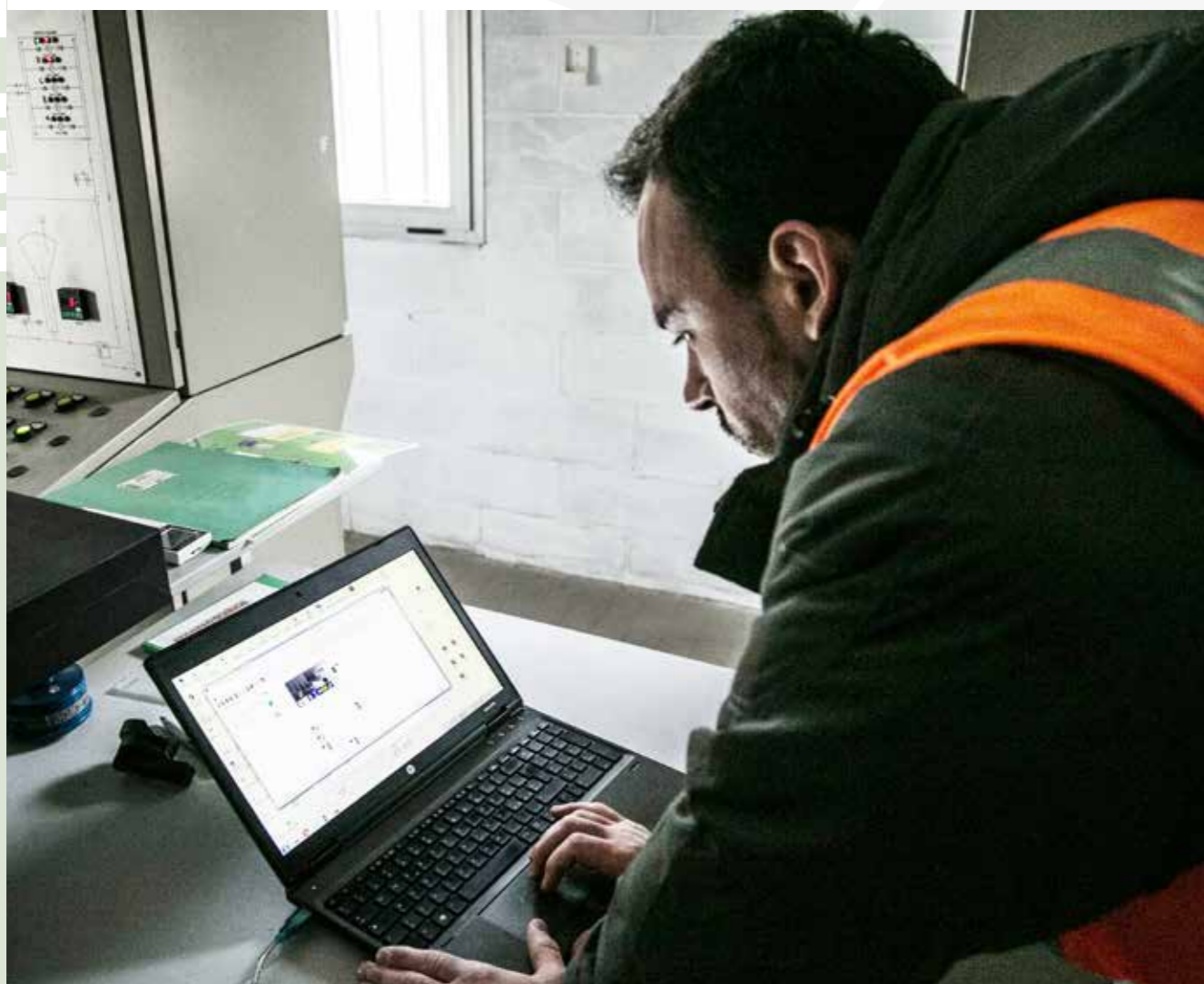
Per una corretta analisi dei consumi, dobbiamo ricordare che anche il gestore del Servizio Idrico impiega acqua: ciascuna sede operativa è collegata all'acquedotto comunale e consuma acqua per usi di servizio - ad esempio per i servizi igienici, per la pulizia dei locali e delle strumentazioni di lavoro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

tura di un misuratore installato presso il punto in cui l'acquedotto consegna l'acqua all'immobile, esattamente come per ogni altra fornitura idrica, e rientrano nella voce "Acqua venduta utenze idrico" a cui fa riferimento la tabella precedente.

Abbiamo quindi potuto ricostruire il consumo di acqua complessivo della società, riportato nella tabella a seguire: il confronto evidenzia un andamento costante nel triennio.

CONSUMO DI ACQUA	2020	2021	2022
Consumo di acqua totale (M mc)	25,3	19,8	22,2

Tabella 25 - Dettaglio consumo di acqua



## ! FOCUS QUALITÀ TECNICA MI: PERDITE IDRICHE

Il Bilancio Idrico del sistema acquedotto nel suo complesso viene calcolato secondo le modalità indicate dalla Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr, prendendo a riferimento il calcolo del Macro-indicatore MI sulle perdite idriche, suddiviso negli indicatori Perdite idriche lineari (M1a<sup>19</sup>) e Perdite idriche percentuali (M1b<sup>20</sup>). La tabella in basso riporta i valori del Bilancio Idrico per gli anni 2020, 2021 e 2022. Il volume immesso nel sistema comprende i volumi prelevati dall'ambiente ed acquistati da altri gestori, mentre i volumi in uscita dal sistema comprendono i volumi fatturati alle utenze, i volumi di acqua venduta all'ingrosso e altri volumi autorizzati ma non fatturati (ad esempio i volumi rimborsati agli utenti che hanno subito perdite idriche occulte ed hanno fruito dell'agevolazione messa a loro disposizione).

Sul fronte del contenimento delle dispersioni idriche, da sempre uno dei principali obiettivi strategici di EmiliaAmbiente, il confronto tra le annualità 2022 e 2021 mostra una riduzione del valore dell'indice M1b, passato da 40,5 a 37,1, con un recupero della situazione anomala del 2021 e un riassetto del dato agli stessi livelli del 2020. Questo risultato è stato raggiunto attraverso l'attuazione di un programma di controllo che ha compreso - oltre all'attività di routine di ricerca perdite - un investimento di circa 1 milione di euro per la modellazione idraulica, distrettualizzazione, analisi e ricerca perdite sugli oltre mille chilometri di rete di adduzione e distribuzione gestita. Nel dettaglio:

- Per garantire una più veloce individuazione delle zone di perdita su cui intervenire con una ricerca puntuale è stata completata la distrettualizzazione in tutti i Comuni serviti, comprensiva della realizzazione delle camerette e dell'installazione degli strumenti di misura. È stato in seguito completato il primo giro di ricerca perdite a tappeto;
- È stata completata la modellazione idraulica dell'intera rete servita, che sarà ulteriormente perfezionata nel corso del 2023;

- Sono proseguite regolarmente sia l'attività di ricerca perdite eseguita da ditte esterne e da tecnici interni, sia quella condotta in tutti i Comuni serviti mediante il monitoraggio dei minimi notturni;
- È stato realizzato un piano di interventi di rifacimento di piccoli tratti di reti di distribuzione vetuste, ammalorate o a maggior rischio perdite per un investimento complessivo di circa di circa 1 milione e mezzo di euro.

Considerato che la riduzione delle perdite passa anche dalla spinta verso una misurazione dei consumi più accurata possibile, abbiamo dato seguito all'esperienza positiva della sostituzione massiva dei contatori avvenuta nel Comune di Colorno nel 2021, perfezionando la progettazione di un intervento che prevede, a partire dal 2023, la sostituzione di ulteriori 14mila contatori - sui 44mila complessivamente gestiti - nei Comuni di Salsomaggiore Terme, Busseto e Soragna, con l'introduzione di dispositivi di smart meter, in grado cioè di garantire la telelettura dei consumi. È inoltre stato redatto un ulteriore progetto che prevede l'estensione del piano di sostituzione dei misuratori in esercizio agli altri Comuni, per il quale verrà chiesto un importante finanziamento.

Infine, nel corso del 2022 sono stati realizzati i lavori per la rigenerazione di 3 pozzi delle centrali di Priorato (Fontanellato) e Parola (Fidenza), per un investimento complessivo di circa 120mila euro: l'intervento - pur inserito in un progetto complessivo di sostituzione delle tecnologie utilizzate avviato dall'azienda già da tempo - rientrava nelle opere finanziate dal Fondo per le emergenze nazionali in seguito allo stato di emergenza per siccità dichiarato a luglio 2022 in cinque regioni italiane, tra cui l'Emilia Romagna. Migliorare le performance tecniche dei pozzi è infatti uno strumento per garantire un'adeguata disponibilità d'acqua anche a fronte di periodi - purtroppo sempre più frequenti - caratterizzati da scarsissime precipitazioni e dal conseguente abbassamento del livello di falda.

Tabella 26 - Bilancio Idrico ARERA

	Volume immesso nel sistema (m3)	Volume in uscita dal sistema (mc)	M1a (m3/km/gg)	M1b (%)
2020	12.093.410	7.584.287	9,84	37,3%
2021	12.478.389	7.425.547	11,03	40,5%
2022	11.293.948	7.101.566	9,11	37,1%

Tabella 27 - Lunghezze della rete in km

Lunghezza totale delle condotte di adduzione e distribuzione, escluse le derivazioni d'utenza	1.069 km
Lunghezza rete distrettualizzata telecontrollata	869,60 km
Lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne	1.069 km ovvero tutta la nostra rete
Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche o tecniche/tecnologie differenti aventi il medesimo scopo	578,50 km

<sup>19</sup> Le perdite idriche lineari rappresentano il rapporto tra le perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto.

<sup>20</sup> Le perdite idriche percentuali sono invece calcolate come rapporto tra il volume delle perdite idriche totali ed il volume complessivo in ingresso nel sistema acquedotto: rappresentano quindi la percentuale di acqua che potenzialmente non è stata utilizzata (per perdite fisiche, perdite apparenti o di fatturato e furti d'acqua).





**Nel 2022 è proseguito il progetto per la modellazione della rete fognaria, che verrà completato entro il 2023**

**ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO**

Nel corso del 2022 sono state svolte numerose videospesioni della rete fognaria, finalizzate ad individuare situazioni di degrado su cui intervenire con rifacimenti e sistemazioni, nonché individuare potenziali scarichi non autorizzati. L'azienda, inoltre, gestisce e aggiorna puntualmente la mappatura degli eventi di allagamento/sversamento che abbiano comportato oggettive situazioni di disagio e/o pericolo. In ambito di scarichi industriali vengono al momento monitorate - seppure con campionamenti a diversa frequenza in funzione della diversa tipologia produttiva - oltre 120 attività sul territorio degli 11 comuni serviti. A integrazione di questo, un importante lavoro di affinamento del piano tariffario ci consente oggi di poter contare su una migliore gestione della fatturazione e una maggiore trasparenza sui criteri di calcolo.

Tra le azioni condotte nel corso del 2022 per mantenere il sistema fognario in buone condizioni, riducendo allagamenti/sversamenti, segnaliamo:

- la prosecuzione dell'attività di aggiornamento del nostro catasto scolmatori;
- l'installazione di telecontrollo presso questi dispositivi e l'attività di sopralluogo in campo per la verifica;
- la realizzazione del progetto generale di modellazione della rete fognaria, con la consegna dei modelli idraulici e dei piani idrici di tutti i Comuni serviti (eccetto Salsomaggiore Terme, per il quale era già stato effettuato negli anni precedenti lo studio), il progetto verrà completato entro il 2023;
- la prosecuzione delle attività di manutenzione programmata delle caditoie in tutti i Comuni.

Per il 2023 è prevista la prosecuzione dell'attività di installazione dei sensori telecontrollati di attivazione degli sfioratori, ove necessario, e il completamento del progetto di modellazione idraulica della rete fognaria gestita.

**SCARICHI IDRICI**

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

EmiliaAmbiente gestisce nel complesso 33 impianti di depurazione, di cui 4 fosse Imhoff; la copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita è del 90%.

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

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

I nostri impianti di depurazione si basano per la maggior parte sulla depurazione biologica delle acque reflue, ovvero sull'uso di colonie batteriche spontanee, contenute nei cosiddetti reattori a fanghi attivi: queste colonie crescono, alimentate dalla stessa acqua reflua e rifornite di ossigeno attraverso appositi comparti di aerazione. Una parte del carico organico biodegradabile che entra nell'impianto viene "digerito" (ovvero "respirato") dai batteri e trasformato in anidride carbonica, mentre il rimanente viene usato per creare nuova massa batterica; la massa batterica in eccesso viene poi allontanata come rifiuto, chiamato fango di supero.

Una volta completato il processo di depurazione, l'acqua avrà raggiunto le caratteristiche qualitative richieste dalla legge per poter essere reimpressa nell'ambiente, ovvero i cosiddetti "limiti di qualità": questi sono stabiliti con lo scopo di garantire che il refluo reimpresso nei corpi idrici superficiali abbia

caratteristiche non compromettenti la tutela degli ecosistemi, della fauna selvatica, della salute e del benessere umano.

I limiti di qualità dell'acqua depurata sono definiti all'interno degli atti che autorizzano lo scarico di ciascun impianto (Autorizzazioni Uniche Ambientali), in funzione della matrice ambientale in cui l'acqua sarà immessa nonché della localizzazione dello scarico in eventuali aree sensibili o di maggior tutela. Le acque depurate che escono dai nostri impianti sono tutte immesse all'interno di corpi idrici superficiali, in genere un canale o un rio; unica eccezione è l'impianto di depurazione di Trecasali, le cui acque trattate sono immesse all'interno di un tratto fognario dedicato che le conduce poi all'impianto di fitodepurazione di Torrile per il finissaggio.

Negli ultimi mesi del 2022 è stato necessario prevedere l'adeguamento dell'impianto di fitodepurazione di Torrile per renderlo idoneo al trattamento dei reflui provenienti dagli abitati di Torrile-Bezze-Rivarolo e Vicomero, convertendo due vasche Imhoff e di equalizzazione in due reattori biologici con tecnologia di processo MBBR (Moving Bed Biofilm Reactor).

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

Le verifiche - che vertono sul controllo del processo attraverso il confronto tra la qualità delle acque in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione - vengono affidate ad un laboratorio di analisi esterno ed accreditato; internamente vengono invece effettuate analisi per il monitoraggio quotidiano dell'efficienza degli impianti.

EmiliaAmbiente monitora tutti i suoi impianti, sia di grandi che di piccole dimensioni, seguendo un piano di campionamento dettagliato. I campionamenti riguardano sia gli ingressi che le uscite. Nel 2022 sono stati eseguiti oltre 300 campionamenti per monitoraggi interni mirati alla valutazione dell'efficienza dei processi in impianto.

Si precisa inoltre che sono stati eseguiti complessivamente 144 campioni, per un totale di 1.019 parametri analizzati come previsto da protocollo d'intesa. I dati confermano l'impegno storicamente dedicato da EmiliaAmbiente alla tutela dei corpi idrici superficiali.



**FOCUS QUALITÀ TECNICA: QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA**

In relazione alla qualità dell'acqua depurata ARERA ha individuato il macro-indicatore M6, ovvero il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata, che viene calcolato come percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore; i dati si riferiscono agli impianti di depurazione "grandi" ovvero con una potenzialità di almeno 2.000 A.E.<sup>21</sup>

I risultati per il macro-indicatore sono sintetizzati nella tabella seguente per il triennio 2020-2022

INDICATORE	2020	2021	2022
M6 Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	0%	0%	0%

**Tabella 28 - Risultati per il macro-indicatore triennio 2020-2022**

<sup>21</sup> Il concetto di Abitante Equivalente (AE) è utile per esprimere il carico di una particolare utenza dell'impianto di depurazione, in termini omogenei e confrontabili con le utenze civili. È un concetto convenzionale basato su un apporto medio di un utente tipo ma utile in quanto permette di confrontare facilmente il carico di varie utenze anche molto eterogenee tra loro, esprimendo ciascuna utenza con il suo carico di "abitanti equivalenti".





**Tabella 29 - Quantità di rifiuti prodotti per codice CER nel triennio 2020-2022**

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

CODICE CER	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA (Pericoloso/non pericoloso)	QUANTITÀ PRODOTTA 2020 (ton/anno)	QUANTITÀ PRODOTTA 2021 (ton/anno)	QUANTITÀ PRODOTTA 2022 (ton/anno)
16 05 06	Sostanze chimiche da laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratori	Pericoloso	0,03	0,0	0,10
17 04 01	Rame bronzo ottone	Non pericoloso	0,25	-	0,00
17 04 05	Ferro e acciaio	Non pericoloso	5,64	9,4	2,15
17 05 04	Terre e rocce da scavo	Non pericoloso	110,82	-	0,00
19 08 01	Residui di vagliatura	Non pericoloso	110,6	116,1	116,66
19 08 02	Rifiuti da dissabbiamento	Non pericoloso	244,78	316,9	294,3
19 08 05 (palabili)*	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue	Non pericoloso	4.093,11	3.630	3.120,11
20 03 04	Fanghi delle fosse settiche	Non pericoloso	193,57	168,3	103,65
20 03 06	Rifiuti della pulizia delle fognature	Non pericoloso	2.965,3	3.307,1	2.370,24
16 02 13	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	Pericoloso			0,05
16 02 14	Apparecchiature fuori uso diverse da quelle da cui alle voci da 160209 a 160213	Non pericoloso			0,66
15 02 02	Assorbenti, materiali filtranti	Pericoloso			0,38

## RIFIUTI

I rifiuti prodotti da EmiliAmbiente possono essere raggruppati in:

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

Si tratta per la quasi totalità di rifiuti non pericolosi; le uniche eccezioni riguardano i prodotti deriva-

ti dall'utilizzo, presso il laboratorio interno della società, di taluni reagenti contenenti composti chimici pericolosi, oppure dalla presenza di sostanze pericolose nei reflui scaricati in pubblica fognatura dovuta a scarichi anomali, sostanze che rimangono non metabolizzate all'interno dei fanghi di supero dei depuratori oppure apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi.

Nell'analisi dei rifiuti complessivamente prodotti non vengono conteggiati i rifiuti prodotti dalle normali attività di ufficio, trascurabili rispetto a quelli prodotti dai processi "core" aziendali.

La quantità di rifiuti prodotti viene monitorata puntualmente attraverso la tenuta dei registri di Carico/Scarico a norma di legge. Nella tabella 29 sono riportate le quantità di rifiuti speciali prodotte nel triennio 2020-2022 suddivise per codice CER<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Codice del Catalogo Europeo dei Rifiuti: è un codice identificativo a 6 cifre che viene assegnato ad ogni tipologia di rifiuto in base alla composizione e al processo di provenienza (rif. Decisione 2014/955/UE + Regolamento 1357/2014/UE e s.m.i.).



La maggior parte dei nostri rifiuti (circa il 99%) deriva dal processo di depurazione delle acque reflue urbane e dalla gestione delle fognature.

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

ulteriori residui derivanti dalla separazione di materiali vari dal refluo fognario, generati dai processi di sgrigliatura, vaglio e simili.

Nella tabella 30 la quantità di rifiuti prodotti nel 2022 a confronto con le due precedenti annualità. I rifiuti derivati dal processo di collettamento delle acque reflue urbane attraverso le reti fognarie, invece, consistono negli spurghi delle reti, dei loro impianti e delle fosse settiche, nonché nei residui di pulizia delle caditoie stradali: nel 2022 si conferma indicativamente la percentuale di incidenza del 2021 (circa il 46% del totale dei rifiuti prodotti).

	2020	2021	2022
Fanghi (CER 19.08.05) - Palabili	4.093	3.630	3.120
Residui di vagliatura (CER 19.08.01)	111	116	116
Sabbia (CER 19.08.02)	245	317	294
<b>TOTALE</b>	<b>4.449</b>	<b>4.063</b>	<b>3.530</b>

**Tabella 30 - Rifiuti da depurazione in tonnellate**

	2020	2021	2022
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 20.03.06)	2.965	3.307	2.370
Fanghi delle fosse settiche (CER 20.03.04)	194	168	103
<b>TOTALE</b>	<b>3.159</b>	<b>3.475</b>	<b>2.473</b>

**Tabella 31 - Rifiuti prodotti dalla pulizia delle fognature in tonnellate**



**! FOCUS QUALITÀ TECNICA M5: SMALTIMENTO FANGHI**

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

impianti di depurazione nell'ultimo triennio è riportato nella tabella seguente. Il nostro obiettivo è di ridurre al minimo la quota di fanghi destinata a smaltimento, incrementando la parte di fanghi "di qualità" che possono essere destinati al riutilizzo in agricoltura attraverso la trasformazione da parte di aziende specializzate a cui li conferiamo. La tabella in basso riporta invece il valore del macro-indicatore M5.

		2020	2021	2022
<b>Fango totale prodotto</b>	Ton tal quale	4.093	3.630	3.120
	Ton SS	917	845	721
<b>Fango totale destinato a riutilizzo (in agricoltura)</b>	Ton SS	909	827	690

**Tabella 32 -Quantità di fanghi di depurazione prodotti e destinati a riutilizzo nel triennio 2020-2022**

Storicamente, per la tipologia di acque reflue trattate nei nostri impianti (civili domestiche o assimilabili), la quantità di fanghi di depurazione che viene destinata a smaltimento è contenuta, se non nulla. Nel 2022 è stata inviata a smaltimento in discarica una quota di fanghi di depurazione pari al 4,3% del totale dei fanghi prodotti; la rimanente parte è stata destinata a compostaggio. Il lieve aumento della percentuale di smaltimento fanghi in discarica è legato alla presenza in questi di metalli pesanti.

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

INDICATORE	2020	2021	2022
<b>M5 Smaltimento fanghi in discarica</b>	0,9%	2,2%	4,3%

**Tabella 33 - Fanghi in discarica**

**Il nostro obiettivo è ridurre al minimo la quota di fanghi destinata a smaltimento, incrementando la parte di fanghi "di qualità" da riutilizzare in agricoltura**





# OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

Di seguito sono indicati i risultati conseguiti nel 2022 verso il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Bilancio di Sostenibilità dell'anno precedente, uniti ai nostri obiettivi futuri suddivisi per i tre ambiti di sviluppo: Sociale, Ambientale ed Economico. Chiude infine la sezione l'analisi di materialità che rispecchia la visione futura dell'azienda.

## AMBITO DI SVILUPPO: SOCIALE

Target	GOAL agenda 2030	Risultati al 2022	Obiettivi futuri
<b>Educazione alla sostenibilità all'interno dell'azienda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Consumo e produzione responsabili</li> <li>• 13 Lotta contro il cambiamento climatico</li> </ul>	Presentazione Bilancio di Sostenibilità e condivisione degli indirizzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condivisione degli obiettivi futuri di sostenibilità con i lavoratori</li> </ul>
<b>Realizzazione di laboratori didattici negli spazi dei centri estivi con allestimento della mostra didattica itinerante di EmiliAmbiente sul Servizio Idrico Integrato e visite guidate agli impianti dell'azienda, nell'estate 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 Città e comunità sostenibili</li> <li>• 12 Consumo e produzione responsabili</li> </ul>	Realizzati 31 laboratori e 10 visite guidate alla mostra sul SII in 8 centri estivi di 4 Comuni serviti coinvolgendo circa 478 ragazzi/e dai 3 ai 13 anni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione del progetto Summer Open Day con estensione ad altri Comuni</li> <li>• Estensione delle visite guidate sugli impianti agli stakeholder (lavoratori e soci)</li> </ul>
<b>Smart working</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 Lavoro dignitoso e crescita economica</li> <li>• 9 Imprese, innovazione e infrastrutture</li> </ul>	Il 21/04/2022 è stato sottoscritto un accordo aziendale di proroga dello smart working post emergenziale, con un accordo sperimentale a validità fino a dicembre 2022; in seguito, sono stati stipulati gli accordi di smart working individuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sottoscrizione nuovo accordo per lo smart working a regime</li> </ul>
<b>Integrazione requisiti di sostenibilità nelle pratiche di approvvigionamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Consumo e produzione responsabili</li> </ul>	/	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta in specifiche forniture di criteri di sostenibilità</li> </ul>
<b>Plastica? Anche no!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 Consumo e produzione responsabili</li> </ul>	/	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovo distributore automatico</li> </ul>
<b>Change Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 Lavoro dignitoso e crescita economica</li> <li>• 9 Imprese, innovazione e infrastrutture</li> </ul>	/	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano transizione culturale</li> <li>• Valutazione del benessere aziendale e valutazione stress lavoro correlato</li> </ul>



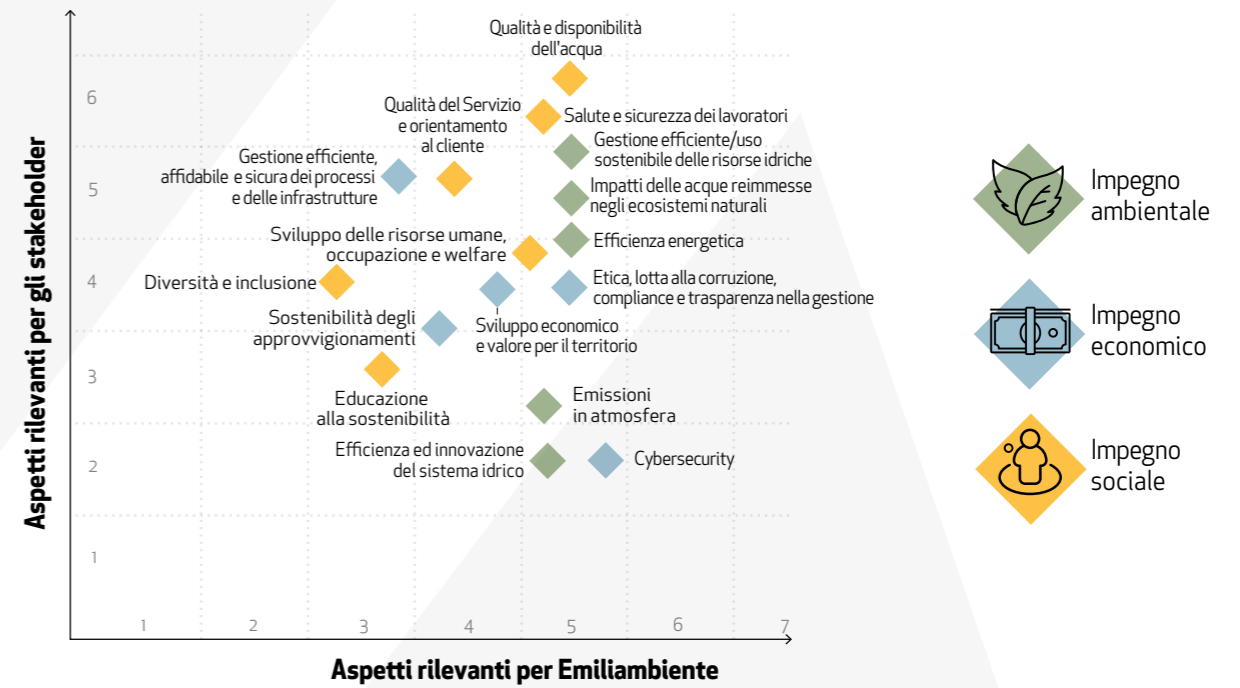
**AMBITO DI SVILUPPO: AMBIENTALE**

Target	GOAL agenda 2030	Risultati al 2022	Obiettivi futuri
<b>Efficientamento energetico con riduzione dei consumi negli impianti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 Imprese, innovazione e infrastrutture</li> <li>7 Energia pulita e sostenibile</li> </ul>	I consumi di energia elettrica nel 2022 sono in diminuzione rispetto all'annualità precedente (circa 8,6% in meno)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficientamento impianto depurazione Fidenza 2024</li> <li>Piano di transizione energetica (impianto fotovoltaico, tavoli energia, ecc)</li> </ul>
<b>Diminuzione delle perdite percentuali rispetto all'annualità precedente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari</li> </ul>	Per quanto riguarda le perdite idriche, l'obiettivo di riduzione è stato raggiunto sia in termine di perdite idriche lineari (9,11 mc/km/gg nel 2022 contro 11,03 mc/km/gg nel 2021) che di perdite idriche percentuali (37,12% nel 2022 contro 40,5% nel 2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrata a regime del piano di modellazione e distrettualizzazione idraulica (sostituzione e manutenzione reti, Smart metering)</li> </ul>
<b>Installazione di sonde per il controllo dei parametri di tutte le acque provenienti dai pozzi ed invio dei dati al sistema di telecontrollo aziendale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari</li> </ul>	Sono state installate le sonde per il controllo dei parametri di tutte le acque provenienti dai pozzi ed invio dei dati al sistema di telecontrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrata a regime, utilizzo costante e valutazione dell'impatto sulla gestione del sistema</li> </ul>

**AMBITO DI SVILUPPO: ECONOMICO**

Target	GOAL agenda 2030	Risultati al 2022	Obiettivi futuri
<b>Piano di transizione digitale (smart metering, software)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 Imprese, innovazione e infrastrutture</li> </ul>	Nel 2022 avvio del software documentale e del software Qualità Tecnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione del software di qualità tecnica</li> <li>Smart meter</li> </ul>
<b>Piano di transizione energetica (fotovoltaico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 Imprese, innovazione e infrastrutture</li> <li>7 Energia pulita e accessibile</li> </ul>	Studio di fattibilità impianto fotovoltaico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impianto fotovoltaico</li> <li>Tavoli energetici</li> </ul>

**ANALISI DI MATERIALITÀ SUL FUTURO**





# APPENDICE

Nella sezione Appendice abbiamo messo a confronto alcuni dati relativi alla Sostenibilità riferiti agli anni 2020, 2021 e 2022. 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 2020-2022

### LA NOSTRA FORMA SOCIETARIA

	2020	2021	2022
<b>Capitale sociale</b>	673.408 €	673.408 €	673.408 €

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

	2020	2021	2022
<b>Lavoratori Area Servizi Societari</b>	16	16	16
<b>Lavoratori Area Commercio e Patrimonio</b>	12	13	13
<b>Lavoratori RSPP e qualità dell'acqua</b>	1	1	1
<b>Lavoratori Area Tecnica</b>	26	27	26
<b>Direttore</b>	1	0	0

### COPERTURA DEL SERVIZIO

	2020	2021	2022
<b>Abitanti residenti</b>	102.602	101.659	101.719
<b>Utenze acquedotto</b>	44.562	44.770	44.932
<b>Utenze fognatura e depurazione</b>	39.392	39.636	39.794

### BONUS

	2020	2021	2022
<b>Utenze con diritto al Bonus Sociale Idrico</b>	2.082	1.433	N.D.
<b>Bonus Sociale erogato</b>	108.068 €	108.000 €	N.D.
<b>Bonus Idrico Integrativo erogato</b>	33.218 €	27.000 €	N.D.



## IMPEGNO SOCIALE

	2020	2021	2022
Lavoratori attivi	56	57	56
Lavoratori assunti	6	6	1
Lavoratori cessati	2	5	2
Lavoratori a tempo indeterminato	100%	100%	100%
Lavoratori a tempo determinato	0%	0%	0%
Lavoratori uomini	32	27	26
Lavoratori donne	24	30	30
Lavoratrici donne sul totale	43%	53%	53,6%
Componenti del C.d.a. sotto i 40 anni	0%	0%	0%
Donne nel C.d.A.	33%	33%	33%
Dipendenti con età < 30 anni	2%	0%	2%
Dipendenti con età tra 30 e 40 anni	27%	31,6%	27%
Dipendenti con età tra 41 e 50 anni	38%	36,8%	30%
Dipendenti con età >50 anni	34%	31,6%	41%
Numero dirigenti uomo	1	0	0
Numero dirigenti donna	0	0	0
Numero quadri uomini	2	2	2
Numero quadri donne	1	1	1
Numero impiegati uomini	22	18	17
Numero impiegate donne	23	29	29
Numero operai uomini	7	7	7
Numero operai donne	0	0	0

# 53,6%

Oltre la metà  
delle lavoratrici  
sono donne

## IMPEGNO SOCIALE

	2020	2021	2022
Stipendio medio dirigente uomo	<b>80.076 €</b>	/	/
Stipendio medio quadri	53.210 €	54.082 €	55.241 €
Stipendio medio impiegato uomini	31.447 €	31.527 €	32.132 €
Stipendio medio impiegate donne	26.586 €	28.498 €	30.986 €
Stipendio medio operai uomini	31.248 €	31.503 €	32.606 €
Ammontare complessivo premio di risultato	252.279 €	259.837 €	253.717 €
Percentuale contratti part time	13%	14%	14%
Ore lavorate	90.058	94.405	90.801
di cui in regime ordinario	96%	96%	97%
di cui in regime straordinario	4%	4%	3%
Ore di assenza	4.129	3.370	3.931
Ore di formazione erogate	318,5	2.107	1.307
Ore di formazione media per dipendente	5,69	37	23
Lavoratori coinvolti in attività di formazione	70%	92%	93%
Formazione erogata ai quadri	6%	7%	6%
Formazione erogata agli impiegati	87%	88%	90%
Formazione erogata agli operai	7%	5%	4%
Infortuni sul lavoro	0	0	0
di cui in itinere	0	0	0
Giorni di assenza per infortunio	0	0	0
Numero newsletter inviate al personale	19	16	14

## FORNITORI

	2020	2021	2022
Numero fornitori utilizzati	273	263	262
Numero di fornitori in regione Emilia Romagna	53%	61%	53%
Numero di fornitori in provincia di Parma	41%	33%	39%
Spesa distribuita a livello regionale	7,2 Mln €	7,5 Mln €	11,6 Mln €



### SCUOLA DELL'ACQUA

	2020	2021	2022
Comuni	8	7	9
Scuole	13	12	18
Classi	35	66	73
Allievi	900	1650	1750
Ore di formazione erogate	36	165	183

### AUTOMEZZI

	2020	2021	2022
Automezzi aziendali	25	25	25
Alimentati a metano	9	9	9
Mezzi a basso impatto ambientale	9	9	9
km complessivamente percorsi	346.539 km	416.951 km	329.881 km

### RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

	2020	2021	2022
Energia elettrica totale consumata	14,01 GWh	13,91 GWh	12,72 GWh
Energia elettrica autoprodotta e non autoconsumata	2.364 KWh	2.367 KWh	1.306 KWh
Perdite idriche	37,3%	40,5%	37,1%
Reflui depurati in uscita alla depurazione	10,9 Mln mc	11,17 Mln mc	9,74 Mln mc
Fanghi di depurazione prodotti	4.093 Ton t.q.	3.630 Ton t.q.	3.120 Ton t.q.
Fanghi di depurazione destinati al riutilizzo	99,1%	97,9%	95,7%
Fanghi destinati a smaltimento in discarica	0,9%	2,2%	4,3%

**95,7%**

La quantità di fanghi di depurazione destinati al riutilizzo

### IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO IN GOCCE

	2020	2021	2022
Numero pozzi	19	19	19
Numero campi sorgenti	2	0	0
Rete di adduzione	201 km	199 km	200 km
Rete di distribuzione	865 km	866 km	866 km
Lunghezza rete distrettualizzata telecontrollata	493,4 km	592,2 km	869,60 km
Lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne [km]	958,5 km	1059,3 km	1.069 km
Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite con tecniche acustiche [km]	275 km	294,6 km	578,50 km
Acqua prelevata dall'ambiente	12,0 Mln mc	12,4 Mln mc	11,2 Mln mc
Volume in uscita dal sistema di acquedotto	7,6 Mln mc	7,5 Mln mc	7,4 Mln mc

### QUALITÀ ACQUA EROGATA

	2020	2021	2022
Campioni di acqua potabile analizzati	290	311	307
Parametri totali analizzati	7.176	9.487	9.419
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	228	243	234
Di cui: non conformi	4	2	1
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	5.695	6.492	5.238
Di cui: non conformi	4	3	2

Il consumo di energia elettrica diminuisce dai 13,91 GWh del 2021 ai 12,72 GWh del 2022

## LA RETE FOGNARIA

	2020	2021	2022
<b>Rete fognaria gestita</b>	527 km	619 km	620 km
<b>Acque miste</b>	68%	65%	65%
<b>Acque nere</b>	32%	25%	25%
<b>Acque bianche</b>	-	10%	10%
<b>Sollevamenti</b>	83	83	83
<b>Scaricatori di piena</b>	131	131	135
<b>Copertura del Servizio di Fognatura</b>	83%	83%	83%
<b>Volume totale di acque reflue coltate dalla rete fognaria</b>	10,9 Mln mc	11,17 Mln mc	9,74 Mln mc
<b>Di cui proveniente da attività industriali (Mln mc)</b>	0,89 Mln mc	0,89 Mln mc	0,84 Mln mc
<b>Carico inquinante totale delle acque reflue coltate in rete fognaria (A.E.)</b>	66.488 A.E.	65.450 A.E.	70.183 A.E.

## DEPURAZIONE

	2020	2021	2022
<b>Impianti di depurazione</b>	32	33	33
<i>di cui fosse imhoff</i>	5	5	4
<b>Volume di acque reflue in ingresso agli impianti</b>	10,9 Mln mc	11,17 Mln mc	9,74 Mln mc
<b>Carico inquinante depurato</b>	66,5 k AE	63,4 k AE	70,1 k AE
<b>Copertura del Servizio di Depurazione</b>	90%	90%	90%
<b>Controlli effettuati dagli organi di controllo</b>	45	44	45
<b>Campioni previsti Protocollo d'Intesa</b>	145	144	144
<b>Fango totale prodotto</b>	4.093 Ton Tq	3.630 Ton Tq	3.120 Ton Tq
<b>Fango totale prodotto</b>	917 Ton Ss	845 T Ss	721 T Ss
<b>Fango totale destinato a riutilizzo</b>	909 Ton Ss	827 T Ss	690 T Ss







**IMPEGNO ECONOMICO**

	2020	2021	2022
<b>Investimenti totali</b>	3.757.878 €	4.433.069 €	3.959.444 €
<i>Investimenti su acquedotto</i>	2.554.306 €	3.259.677 €	3.044.284 €
<i>Investimenti su fognatura</i>	737.058 €	257.090 €	116.864 €
<i>Investimenti su depurazione</i>	466.515 €	474.455 €	486.456 €
<i>Investimenti di struttura</i>		441.847 €	311.841 €
<b>Utile di esercizio</b>	2.421.332 €	3.391.054 €	1.775.256 €
<b>Ricavi totali</b>	18.408.154 €	20.019.569 €	21.051.014 €
<i>Ricavi del SII</i>	17.296.136 €	19.089.359 €	19.167.567 €
<i>da captazione, adduzione e distribuzione di acqua</i>	11.070.266 €	12.427.895 €	13.333.492 €
<i>da servizi di fognatura e di depurazione delle acque reflue</i>	6.225.870 €	6.661.465 €	7.717.522 €
<b>Valore gare pubbliche effettuate</b>	2,85 Mln €	18,1 Mln €	16 Mln €
<b>Ricavi netti prestazioni servizi</b>	17.296 M€	19.089 M€	19.168 M€
<b>Valore produzione operativa</b>	17.296 M€	19.089 M€	19.168 M€
<b>Costi esterni operativi</b>	8.281 M€	7.865 M€	11.134 M€
<b>Costi del personale</b>	2.847 M€	3.023 M€	3.030 M€
<b>Margine Operativo Lordo (MOL)</b>	6.168 M€	8.202 M€	5.003 M€
<b>Ammortamenti e accantonamenti</b>	3.500 M€	3.746 M€	4.146 M€
<b>Risultato operativo</b>	2.667 M€	4.456 M€	857 M€

**VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO**

	2020	2021	2022
<b>Valore aggiunto totale distribuito</b>	11.575.539 €	13.500.418 €	11.564.245 €
<b>Valore aggiunto distribuito ai lavoratori (indicare il totale dei costi del personale)</b>	2.847.200 €	3.022.548 €	3.030.223 €
<b>Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/ istituti bancari (indicare gli oneri finanziari)</b>	405.690 €	324.912 €	305.930 €
<b>Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (indicare il totale delle imposte dirette e indirette)</b>	2.405.338 €	3.022.702 €	2.310.778 €
<b>Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (indicare l'utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)</b>	5.911.521 €	7.126.806 €	5.904.514 €
<b>Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi e simili)</b>	5.790 €	3.450 €	12.800 €



**11,5 Mln**

Il valore aggiunto totale distribuito



**Stampato nel mese di ottobre 2023**  
Allegato al periodico **"Risorsaacqua"**

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

Autorizzazione del Tribunale  
di Parma con atto 18/1996

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

**Progetto grafico e impaginazione:**  
Withub • [www.withub.it](http://www.withub.it)  
Via Rubens 19, Milano  
Via A. Fleming 17, Verona  
Corso Galileo Ferraris 124, Torino



**emiliAmbiente**