

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

emiliAmbiente





BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2023
emiliAmbiente

| WWW.EMILIAMBIENTE.IT | INFO@EMILIAMBIENTE.IT |

Il nostro impegno
per creare una Cultura
dell'Acqua condivisa



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	16
La nostra struttura organizzativa	17
Missione e valori	18
Contesto tecnologico	20
I nostri stakeholder	22

IL SERVIZIO
IDRICO
INTEGRATO

32

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

9

PERIMETRO
DI RENDICONTAZIONE

9	Metodologia operativa
---	-----------------------

26

LA SOSTENIBILITÀ
NELLA NOSTRA MISSIONE

27	I "nostri" SDGs
27	L'analisi di materialità

40

LA QUALITÀ
DEL SERVIZIO

41	Qualità contrattuale e qualità tecnica
48	Indagini di soddisfazione delle utenze



IL SERVIZIO
CLIENTI

52

Rapporto con l'utenza	53
Il servizio clienti: sportelli fisici e servizi on line	53
Il recupero crediti	54
Misura dei consumi e autolettura	55
Il pronto intervento	55

IMPEGNO
ECONOMICO

68

Contesto economico - finanziario	69
Performance aziendali	71

OBIETTIVI
DI SOSTENIBILITÀ

98

Ambito: valore alle persone	99
Ambito: efficienza energetica	99
Ambito: tutela della risorsa e riduzione degli impatti	100
Ambito: innovazione e sviluppo a servizio del territorio	101

56

IMPEGNO
SOCIALE

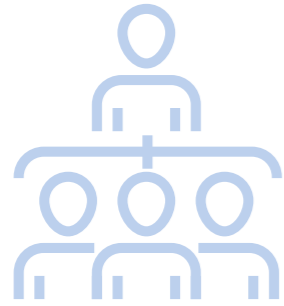
58	Persone
62	Azionisti
62	Fornitori
65	Comunicazione e coinvolgimento

76

IMPEGNO
AMBIENTALE

77	Materiali
80	Energia
82	Emissioni
84	Acqua e scarichi idrici
94	Rifiuti





AI NOSTRI STAKEHOLDER



Su queste stesse pagine, circa un anno fa, debuttava un'espressione che da allora abbiamo usato sempre più frequentemente: "Custodi dell'Acqua". Con la quale ci riferiamo alla nostra azienda, in primis, ma anche a tutti i suoi stakeholder, ognuno per la propria parte: Comuni soci, personale, utenti, fornitori, istituti di credito e altre istituzioni, associazioni dei consumatori e di categoria, nuove generazioni e mondo della scuola in genere. Renderci e renderli pienamente consapevoli di questo ruolo - condividendo la rotta da prendere, insieme - è il nucleo del Piano di Transizione Culturale, uno degli obiettivi strategici dell'azienda per il periodo 2024-2029. Illustri maestri del passato ci ammoniscono dal voler cambiare le co-

se senza prima aprirsi all'ascolto delle istanze altrui: per questo il primo passo del Piano lo troverete descritto nel capitolo "La sostenibilità nella nostra missione" ed è precisamente il racconto di come abbiamo interpellato i nostri interlocutori chiedendo loro quali sono le richieste prioritarie nella gestione della risorsa-acqua.

L'ascolto della loro voce, l'analisi di ciò che viene da loro percepito con minore o maggiore chiarezza, è lo strumento prezioso che ora abbiamo in mano per orientare il nostro lavoro di crescita e disseminazione.

Il Presidente
Adriano Fava



Quando, leggendo un articolo su una rivista di stampa internazionale, mi sono imbattuto nella figura dei "Custodi dell'Acqua" - ruolo attribuito nelle tribù yemenite del deserto a coloro che devono garantire l'accesso delle comunità alla risorsa idrica - ho trovato ancor più motivazioni nel costruire un Bilancio di Sostenibilità che con coerenza e concretezza rappresentasse il "già fatto" e soprattutto il "da fare", da parte di EmiliAmbiente, nei confronti dell'ambiente, delle persone e dell'economia del territorio.

La compenetrazione fra Piano Industriale e Bilancio di Sostenibilità è in effetti il primo impegno della Direzione Generale per tracciare, insieme agli stakeholder, la strategia aziendale per il prossimo sessennio.

Questo Bilancio va quindi inteso come fondamentale strumento di futuro: la consuntivazione non è fine a se stessa, ma viene completata e integrata dall'analisi delle aspettative dei nostri interlocutori, con l'obiettivo principale di aumentare l'autoconsapevolezza, da entrambi i lati. Dall'immagine che ci viene restituita da questo esercizio - chiara, definita, condivisa - partiamo per dettagliare con sempre maggiore concretezza gli obiettivi che guidano la nostra rotta nel medio e nel lungo termine.

Il Direttore Generale
Marco Giorgi





IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione di questo report volontario comprende il territorio in cui EmiliAmbiente SpA è gestore del Servizio Idrico Integrato e fa riferimento alle politiche ed alle performance realizzate nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 (quindi dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023).

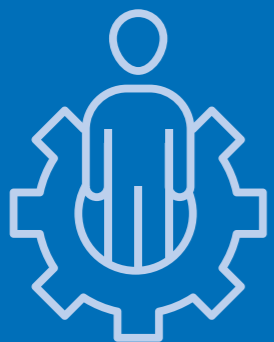
METODOLOGIA OPERATIVA

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 rac-

colta, 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 poi 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 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 viene costituita il 1° ottobre 2008 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

EmiliaAmbiente 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 definito nel grafico sottostante.



673 mila euro

Il capitale sociale della società EmiliaAmbiente

Figura 1

LA FORMA SOCIETARIA

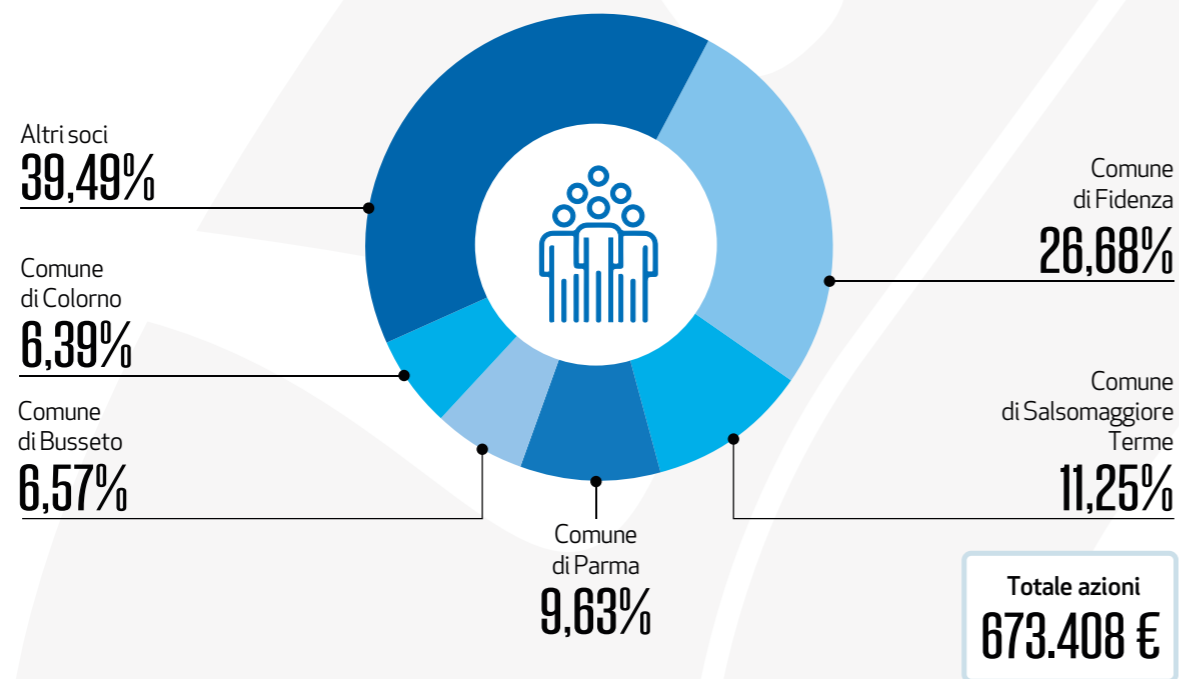
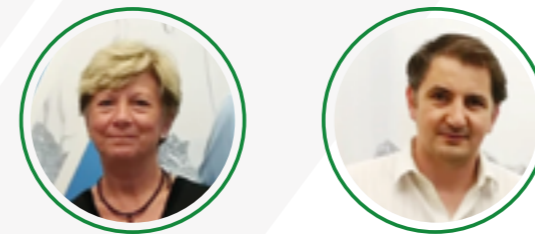


Tabella 1
Dettaglio della forma societaria di EmiliaAmbiente

SOCIO		Comune	
Comune	Azioni	Comune	Azioni
Fidenza	179.857	Fontevivo	24.839
Salsomaggiore	75.729	Soragna	24.233
Parma	84.824	Torrile	23.827
Busseto	44.228	San Secondo P.se	19.992
Sorbolo Mezzani	44.228	Polesine Zibello	17.589
Colorno	43.014	Roccabianca	12.117
Sissa Trecasali	35.744	Noceto	3.835
Fontanellato	34.532	Azioni proprie	25.445



Compongono il CdA di EmiliaAmbiente, 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 EmiliaAmbiente.

Consiste nelle attività di:

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

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

L'attività di ricezione, emungimento e distribuzione dell'acqua avviene grazie alla rete di adduzione primaria che percorre la zona Nord della provincia con un "anello" lungo oltre 169 km, e mediante le centrali di captazione d'acqua potabile di San Donato, di Priorato, Parola, nonché la stazione di rilancio di Lodesana (Fidenza).

Gestiamo 32 impianti di depurazione, arrivando 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, Fontanelato, Polesine Zibello, Roccabianca, Salsomaggiore, San Secondo Parmense, Sissa Trecasali, Soragna e Torrile.

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 negli anni regolando gli ambiti maggiormente impattanti sulle dimensioni (ambientale, sociale, economica) della sostenibilità: dalla 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.

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 al governo ed alla regolazione di settore: pianificazione delle politiche produttive, scelta delle modalità di gestione, selezione del gestore, regolazione dei rapporti con gli utenti, controllo delle prestazioni erogate. È proprio l'Ente di Governo d'Ambito ad affidare la gestione del Servizio Idrico Integrato ad una Società di Gestione, attraverso una Convenzione di Affidamento. In Emilia Romagna è presente un unico Ente di Governo dell'Ambito, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti (ATERSIR): è un ente dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni e le Province della Regione. I compiti di regolazione affidati ad ATERSIR consistono principalmente nell'affidamento della gestione del Servizio, nella predisposizione del Piano d'Ambito¹ e del Piano Economico-Tariffario, ma comprendono anche tutte le attività di monitoraggio e controllo, sia tecnico che economico, della gestione affidata.



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. In seguito con la Delibera legislativa n. 28 del 13 ottobre 2021 il cui art. 16 - "Disposizioni per il rispetto della tempistica di realizzazione degli interventi del Servizio Idrico Integrato" - è stato disposto l'allineamento della scadenza della concessione di affidamento al 31 dicembre 2027.

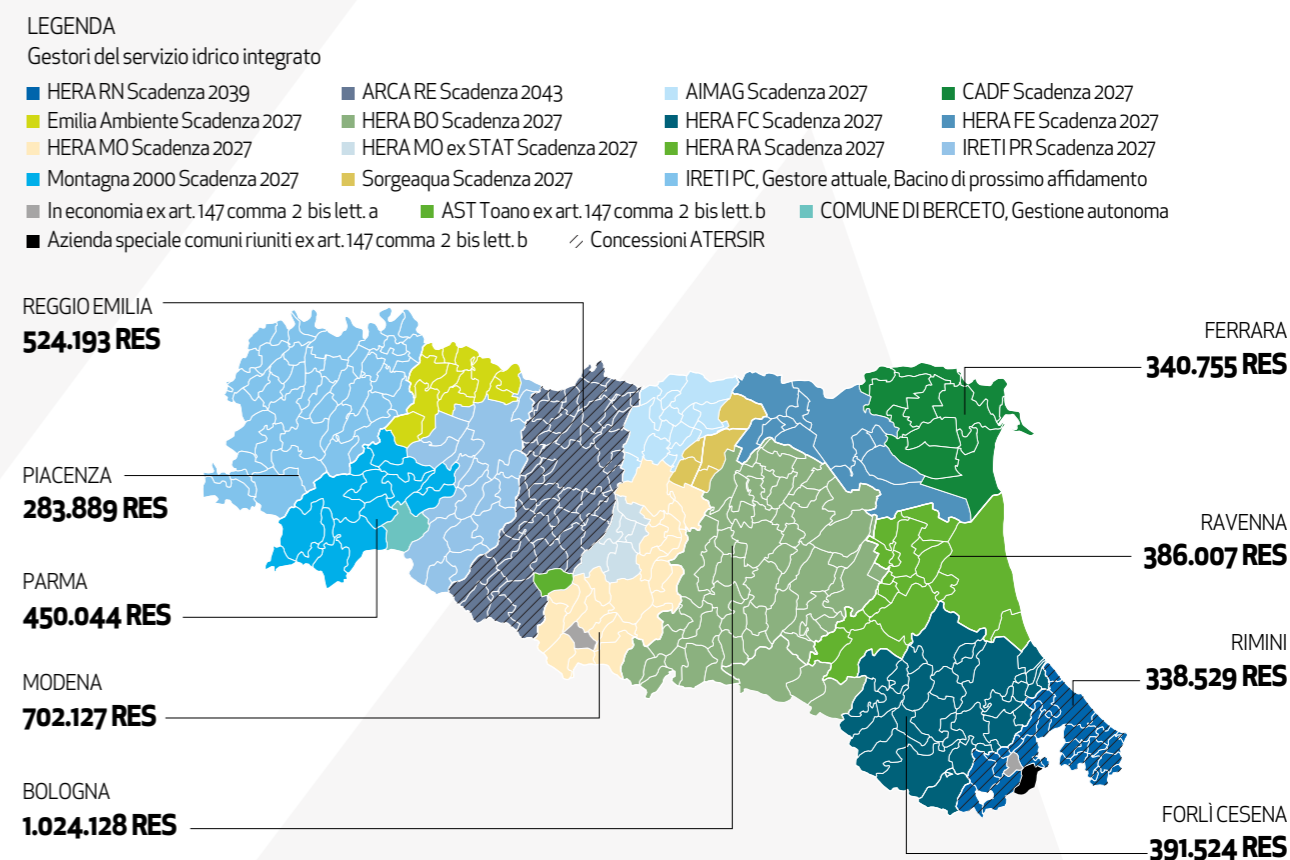
EmiliAmbiente gestisce il Servizio Idrico Integrato attraverso una modalità di affidamento detta "in house providing": si tratta di una facoltà delle pubbliche amministrazioni di affidare la gestione di un Servizio di pubblico interesse, come il Servizio Idrico Integrato, in proprio, ovvero senza ricorrere ad una gara ad evidenza pubblica, quasi 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.

L'ATO della Regione Emilia-Romagna comprende diverse gestioni del Servizio Idrico Integrato, che sono riportate nella cartina che segue.

Figura 2 - Stato degli affidamenti del servizio idrico integrato nel territorio di ATERSIR alla data di gennaio 2024 (Fonte: Atersir).



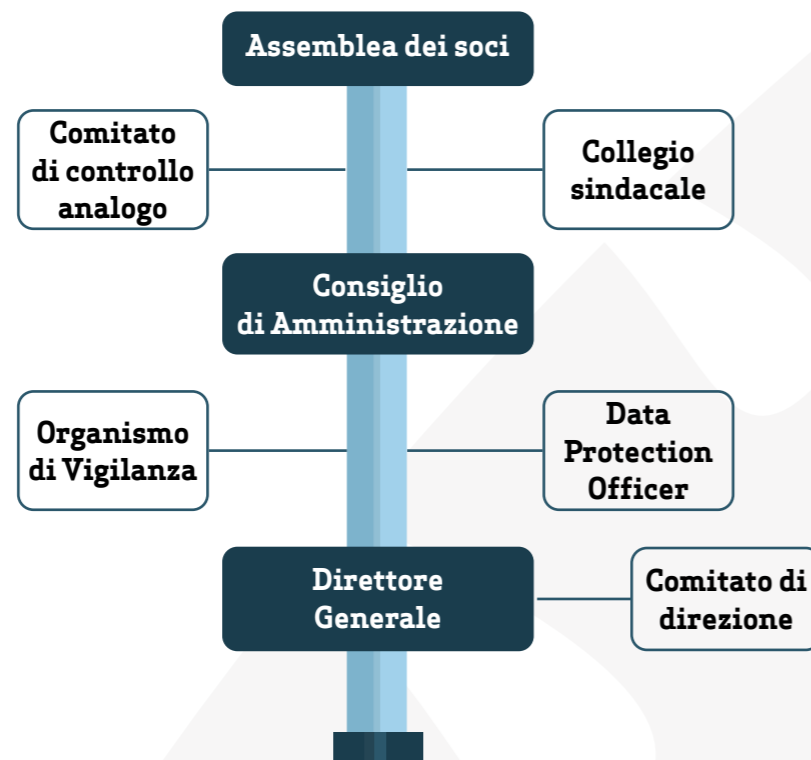
LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio, consultabile sul sito 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 Carta del Servizio è un vero e proprio "patto" che, nero su bianco, EmiliAmbiente si impegna a rispettare con i cittadini

¹ Il Piano d'Ambito è lo strumento attraverso il quale vengono definiti gli obiettivi di miglioramento del Servizio idrico (per raggiungere livelli minimi garantiti di qualità del Servizio), gli investimenti che sono necessari per raggiungerli, l'ottimizzazione del sistema tariffario (principio di full cost recovery e metodologie che premiano l'efficienza e la qualità del Servizio) e le politiche di gestione relative al risparmio, al riutilizzo e alla destinazione della risorsa-acqua.



La struttura si articola al proprio interno in tre aree principali: **Tecnica, Commerciale e Servizi Societari**

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, dell'analisi e della gestione degli aspetti normativi e regolatori, della gestione dell'information technology e dei sistemi di gestione aziendale.
- **Area Commerciale** → si occupa della gestione dei rapporti con i clienti/utenti e della fatturazione attiva;
- **Area Tecnica** → si occupa della gestione, conduzione e manutenzione di impianti e reti del Servizio Idrico, della progettazione e della direzione lavori e della gestione della sede aziendale e del parco mezzi, nonché della gestione di tutti gli aspetti ambientali connessi al Servizio.
- **Staff di Direzione** → le funzioni in staff alla Direzione di occupano di segreteria di direzione, gestione aspetti di sicurezza sul lavoro, qualità dell'acqua e comunicazione interna ed esterna.

Il Comitato svolge le seguenti attività:

- sviluppa la collaborazione tra le diverse strutture amministrative e tecniche dell'azienda;
- concorda e verifica l'attuazione dei programmi operativi e dei progetti trasversali;
- riesamina temi organizzativi e operativi di interesse generale e definisce le relative soluzioni valutando alternative, costi e benefici;
- analizza problemi organizzativi e di dotazione del personale e propone soluzioni;
- esamina proposte di innovazione provenienti dalle diverse strutture;
- analizza e formula proposte in ordine a problematiche afferenti aspetti organizzativi e di funzionamento dell'Azienda;
- coadiuva la direzione generale nella predisposizione dei documenti di programmazione e di consuntivazione;
- coadiuva la Direzione Generale nella definizione delle politiche del personale;
- è delegazione trattante abilitata alla contrattazione in ambito di relazioni industriali.

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

Il Collegio sindacale è un organo di vigilanza, è un controllo di legalità perché i sindaci verificano il rispetto della legge e dello statuto. È composto da tre membri effettivi e due membri supplenti nominati dall'assemblea dei soci.

L'Organo Amministrativo dell'azienda, nominato dall'Assemblea dei Soci, è rappresentato dal Consiglio di Amministrazione (CdA): ha in sé tutti i pote-

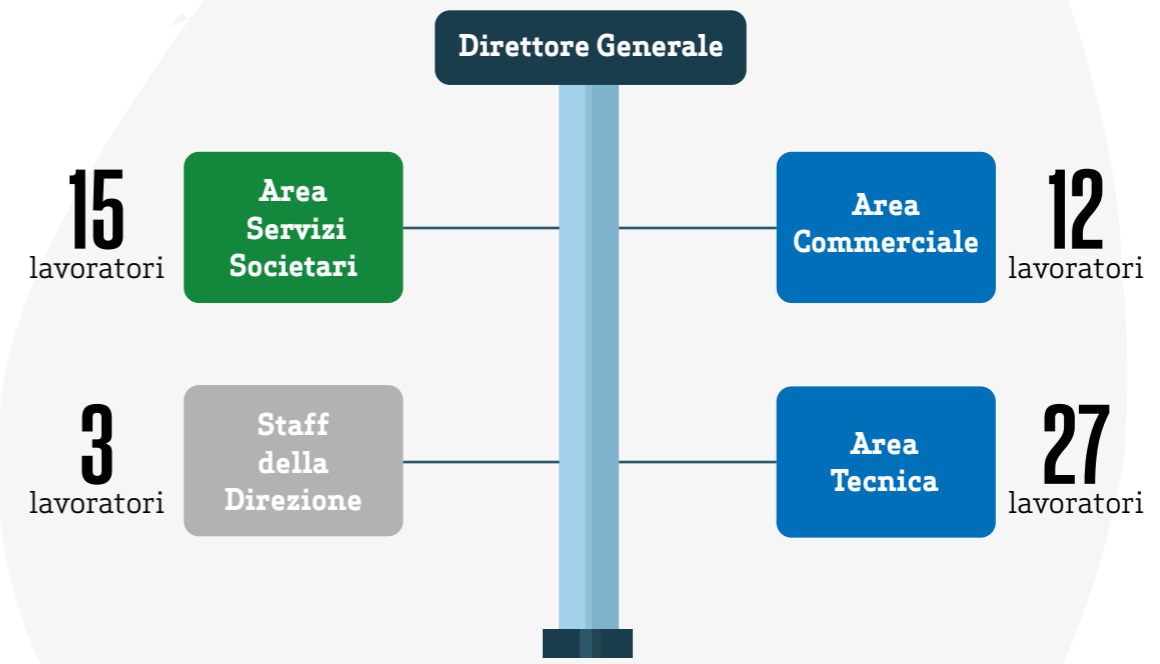
ri di gestione, controlla l'operato del management aziendale e si occupa delle scelte strategiche aziendali. L'Assemblea dei Soci ha nominato l'attuale CdA - composto da tre membri di cui uno femminile - a maggio 2022, stabilendo che rimarrà in carica per tre esercizi, cioè fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2024, che avverrà nel 2025.

Il CdA è supportato in staff da due funzioni indipendenti:

- L'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, 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'OdV attualmente in carica è stato rinnovato e terminerà il proprio mandato al 31/12/2026;
- Il **Data Protection Officer (DPO)**, a cui è affidato il compito di affiancare il titolare ed il responsabile del trattamento dati, fornendo loro consulenza e sorvegliando in merito all'osservanza del GDPR².

Nel febbraio 2023 il Consiglio di Amministrazione di EmiliAmbiente ha affidato a Marco Giorgi l'incarico di nuovo Direttore Generale della società, con contratto a tempo determinato, di durata quinquennale, a far tempo dal 1° aprile dello stesso anno.

Ad aprile 2023 il Direttore Generale ha costituito il Comitato di Direzione, organo collegiale di consultazione, analisi, proposta, elaborazione e concertazione delle decisioni gestionali generali. Il Comitato di Direzione è composto dal Direttore Generale e dai Responsabili di Area/Procuratori aziendali.



² Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 / GDPR.



MISSIONE E VALORI

Nel corso del 2023 EmiliaAmbiente ha avviato il percorso che l'ha portata a redigere il proprio Piano Industriale 2024/2029, approvato dall'Assemblea dei Soci il 9 maggio 2024. La vision e la mission qui espone riflettono già gli obiettivi strategici definiti dal Piano, che è consultabile integralmente nella sezione "La società" del sito www.emiliambiente.it.

VISION

Gestiamo quasi 1700 km di rete acquedottistica e fognaria, 3 centrali idropotabili, 32 impianti di depurazione: un patrimonio vitale che - per la risorsa essenziale che trasporta e per il modo capillare in cui vi si dirama - può essere definito vera e propria spina dorsale - o sistema circolatorio - del nostro territorio.

Vogliamo essere motori della necessaria rigenerazione di questa rete e garanti della qualità dell'acqua che trasporta, nonché protagonisti e promotori di un ambito unico per la gestione - pubblica ed efficiente - del Sistema Idrico Integrato provinciale.

MISSION

- Giungere alla stesura del nostro **Piano di Sicurezza dell'Acqua**, o Water Safety Plan, passando da un approccio alla sicurezza dell'acqua di tipo retrospettivo, fondato unicamente sul controllo, a un'impostazione basata sulla valutazione e gestione del rischio;
- Creare le basi economiche necessarie ad un **Piano Investimenti espansivo e sostenibile**, basato sulla valorizzazione degli impianti grazie alla modellazione delle reti e alla puntuale analisi delle sue necessità di ammodernamento, sostituzione e sviluppo;
- Promuovere un vasto **Piano di Transizione Energetica**, con l'obiettivo di raggiungere per l'azienda e i Comuni nostri soci il massimo grado di indipendenza possibile;
- Promuovere un **Piano di Transizione Digitale** che dia al nostro procedere la sicurezza e la velocità offerta dalla tecnologia;
- Promuovere un **Piano di Transizione Culturale** sia al nostro interno - valorizzando le risorse umane attraverso lo sviluppo delle competenze e la crescita professionale - sia all'esterno, diffondendo nella popolazione degli utenti stili di vita sostenibili e una gestione responsabile della risorsa-acqua;
- Essere **sostenibili, efficienti, customer responsive**.



EmiliaAmbiente ha avviato il percorso che l'ha portata a redigere il proprio Piano Industriale 2024/2029

VALORI ETICI

EmiliaAmbiente 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.

Per questo nel 2022 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 terminato a giugno 2023 con l'ottenimento della Certificazione Aziendale.

Nel corso del 2023 il Modello Organizzativo e Gestionale di EmiliaAmbiente Spa è stato oggetto di una revisione alla luce delle 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).

Ad aprile 2024 è stato ulteriormente aggiornato il MOG 231. Le modifiche nel dettaglio hanno riguardato:

- Recepimento del D.Lgs. 24/2023 Attuazione Direttiva UE 2019/1937 sul "whistleblowing" e della nostra procedura interna;
- Recepimento del nuovo organigramma aziendale e del Regolamento generale di organizzazione;
- Recepimento organigramma della sicurezza con individuazione di Dirigenti e Preposti;
- Deleghe conferite al DG in materia di sicurezza e ambiente;
- Riferimenti al nuovo codice degli appalti D.Lgs. 36/2023;
- Precisazione circa le modalità di pagamento degli insoluti.

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 2023 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 EmiliaAmbiente, che a questo scopo mantiene costantemente aggiornato il Codice Etico; il "Regolamento per l'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture" e il "Regolamento per la formazione e la gestione dell'elenco fornitori nei settori speciali della società EmiliaAmbiente (Albo fornitori)". A questi strumenti si affianca il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (di seguito denominato Piano Triennale) che viene aggiornato con cadenza annuale. Nel corso del 2023 è stato aggiornato il Piano Triennale come indicato nel PNA 2022 (già precedentemente recepito) e nel PNA 2023 approvati da ANAC.

Infine, l'Organismo di Vigilanza ha redatto e trasmesso al CDA e al collegio sindacale la relazione sulle attività svolte per l'anno 2023 in cui sono state sintetizzate le verifiche e gli incontri programmati con i referenti aziendali svolte nel corso del 2023, nonché la programmazione dell'attività per l'annualità successiva.



Figura 3 - La nostra Mission



GESTIONE DEI MECCANISMI DI SEGNALAZIONE

L'istituto del whistleblowing costituisce uno strumento giuridico di tutela per coloro che vogliono segnalare possibili violazioni rispetto alle quali si abbia il ragionevole sospetto o la consapevolezza che integrino illeciti, di cui hanno avuto testimonianza all'interno del proprio ambiente di lavoro e/o nell'esercizio delle proprie funzioni.

EmiliAmbiente SpA, con la finalità di disciplinare il processo di segnalazione delle violazioni, nel rispetto delle indicazioni contenute nel decreto legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 recante "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali" ha stabilito in apposita procedura gli strumenti e le tutele in materia di segnalazione al fine di evitare che il soggetto, venuto a conoscenza di condotte illecite in ragione del rapporto di lavoro, ometta di segnalarle per il timore di subire conseguenze pregiudizievoli. EmiliAmbiente ha messo a disposizione sul sito web aziendale la piattaforma informatica dedicata WhistleblowingPA.

Tutti i canali messi a disposizione per le segnalazioni di illeciti sono progettati, realizzati e gestiti in modo tale da garantire la riservatezza della segnalazione e dell'identità del segnalante nelle attività di gestione della segnalazione stessa.

Nel corso del 2023 non sono pervenute segnalazioni.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

EmiliAmbiente si impegna ad offrire ai cittadini un servizio caratterizzato da efficienza, efficacia e economicità, nonché a incrementare costantemente la qualità delle proprie prestazioni.

Per questo il suo Sistema di Gestione è conforme agli standard UNI EN ISO 9001.

L'adesione ai requisiti espressi dalla certificazione attesta infatti la creazione, l'applicazione e il mantenimento di un sistema gestionale e organizzativo adeguato alla normativa internazionale di riferimento, ma anche continuativamente teso al proprio miglioramento secondo obiettivi definiti, trasparenti e verificabili.

Il rilascio del riconoscimento, per il quale è necessario l'audit di un organismo accreditato, avviene su base triennale, ma è prevista la verifica della sua validità con periodicità annuale.

Nell'estate del 2023 EmiliAmbiente ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 - Sistemi di Gestione Anticorruzione, con l'obiettivo 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 2023 sono stati svolti audit con lo scopo di verificare il rispetto dei requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 37001:2016 e audit finalizzati al controllo della corretta pubblicazione degli adempimenti previsti in materia di Trasparenza.

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, che comportano danni al core business dell'azienda. Questo impone anche alla nostra società la necessità di investire negli aggiornamenti tecnologici. Per andare incontro alle esigenze degli utenti è necessario rendere possibile la presentazione e soddisfazione di richieste in modo informatizzato senza la necessità della presenza fisica. I clienti sono incentivati a utilizzare i canali digitali, anche per l'effettuazione delle letture.

Inoltre, tenuto conto del contesto tecnologico non solo nazionale ma anche europeo, che sempre più porge l'attenzione alla sostenibilità ambientale, risulta necessario rendere l'azienda paperless.



Nel Piano di Transizione Digitale prevediamo un budget di 1,6 mln di euro per la costruzione di un'infrastruttura di Smart Water Management

DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE

Nel corso del 2023 sono proseguite le attività volte alla digitalizzazione dei processi aziendali. In particolare:

- È stato ultimato lo sviluppo del nuovo sito web, conforme alle normative in materia di accessibilità, trasparenza e anticorruzione;
- È stato avviato il progetto relativo all'implementazione e popolamento del nuovo software di gestione Asset;
- Sono stati implementati nuovi tracciati di rendicontazione dei dati di qualità tecnica e contrattuale verso il nostro Ente di Governo d'Ambito;
- È stato completato un importante aggiornamento della versione software e database per Autocad e SIT;
- Sono proseguite le attività di implementazione dei workflow Qualità e Formazione all'interno del software documentale Be.Platform;
- È stato avviato il progetto di acquisizione di un sistema software per il monitoraggio dei consumi di energia elettrica sui nostri impianti;
- È stato avviato il progetto di adeguamento del portale gare e fornitori alle richieste del nuovo codice appalti.

L'Azienda si è anche organizzata internamente per evadere le richieste degli utenti che utilizzano canali digitali in modo sempre più predominante rispetto a recarsi personalmente agli sportelli.

Nel Piano di Transizione Digitale, uno degli obiettivi del Piano Industriale di EmiliAmbiente, è previsto un budget per il sessennio 2024-2029 di circa 1,6 milioni di euro per la costruzione di una cyber-infrastruttura di Smart Water Management, ossia un sistema di raccolta dati (attraverso software, sensori e strumenti) e di conservazione, elaborazione, analisi e visualizzazione degli stessi che ci consenta di prendere decisioni consapevoli in tempo reale, per ottimizzare i processi decisionali, efficientare la gestione e migliorare la qualità del servizio.

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 aziendali.

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

Nel corso del 2023 l'Azienda ha proseguito con le attività di screening e testing, al fine di individuare eventuali vulnerabilità dei nostri sistemi. A partire dalla primavera 2023 è stato effettuato, da parte di ente esterno, un Vulnerability Assessment, attraverso il quale il fornitore ha provato, in diversi step, a "bucare" i nostri sistemi di difesa, senza successo: non sono state individuate criticità rilevanti ma unicamente situazioni migliorabili, sulle quali è stata impostata l'attività di settore nei mesi seguenti, con lo scopo di migliorare ulteriormente la sicurezza dei nostri sistemi.



I NOSTRI STAKEHOLDER

L'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder sono strumenti essenziali per definire gli obiettivi della società nel medio e lungo termine

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	COME LI COINVOLGIAMO?	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 9001:2015	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 37001:2016	STAKEHOLDER	COME LI COINVOLGIAMO?	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 9001:2015	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 37001:2016
SOCI	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni del Consiglio di Amministrazione; • Vision e strategia; • Relazioni sulle performance; • Monitoraggio degli adempimenti in materia di Anticorruzione e Trasparenza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto contrattuale; • Realizzazione degli interventi previsti da Piano degli Interventi come approvato in sede Atersir; • Investimenti sul territorio; • Performance aziendali in livello con gli obiettivi prefissi; • Trasparenza; • Efficienza e qualità del servizio offerto, miglioramento continuo; • Mantenimento degli impianti (impianti di depurazione e centrali di acquedotto) e delle zone limitrofe controllate e in buono stato; • Attenzione e responsabilità dell'azienda sempre crescente sul tema del cambiamento climatico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Tutela reputazionale; • Rigore ed integrità nella gestione, per il mantenimento di alti standard reputazionali; • Corrette prassi aziendali finalizzate al mantenimento della reputazione sul territorio; • Aggiornamento e miglioramento continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione; • Realizzazione investimenti mediante affidamenti e gare d'appalto nel rispetto del sistema di gestione anticorruzione. 	UTENTE COMUNE SOCIO (cliente tipo A)	<ul style="list-style-type: none"> • Reclami, segnalazioni o altre richieste; • Assemblee dei soci. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuità del servizio; • Livello di servizio in linea con gli standard del Regolamento del Servizio e la Convenzione di Affidamento in essere; • Risoluzione reclami; • Interventi e/o risposte rapidi e risolutivi a fronte di richieste/esigenze; • Contenimento dei costi del servizio; • Rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente per le acque reflue immesse nell'ambiente; • Caditoie pulite e funzionanti; • Accesso all'acqua potabile certo e costante; • Qualità dell'acqua (acqua buona da bere e con parametri che rispettano i limiti di legge); • Investimenti sul territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Aggiornamento e miglioramento continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione.
PERSONALE AZIENDALE	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione interna; • Istanze spontanee. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilità aziendale; • Garanzia della tutela della Salute e Sicurezza sul lavoro e dell'equilibrio psicofisico delle persone; • Riconoscimento delle proprie competenze e del proprio operato; • Accesso a percorsi di crescita personale e professionale, di sviluppo continuo e monitoraggio delle competenze; • Uguaglianze di trattamento, parità tra i generi; • Impegno concreto dell'azienda sul tema del cambiamento climatico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia di lavorare in un'organizzazione ben definita, con procedure e chiara identificazione di ruoli e responsabilità; • Garanzia di lavorare in un contesto di legalità, ove viene premiata le meritocrazia e vengono condannati e contrastati fenomeni corruttivi; • Compliance normativa; • Tutela reputazionale; • Riservatezza e anonimato nelle segnalazioni. 	UTENTI FINALI (cliente tipo B)	<ul style="list-style-type: none"> • Sportelli, call center; • Richieste, reclami e segnalazioni; • Indagini sulla soddisfazione dei clienti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso all'acqua potabile certo e costante; • Qualità dell'acqua. Interventi e/o risposte rapidi e risolutivi a fronte di richieste e reclami; • Livello di servizio in linea con il contratto; • Livello di servizio in linea con gli standard del Regolamento del Servizio; • Disponibilità di punti di contatto (sportelli) sul territorio; • Puntualità e accuratezza del servizio di misura all'utenza e bollettazione; • Contenimento delle tariffe per la fatturazione all'utenza; • Rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente per le acque reflue immesse nell'ambiente; • Qualità dell'acqua (acqua buona da bere e con parametri che rispettano i limiti di legge); • Caditoie pulite e funzionanti; • Impegno concreto dell'azienda sul tema del cambiamento climatico; • Investimenti sul territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Aggiornamento e miglioramento continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione.



I NOSTRI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	COME LI COINVOLGIAMO?	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 9001:2015	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 37001:2016	STAKEHOLDER	COME LI COINVOLGIAMO?	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 9001:2015	ASPETTATIVE/ESIGENZE ISO 37001:2016
FORNITORI (compresi appaltatori, sub-appaltatori, consulenti)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni ufficiali; • Istanze spontanee. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi di pagamento celeri; • Garanzia di sicurezza e salute sul lavoro; • Riconoscimento della professionalità; • Equità e trasparenza delle gare; • Rispetto delle condizioni contrattuali; • Attenzione e responsabilità dell'azienda sempre crescente sul tema del cambiamento climatico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equità e trasparenza delle gare e degli affidamenti diretti; • Organizzazione chiara; • Azienda integra e virtuosa; • Garanzia di prestare la propria attività in un contesto di legalità; • Riservatezza e anonimato nelle segnalazioni. 	ORGANISMO DI VIGILANZA	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni periodiche; • Comunicazioni e istanze; • Segnalazioni; • Relazione periodica sull'attività. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'attuazione e all'efficacia del Modello Organizzativo e Gestionale; • Produzione di maggiori evidenze a supporto della propria attività di vigilanza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Supporto all'attuazione e all'efficacia del Modello Organizzativo e Gestionale e del sistema di gestione anticorruzione; • Produzione di maggiori evidenze a supporto della propria attività di vigilanza.
REGOLATORI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni istituzionali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni sulle performance e le infrastrutture del servizio gestito; • Realizzazione degli interventi previsti da Piano degli Interventi come approvato in sede Atersir e rispetto del Piano Economico Finanziario relativo; • Trasparenza e legalità della gestione; • Rispetto delle normative vigenti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Rigore ed integrità nella gestione, per il mantenimento di alti standard reputazionali; • Aggiornamento e miglioramento continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione; • Diffusione e attuazione di politiche e misure preventive della corruzione nei diversi processi potenzialmente a rischio. 	RESPONSABILE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni e istanze; • Segnalazioni; • Relazione periodica sull'attività. 		<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Supporto all'attuazione e all'efficacia del PTPCT; • Supporto all'attuazione e all'efficacia del Modello Organizzativo e Gestionale e del sistema di gestione anticorruzione; • Produzione di maggiori evidenze a supporto della propria attività di vigilanza.
COMUNITÀ LOCALE (e generazioni future)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni istituzionali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità dell'acqua erogata; • Continuità del servizio; • Tutela e conservazione delle risorse naturali; • Protezione degli ecosistemi e della biodiversità naturale; • Rispetto dei limiti ambientali per le emissioni in ambiente; • Mantenimento degli impianti di depurazione e delle zone limitrofe controllate e in buono stato; • Attenzione e responsabilità dell'azienda sempre crescente sul tema del cambiamento climatico; • Investimenti sul territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Aggiornamento e miglioramento continuo in termini di qualità del servizio erogato e di misure preventive della corruzione; • Sostenibilità sia in termini ambientali che sociali, attraverso la diffusione e attuazione di misure di contrasto alla corruzione. 	ISTITUTI DI CREDITO	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni istituzionali; • Istanze spontanee. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto delle tempistiche dei pagamenti; • Investimenti in ambito di sostenibilità. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compliance normativa; • Correttezza nella gestione dei flussi finanziari.
				SINDACATI	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri con i vertici aziendali; • Incontri con RSU aziendali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto del CCNL; • Collaborazione per la risoluzione di eventuali conflitti; • Relazioni trasparenti e collaborative con l'azienda per stesura e applicazione di accordi di secondo livello. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etica del lavoro e rispetto del codice etico.



LA SOSTENIBILITÀ NELLA NOSTRA MISSIONE

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 economi-

ca 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.

I "NOSTRI" SDGs

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 nostro lavoro sui più importanti temi della sostenibilità: è insomma il racconto di come utilizziamo le risorse, siano esse finanziarie, umane o naturali.

Fin dalla prima redazione EmiliAmbiente ha abbracciato nel proprio report Agenda 2030, 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 operiamo ci ha condotto alla selezione di 9 tra i 17 SDGs, raggruppati a loro volta in 4 Ambiti, descritti nell'immagine di fianco: definiamo così 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, riconoscere che abbiamo la possibilità di impattare in modo particolarmente significativo su alcuni ambiti, integrandoli in via prioritaria nella strategia aziendale e nel nostro reporting.

L'ANALISI DI 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.

All'interno del quadro definito nel paragrafo precedente, quali sono quindi i temi che riflettono gli impatti significativi della nostra azienda in campo sociale, ambientale ed economico? L'analisi di materialità è il percorso attraverso cui si ottiene risposta a questa domanda. Il processo, infatti, 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.

Nel corso del 2023 EmiliAmbiente ha avviato un puntuale processo di ascolto dei propri stakeholder, finalizzato a raccogliere la loro visione in tema sostenibilità attraverso focus group periodici. In particolare, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua organizzata dalle Nazioni Unite per il 22 marzo, abbiamo predisposto sul nostro sito un questionario anonimo su Servizio Idrico e Sostenibilità e avviato una campagna di comunicazione mirata a raggiungere 7 categorie di stakeholder: Comuni soci, dipendenti, utenti, fornitori, Istituti di Credito, Associazioni dei Consumatori e di categoria, insegnanti e alunni delle scuole sul territorio.



der, finalizzato a raccogliere la loro visione in tema sostenibilità attraverso focus group periodici. In particolare, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua organizzata dalle Nazioni Unite per il 22 marzo, abbiamo predisposto sul nostro sito un questionario anonimo su Servizio Idrico e Sostenibilità e avviato una campagna di comunicazione mirata a raggiungere 7 categorie di stakeholder: Comuni soci, dipendenti, utenti, fornitori, Istituti di Credito, Associazioni dei Consumatori e di categoria, insegnanti e alunni delle scuole sul territorio.

Gli interlocutori sono stati invitati a compilare il sondaggio valutando l'importanza di 12 tematiche, suddivise in 3 ambiti ed elencate nella pagina seguente. All'interno di ogni ambito (sociale, ambientale ed economico) abbiamo richiesto di ordinare le 4 tematiche proposte, dalla più importante alla meno importante.

Servizio Idrico e Sostenibilità...



Partecipa al sondaggio:

Dai la tua opinione!

• solo 2 domande
• tempo di compilazione: 3 minuti



www.emilambiente.it



12

le tematiche di cui abbiamo chiesto di valutare l'importanza, suddivise in 3 ambiti

AMBITO AMBIENTALE

- Uso sostenibile delle risorse (es: riduzione delle perdite idriche d'acquedotto, innovazione del servizio di misurazione dei consumi);
- Efficienza e transizione energetica (es: riduzione dei consumi energetici degli impianti, utilizzo di fonti rinnovabili);
- Qualità e disponibilità dell'acqua (es: sicurezza dell'acqua, continuità del servizio);
- Impatto delle acque reimmesse negli ecosistemi naturali (es: efficientamento delle reti fognarie e degli impianti di depurazione, qualità del processo di depurazione).

- Etica (es: Lotta alla corruzione, adeguamento alle normative di settore, trasparenza nella gestione);
- Crescita economica sostenibile (es: equilibrio tra entrate, costi e investimenti necessari alla rigenerazione della rete e all'efficienza del servizio; ricaduta economica sul territorio);
- Cybersecurity (es: sicurezza nella gestione dei dati personali degli utenti; sistemi di difesa e protezione da attacchi informatici mirati a minare la continuità del servizio).

AMBITO SOCIALE

- Qualità del servizio e orientamento all'utente (es: facilità di contatto, impegno e cortesia, tempestività nella risposta, digitalizzazione e semplificazione delle pratiche);
- Educazione alla sostenibilità (es: formazione e informazione sull'uso sostenibile della risorsa-acqua verso i dipendenti, nelle scuole e tra i cittadini);
- Salute e sicurezza dei lavoratori (es: individuazione e riduzione dei rischi, misure preventive e dotazioni, formazione in materia, vigilanza e controllo);
- Benessere aziendale (es: diversità e inclusione, lavoro dignitoso (sviluppo delle competenze e crescita professionale, welfare aziendale e conciliazione tempi di vita/di lavoro, ricaduta occupazionale sul territorio).

AMBITO ECONOMICO

- Investimenti per l'efficienza e innovazione del sistema idrico (es: rigenerazione della rete, digitalizzazione della rete e della misura dei consumi);



481

Le persone che hanno risposto al nostro sondaggio

Hanno partecipato all'indagine 481 persone. Nei grafici di seguito riportiamo il punteggio ottenuto da ogni tematica, dalla più importante (a sinistra) alla meno importante (a destra).

Figura 4 - Ambito Ambientale: i temi rilevanti per gli stakeholder

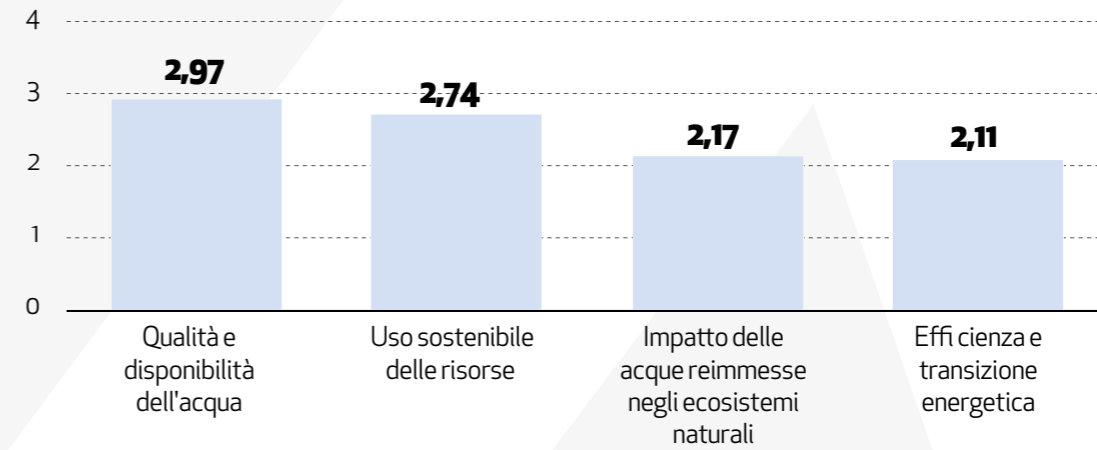


Figura 5 - Ambito Sociale: i temi rilevanti per gli stakeholder

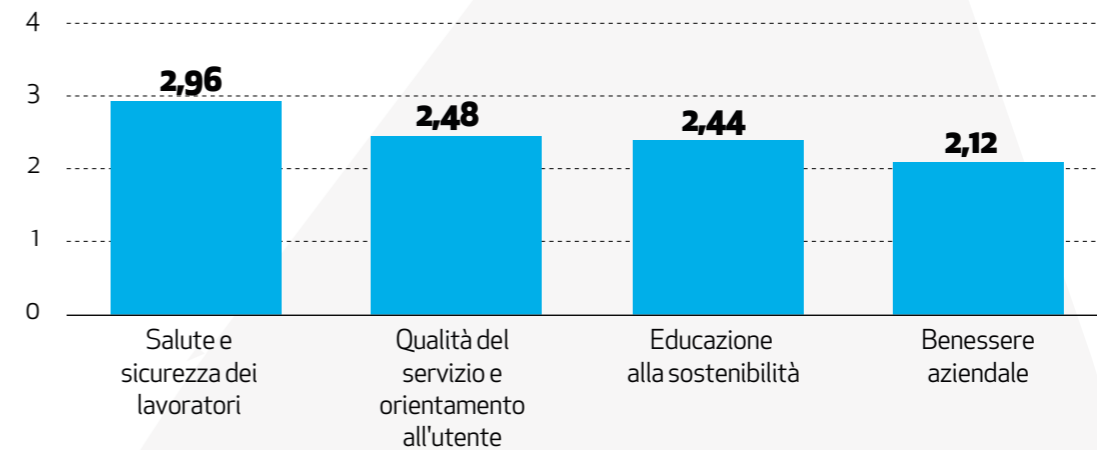
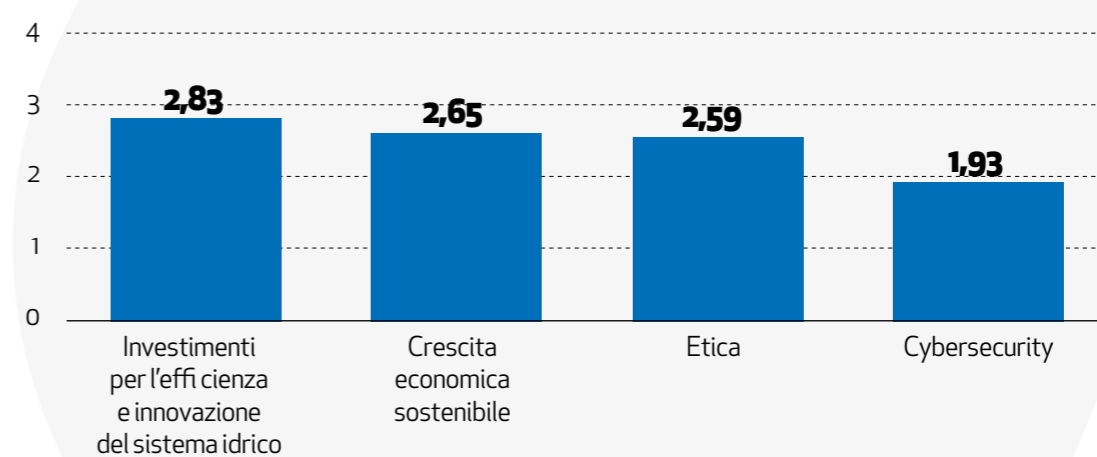


Figura 6 - Ambito Economico: i temi rilevanti per gli stakeholder





Alle medesime domande è quindi stata chiamata a rispondere la governance aziendale, rappresentata dal Consiglio di Amministrazione e dal Comitato di Direzione. Il grafico seguente rappresenta gli esiti di questo passaggio.

Figura 7 - Ambito Ambientale: i temi rilevanti per EmiliAmbiente

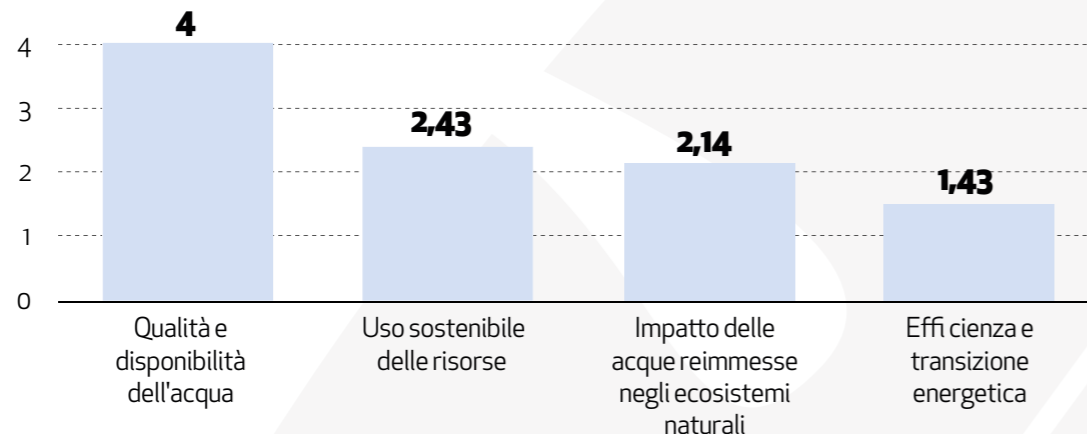


Figura 8 - Ambito Sociale: i temi rilevanti per EmiliAmbiente

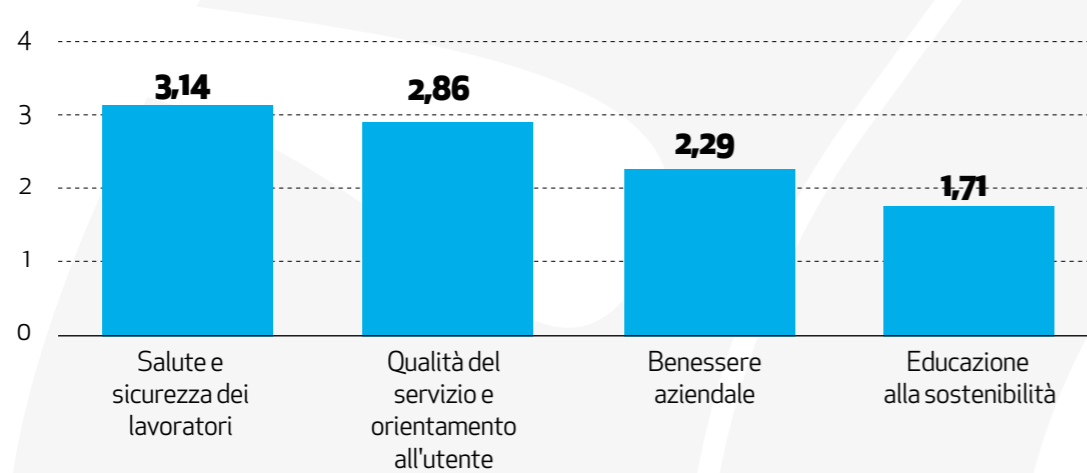


Figura 9 - Ambito Economico: i temi rilevanti per EmiliAmbiente

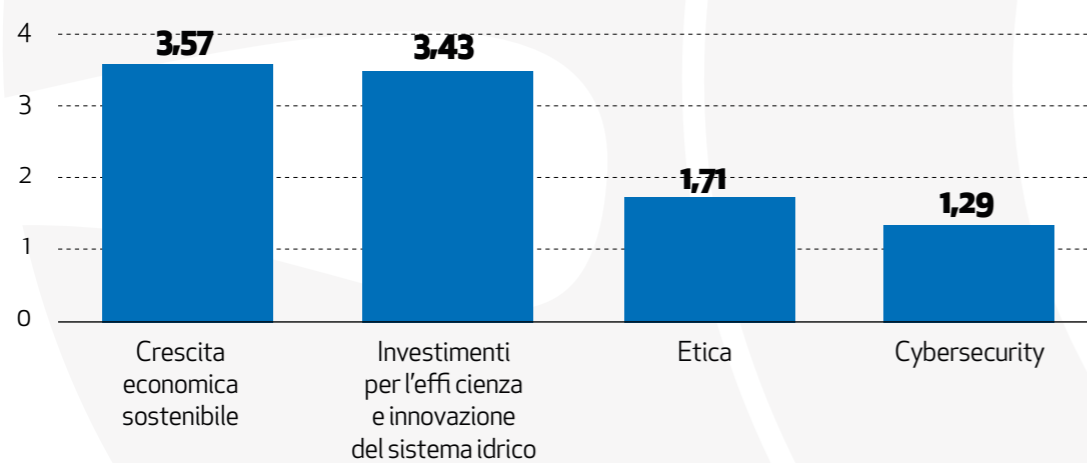
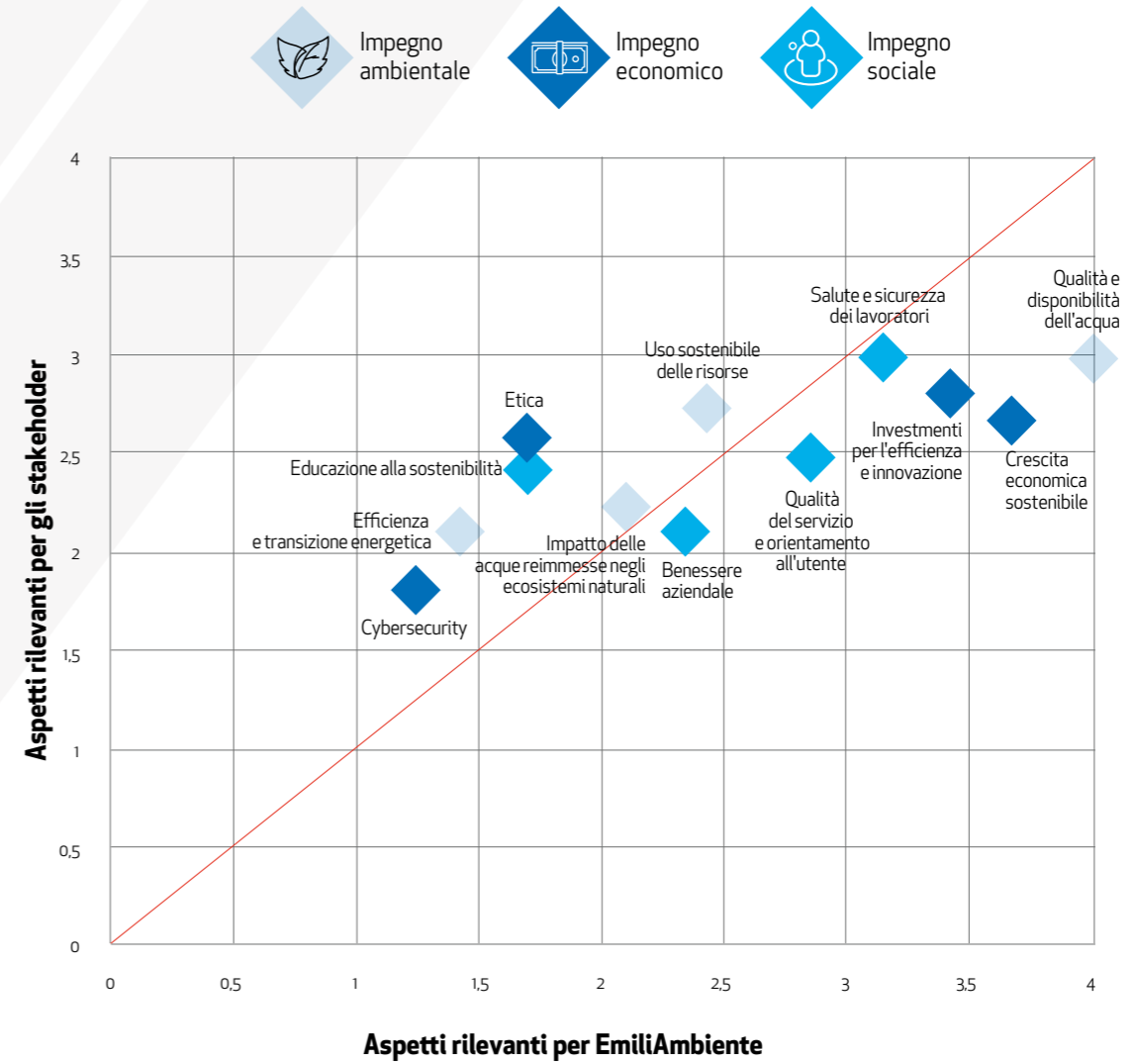


Figura 10 - Analisi di materialità



Dal confronto tra i risultati degli stakeholder e le risposte della società emerge il quadro rappresentato dalla figura seguente, in cui identifichiamo i temi prioritari per EmiliAmbiente e per i suoi interlocutori nella strategia di medio e lungo termine. Dal grafico emerge un allineamento di massima con le istanze ritenute importanti dai nostri interlocutori, con una divergenza più marcata sui temi economici, a cui l'insieme degli stakeholder attribuisce una rilevanza minore rispetto a quella espressa dall'azienda. Qui pesa, probabilmente, la difficoltà dei non addetti ai lavori a percepire il legame diretto tra gestione economica e garanzia/qualità del servizio determinato dal principio della copertura dei costi. Su questa base è stato realizzato il presente Bilancio ed stata impostata la riflessione comune sul futuro, con lo scopo di far coincidere obiettivi e aspettative.

L'analisi di materialità mette a confronto l'importanza di ogni tema per la Società e per gli stakeholder



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 102.123³ abitanti residenti sul territorio.

Per i Comuni di Parma, Fontevivo, Sorbolo Mezzani e Noceto la società si occupa del prelievo e della fornitura dell'acqua fino ai punti di consegna al gestore del Servizio di questo territorio, e per il solo Comune di Fontevivo gestisce il Servizio di Collettamento e Depurazione dei Reflui.

La tabella 2, a pagina 34, riporta la numerosità delle utenze del servizio idrico integrato per Comune⁴, a confronto con la popolazione residente nei Comuni serviti.

³ Fonte ISTAT al 01/01/2023.

⁴ 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 31/12/2023.

Figura 11 - Il Servizio Idrico Integrato



1 CAPTAZIONE

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

2 POTABILIZZAZIONE

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

3 ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE

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

4 FOGNATURA

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

5 DEPURAZIONE

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

6 RESTITUZIONE

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

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

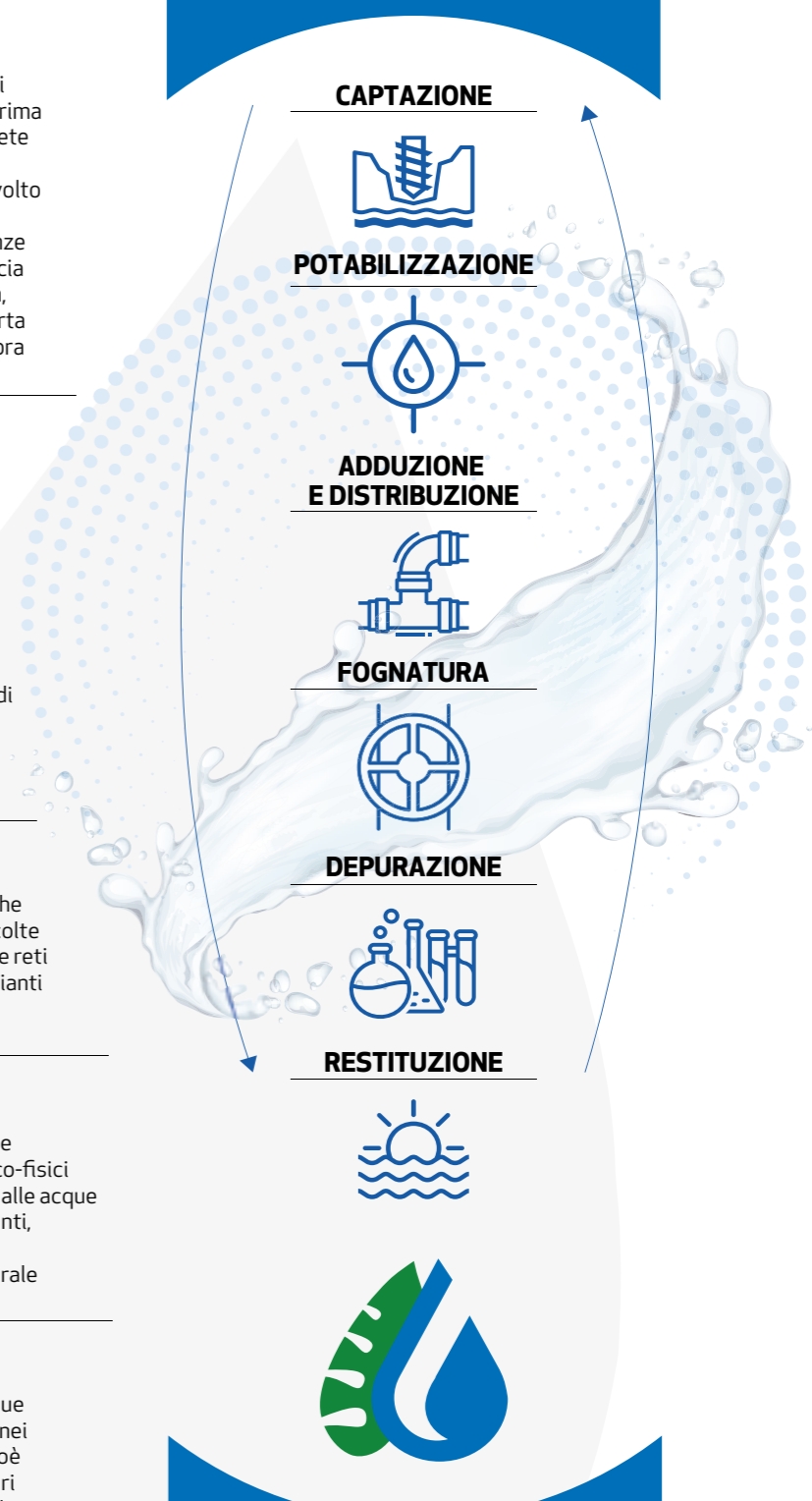


Tabella 2 - Abitanti residenti nel territorio servito e utenze del SII nei Comuni gestiti

COMUNE	ABITANTI SERVITI(1)	UTENZE SERVIZIO ACQUEDOTTO	UTENZE SERVIZIO FOGNATURA	UTENZE SERVIZIO DEPURAZIONE
Busseto	6.765	3.169	2.752	2.752
Colorno	8.966	3.796	3.431	3.431
Fidenza	27.045	12.242	11.296	11.296
Fontanellato	7.081	2.355	2.142	2.142
Polesine Zibello	3.100	1.420	1.260	1.260
Roccabianca	2.896	751	662	662
Salsomaggiore T.	20.054	10.653	8.807	8.807
San Secondo P.se	5.844	2.335	2.211	2.211
Sissa TreCasali	7.868	3.070	2.728	2.728
Soragna	4.748	2.161	1.897	1.897
Torrite	7.756	3.206	2.843	2.843
TOTALE	102.123	45.158	40.029	40.029

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, compreso lo studio, la progettazione, la realizzazione e la gestione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente.



La tariffa deve garantire la copertura dei costi del servizio, secondo il principio del full cost recovery

LA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La tariffa 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.

Figura 12 - Attori e ruoli della regolazione tariffaria



COME SI COMPONE IL CORRISPETTIVO APPLICATO IN BOLLETTA⁵?

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 depurazione⁶).

Ogni utente paga in bolletta una quota fissa (espressa in €/anno), indipendente dai consumi effettivi, ed una quota variabile (espressa in €/mc) che è invece calcolata sulla base dei suoi consumi (in scaglioni di consumo ai quali è applicata una tariffa variabile, che aumenta all'aumentare del consumo) e della tipologia di utenza.

In particolare, per le utenze domestiche residenti sono previste 4 fasce di prezzo: una fascia agevolata, una fascia base e un massimo di due fasce di eccedenza; il volume consumato viene ripartito in questi scaglioni in base al numero di persone che compongono il nucleo familiare (tariffa pro-capite); per i servizi di fognatura e depurazione, invece, 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 0,6 centesimi di €/mc⁷);
- 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 cubo⁸ per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione);

⁵ Si fa qui riferimento alle utenze domestiche residenti.

⁶ Fanno eccezione le casistiche definite all'art. 18 del Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione, ovvero le utenze che sono tenute all'allacciamento in quanto ubicate in "zona servita da pubblica fognatura".

⁷ Delibera ARERA 267/2023.

⁸ Ridefinita con Delibera ARERA 639/2021 a partire dal 1 gennaio 2022.



- 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 2022⁹);
- Strumento allocativo ex articolo 36.3 lett. b 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; è stato rideterminato pari a 1 centesimo 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 dell'area territoriale e del volume di investimenti effettuato (investimenti più alti comportano tariffe più elevate).

La figura 12 illustra la spesa complessiva della famiglia-tipo nel triennio 2021-2023 all'interno del terri-

torio servito da EmiliAmbiente, evidenziando la spesa per le singole componenti del Servizio (Acquedotto, Fognatura e Depurazione): quella complessiva dei nostri utenti si attesta nel 2023 su € 459 (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 persona¹⁰ (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, ove l'utente fruisca di tale servizio - garantisce un risparmio pari a 35,67 € per ciascun componente del nucleo familiare (applicando le tariffe 2023); a questo risparmio si aggiunge lo sgravio legato alla mancata applicazione della componente UI3.

ARERA ha inoltre previsto la possibilità per gli Enti di Governo d'Ambito di definire ulteriori agevolazioni a livello locale. ATERSIR ha quindi definito per il territorio regionale un ulteriore Bonus, chiamato "Integrativo", che viene riconosciuto alle medesime utenze che hanno diritto al Bonus Sociale nazionale; a partire dal 1° gennaio 2023, il Bonus Integrativo è calcolato come sconto del 75% della tariffa di acquedotto, fognatura e depurazione, per le utenze che fruiscono di questi servizi, sul quantitativo essenziale di acqua: la misura equivale a ulteriori € 26,75 di risparmio per ciascun componente del nucleo familiare.

L'accesso a queste agevolazioni è "automatico": le pratiche di bonus idrico sono registrare direttamente in sede di presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), insieme alle agevolazioni per il gas e l'energia elettrica; l'erogazione del bonus è subordinata alla verifica effettiva della presenza di un contratto di fornitura per il servizio idrico da parte del Gestore.

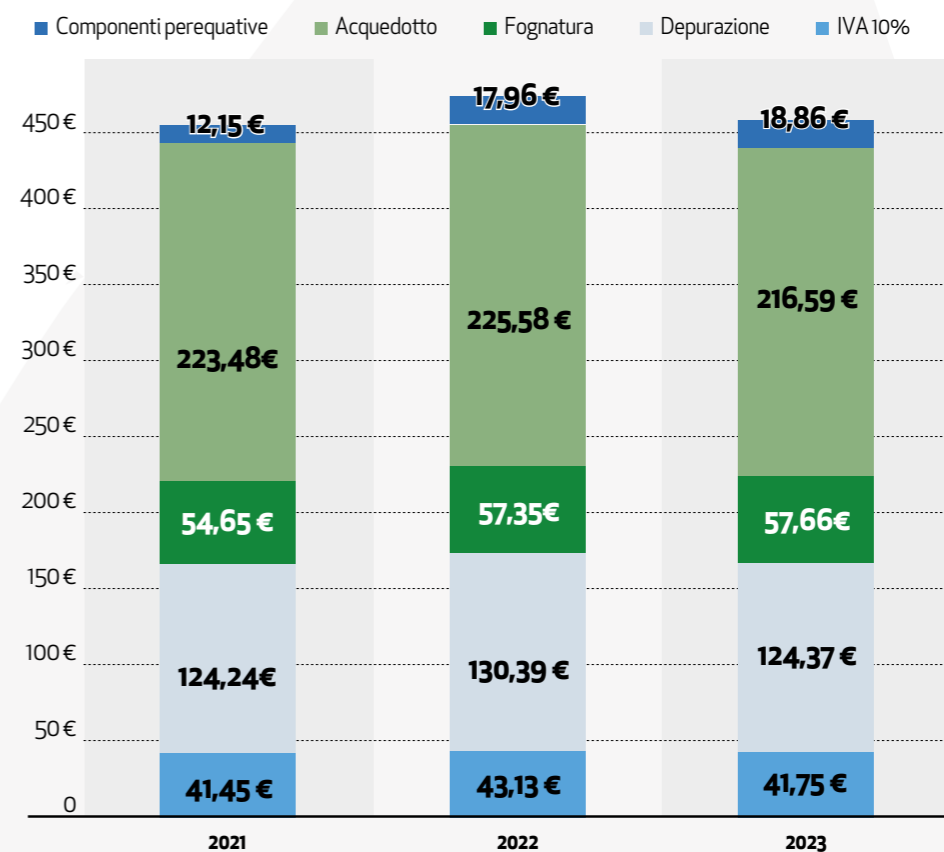
Questo nuovo meccanismo ha subito forti rallentamenti a livello nazionale, in ragione delle difficoltà di gestione degli aspetti tecnico-informatici, nonché delle conseguenze legali in materia di tutela della sicurezza dei dati personali. I bonus 2021 e 2022 sono stati finalmente "sbloccati" da ARERA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

Nel corso del 2023 sono stati erogati bonus per complessivi € 1.420.826.

L'Osservatorio prezzi e tariffe di cittadinanza attiva nel Rapporto Annuale sul SII 2024 ha enunciato che per quanto riguarda il bonus sociale idrico il risparmio medio per una famiglia di tre persone con soglia ISEE fino a 9.530 € sarebbe di 104 euro, ossia il 22% o 27% in meno a seconda che si consideri un consumo annuo di 182 metri cubi o di 150 metri cubi. In particolare, in Emilia-Romagna, il valore del bonus varia dai 147€ di Ferrara ai 90€ di Bologna.

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 1,32%, un valore ben al di sotto del tasso di insoluto coperto da tariffa per il Nord Italia (2,0%).

Figura 13 - Andamento della spesa media annua per il SII per una famiglia tipo per 150 mc



⁹ Delibera ARERA 239/2023.

¹⁰ DPCM13 ottobre 2016.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



ARERA definisce a livello nazionale i livelli minimi di qualità da garantire nei rapporti con l'utenza e nelle prestazioni tecniche

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 Contrattua-

le¹¹) e nelle prestazioni tecniche del Servizio (Qualità Tecnica¹²).

Nella tabella seguente riportiamo i livelli di Qualità Contrattuale delle prestazioni erogate all'utenza raggiunti nel 2023, messi a confronto con le performance raggiunte nel 2021 e 2022. 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.

¹¹ Delibera 655/2015/R/idr - Approvazione del Regolamento per la Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).

¹² Delibera 917/2017/R/idr - Approvazione del Regolamento della Qualità Tecnica del Servizio Idrico (RQT).



Tabella 3 - Performance Qualità Contrattuale 2021-2023 a confronto

INDICATORE	standard	2021		2022		2023	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto indicatore
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	34	91%	24	100%	6	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	2	100%	2	100%	1	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	182	99%	213	100%	224	98%
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	15	100%	10	100%	7	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	15 giorni	134	96%	126	99%	143	93%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni < 30 giorni	29	83%	51	88%	39	92%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	20 giorni	3	100%	2	50%	1	100%
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni < 30 giorni	6	100%	4	100%	8	100%
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni	243	99%	240	98%	295	99%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	5 giorni	1.000	99%	874	99%	902	100%
TEMPO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA CON MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	10 giorni	-	-	-	-	-	-
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ	2 giorni feriali	16	100%	38	100%	12	92%
TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	7 giorni	943	100%	931	99%	893	100%
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	5 giorni	1.758	100%	1.978	100%	1.941	100%

INDICATORE	standard	2021		2022		2023	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto indicatore
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	11	91%	15	100%	1	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI CON SOPRALLUOGO	20 giorni	77	99%	86	99%	99	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	10 giorni	30	86%	54	84%	56	91%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	90% delle singole prestazioni < 30 giorni	13	100%	18	100%	12	100%
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI	3 ore	711	100%	765	100%	695	100%
TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	90% delle singole prestazioni entro 7 giorni	646	93%	691	93%	638	93%
PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	95% delle singole prestazioni > 24 ore	-	-	-	-	-	-
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	10 giorni	6	83%	1	100%	2	100%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LOCO	10 giorni	-	-	-	-	-	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LABORATORIO	30 giorni	5	100%	4	100%	3	67%
TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE	10 giorni	6	100%	1	100%	2	100%
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	1	0%	-	-	1	100%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	1	100%	-	-	1	100%
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	90% delle singole prestazioni < 3 ore	936	99%	1.220	99%	939	99%
TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	45 giorni solari	179.870	100%	180.931	100%	181.944	100%

INDICATORE	standard	2021		2022		2023	
		n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto	n° tot prestazioni	% rispetto indicatore
PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	2/anno se consumi ≤ 100mc	28.092	100%	27.915	100%	28.838	100%
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	18.251	100%	18.617	100%	17.817	100%
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	229	100%	253	100%	386	99%
	6/anno se consumi > 3000 mc	97	83%	117	95%	108	93%
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	52	92%	31	90%	23	100%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	30 giorni	79	100%	111	100%	129	100%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	95% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	39	100%	36	97%	102	100%
TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	60 giorni	2	100%	-	0%	3	-
TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	95% delle singole prestazioni ≤ 60 minuti	1.812	99%	5.441	99%	8.187	99%
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	Media sul totale delle prestazioni ≤ 20 minuti	1.812	96%	5.441	97%	8.187	98%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO (AS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi AS > 90%	24.410	Rispettato 12 mesi su 12	18.283	Rispettato 12 mesi su 12	11.507	Rispettato 12 mesi su 12
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (TMA)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi TMA ≤ 240 secondi	24.410	Rispettato 12 mesi su 12	18.283	Rispettato 12 mesi su 12	11.507	Rispettato 12 mesi su 12
LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO (LS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi LS ≥ 80%	16.849	Rispettato 0 mesi su 12	15.337	Rispettato 12 mesi su 12	11.507	Rispettato 12 mesi su 12
TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (CPI)	90% delle singole prestazioni CPI ≤ 120 secondi	5.320	96%	12.901	98%	8.881	97%

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.

Nella tabella 4 sono riportati gli obiettivi 2023 e per ciascun indicatore il valore di performance raggiunto. Abbiamo evidenziato nella colonna "Valore 2023" 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.

Le performance tecniche del gestore vengono valutate attraverso sei macroindicatori di qualità, tra cui perdite e interruzioni del servizio





Tabella 4 - Qualità Tecnica: performance 2023

MACRO INDICATORE		Udm	Val. 2021	Classe	Obv 2022	Obv 2023	in valori	Valore 2023	
M1	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	11,03	C	-4% M1a	-4% M1a	≤10,17 mc/km/gg	9,31
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	40,49%					37%
M2	M2	Interruzioni del servizio	Ore	1,01	A	mantenimento	mantenimento	< 6 ore	4,03
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,000%	C	rientro nella classe precedente in 2 anni	rientro nella classe precedente in 2 anni	<0,005%	0,00%
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	0,82%				≤0,5%	0,87%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,05%				nessuno	0,05%
M4	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti	n/100km	1,13	E	-10 % M4a	-10 % M4a	≤0,915	4,90
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	48,9%				nessuno	31,85%
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	26,7%				nessuno	25,19%
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	2,13%	A	mantenimento	mantenimento	<15%	1,0%
M6	M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua refua scaricata	%	0,00%	A	mantenimento	mantenimento	<1%	2,1%

Come evidenziato nel prospetto, gli obiettivi per il 2023 sono stati raggiunti per i macroindicatori M1, M2 e M5, mentre non risultano raggiunti per M3, M4 e M6. Si specifica che ai fini della qualità tecnica le non conformità dei parametri di qualità delle acque, sia potabili che reflue depurate, vengono rilevate in modo più stringente rispetto alla normativa, poiché la qualità tecnica punta al miglioramento dei livelli di servizio, prendendo come pre-requisito la conformità normativa "di base".

In dettaglio:

- Il mancato raggiungimento dell'obiettivo M3 dipende dalla presenza di 2 campioni (su 231 totali) in cui è stato rilevato un supero del parametro Manganese; da procedura interna e da normativa sulla qualità dell'acqua potabile, il supero può non essere considerato come non conformità laddove il campione venga ripetuto entro le 48 ore e il valore risulti di nuovo entro i limiti di legge, poiché ciò potrebbe indicare un vizio del campione; ai fini della qualità tecnica invece conta ogni supero;

Tabella 5 - Gli obiettivi per il biennio 2024-2025

MACRO INDICATORE		Udm	Anno 2023	Classe	Obv 2024	Obv 2025	in valori	
M0	M0a	Resilienza idrica a livello di gestione del SII	%	0,64%	C	+0,5% DISP	+0,5% DISP ≥17.492.454	
	M0b	Resilienza idrica a livello di sovraordinato	%	0,35%				
M1	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	9,31%	C	-4% M1a	≤8,58	
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	37,14%			nessuno	
M2	M2	Interruzioni del servizio	Ore	4,03	C	-4% M2	-4% M2a	≤3,72
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,00%	B	-4% M3b	-4% M3b	nessuno
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	0,87%				≤0,8%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,05%				nessuno
M4	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti	n/100km	4,90	D	-10 % M4a	-10 % M4a	nessuno
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	31,85%				≤25,80%
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	25,19%				nessuno
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	1,03%	A	mantenimento	mantenimento	≤3,0%
M6	M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua refua scaricata	%	18,3%	E	-20% M6	-15% M6	≤12,45%

- Per quanto riguarda invece le acque reflue depurate, sono stati rilevati 3 campioni (su 143 totali) con una concentrazione di fosforo superiore al limite tabellare, tuttavia ai fini della conformità normativa il parametro non è valutato in termini di supero sul singolo campione ma come media annua.
- Per quanto riguarda invece l'indicatore M4a, il peggioramento della performance (ovvero l'aumento degli episodi di allagamento/sversamento ogni 100 km di rete fognaria gestita) ri-

sente di un miglioramento della qualità della registrazione. Nell'autunno scorso sono stati infatti chiariti i criteri di conteggio di tali eventi, e sulla base delle richieste del regolatore abbiamo adeguato le prassi in essere.

I nostri obiettivi per il biennio 2024-2025 sono ricalcolati, secondo le nuove indicazioni contenute in Delibera 637/2023, utilizzando l'anno base 2023, come riportato nella tabella 5.



1.036

Le interviste agli utenti nel 2023 sul livello di soddisfazione

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 Whatsapp ma è sempre possibile la compilazione "spontanea" direttamente dal nostro sito web. In questa sede riportiamo un breve estratto dell'indagine sul livello di soddisfazione percepito dal cliente condotta nel 2023. Sono state completate 1.036 interviste ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente, le interviste sono state condotte tramite interviste telefoniche (315) mail (454) e Whatsapp (267). 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).

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

I risultati dell'indagine per il 2023 confermano intanto per l'azienda una buona performance: l'88% dei cittadini interpellati nel corso della ricerca ha espresso infatti un giudizio positivo sul suo operato, dichiarandosi molto (64%) o abbastanza (24%) soddisfatto. La quota di coloro che si dichiarano «poco o per nulla soddisfatti» del servizio si riduce leggermente rispetto al 2022 allineandosi con i valori pregressi (oggi è all'11,6%); sale del 5,4% la percentuale di coloro che si dicono «pienamente soddisfatti» (64,1% vs 58,7%).

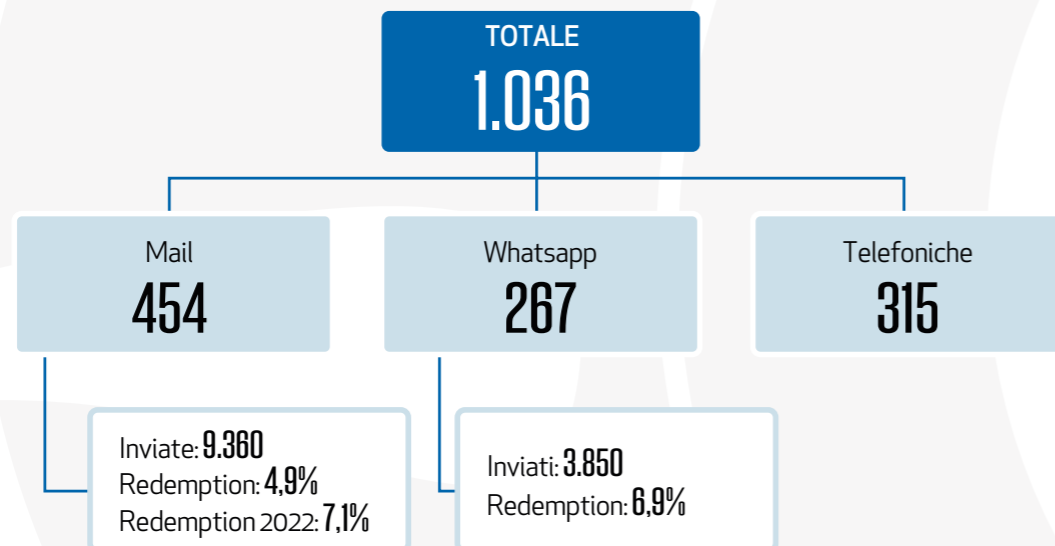
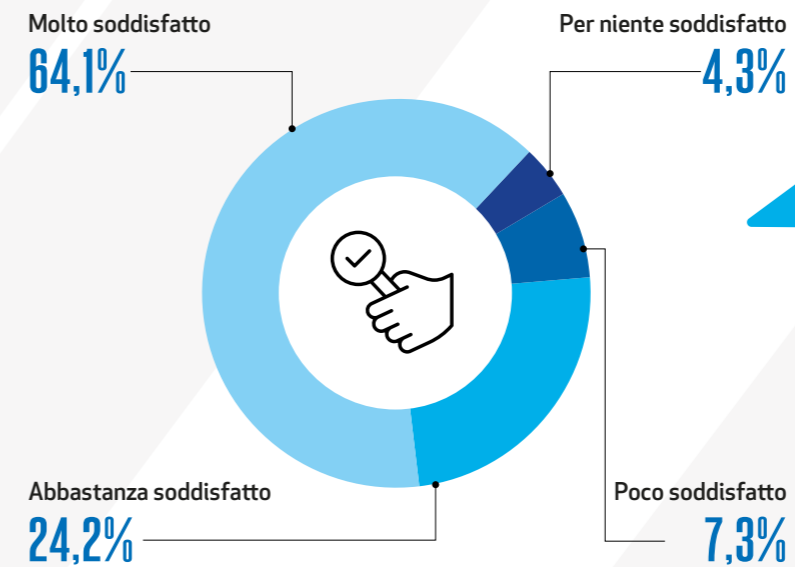


Figura 14 - Le statistiche delle interviste



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

Figura 15 - Soddisfazione complessiva del Servizio

I PUNTI FORTI DELLA NOSTRA AZIENDA SECONDO I CLIENTI

Punti forti sono in particolare l'impegno e la cortesia del personale (buona per il 58%, sufficiente per il 31%), la facilità di contatto, che il 90% degli intervistati ritiene buona (67%) o sufficiente (23%), l'efficienza e rapidità del servizio di Pronto Intervento (valutate positivamente dall'81% degli utenti che ne hanno usufruito).

Nel 2023 il 30,1% degli utenti ha contattato l'azienda. Il mezzo più utilizzato è l'e-mail (46,4%), a differenza di quanto avveniva l'anno precedente, in cui lo strumento più impiegato era il call center commerciale. Nel 2023, infatti, il ricorso al call center scende dal precedente 53,2% all'attuale 44,2%.

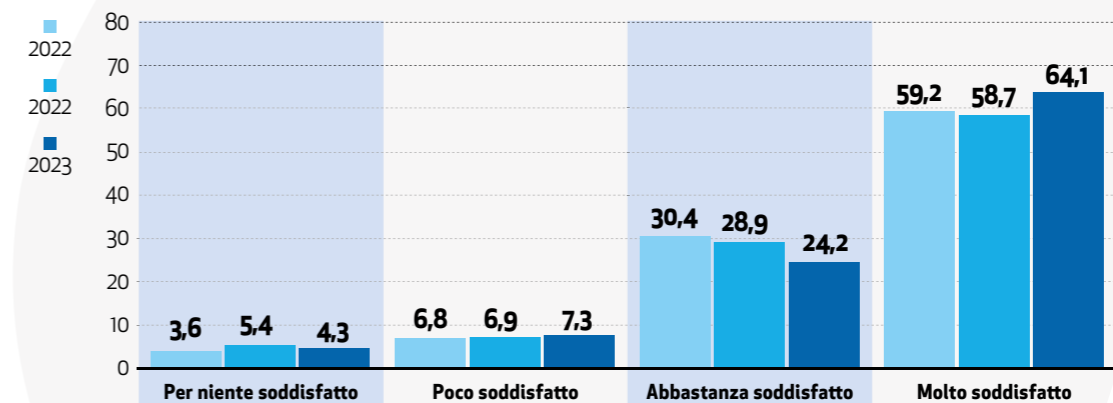


Figura 16 - Livello di soddisfazione complessiva del Servizio

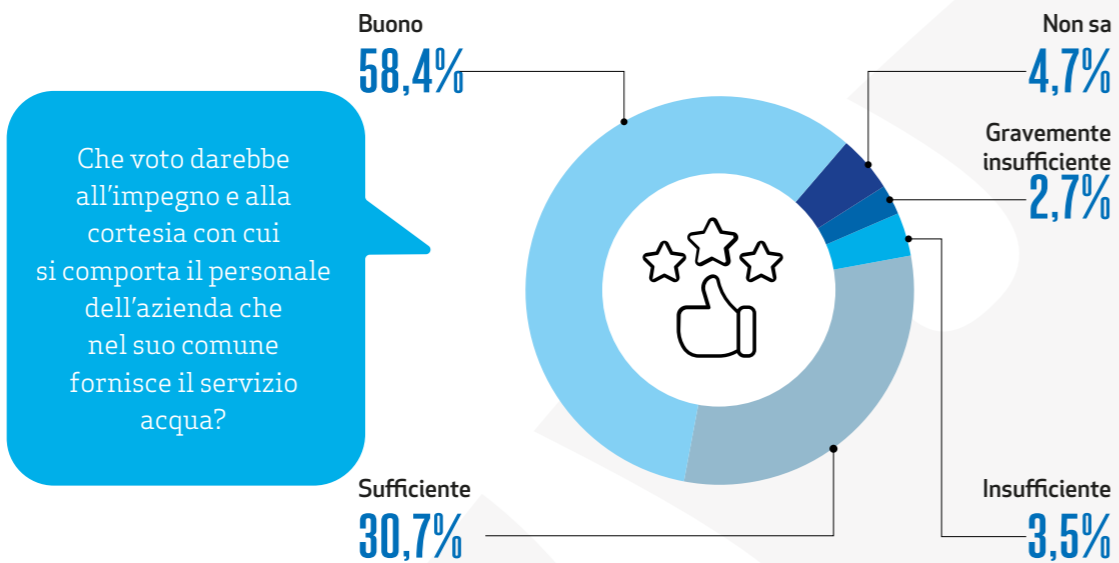


Figura 17 - Gradimento personale dell'azienda

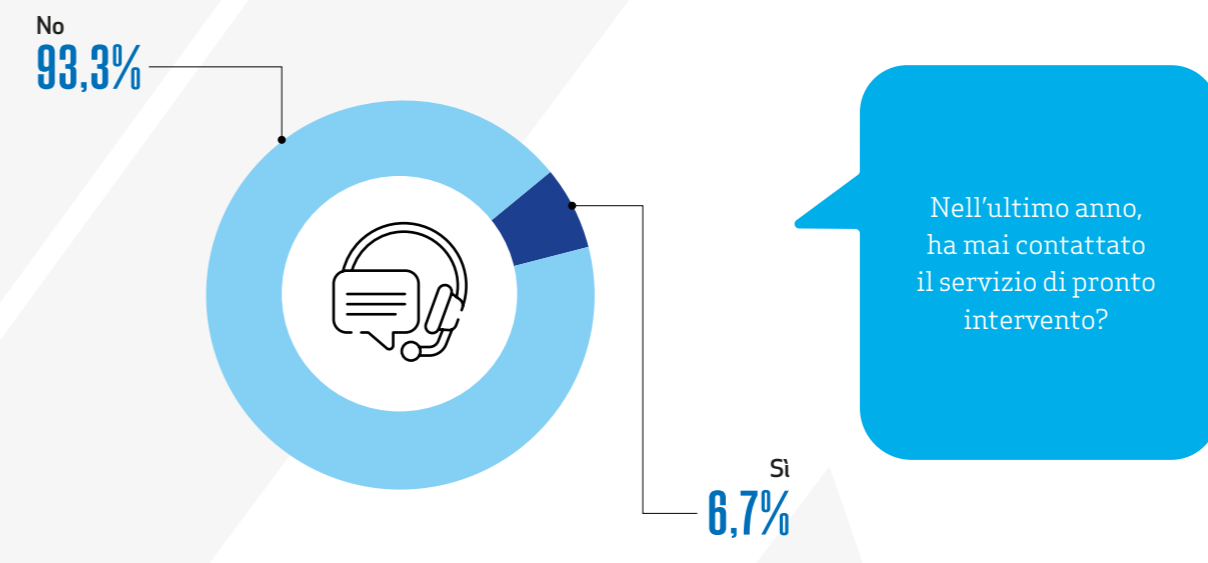


Figura 20 - Contatto pronto intervento

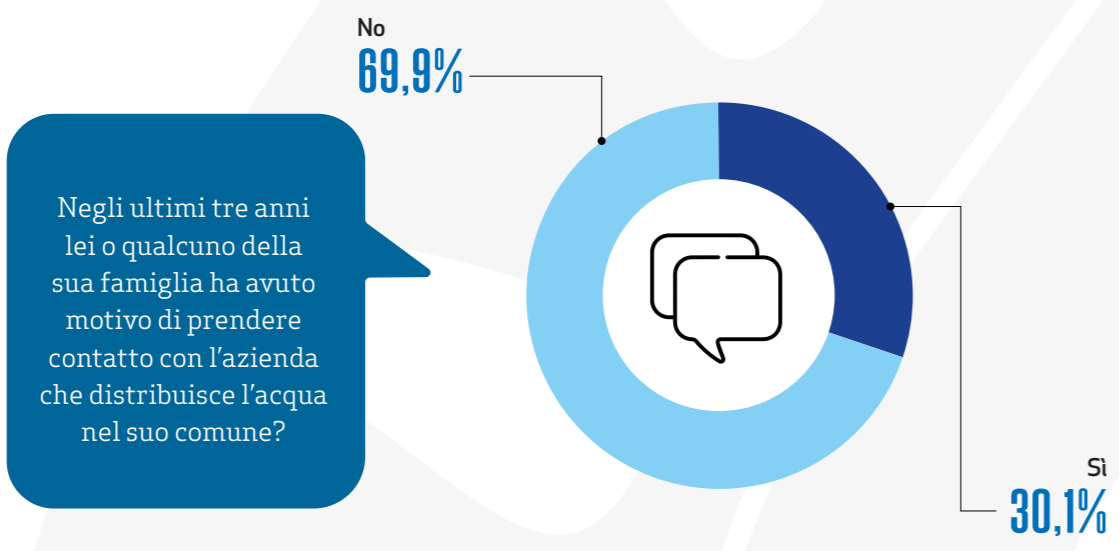


Figura 18 - Contatto con l'azienda

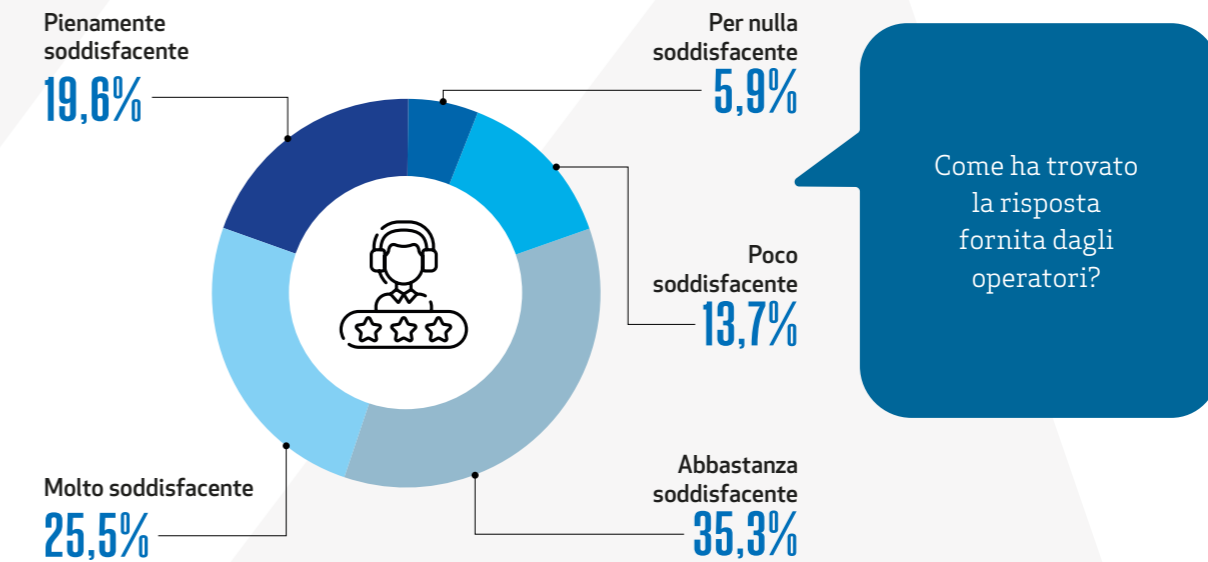


Figura 21 - Soddisfazione della risposta

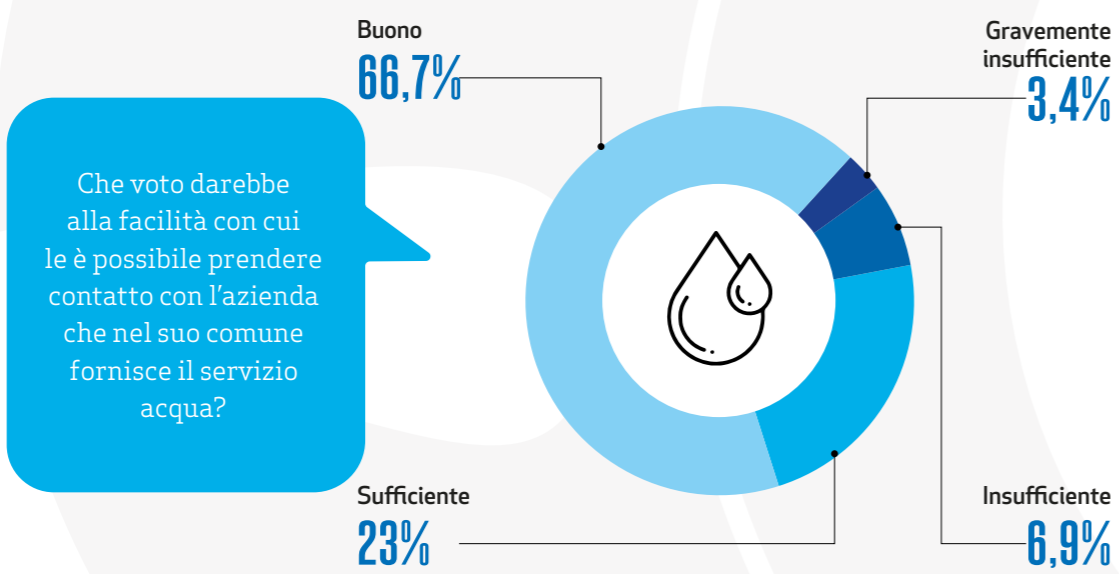


Figura 19 - Facilità di contatto

DOVE POSSIAMO MIGLIORARE

Permane, pur rientrando pienamente nella dimensione della sufficienza (con il 75% dei pareri positivi), la problematica relativa alla percezione da parte degli utenti della qualità dell'acqua fornita. Quasi la metà di coloro che non bevono l'acqua del rubinetto non è "ideologicamente contrario" a questa abitudine (40,2%).

Questa verrà affrontata, nel 2024 e negli anni successivi, attraverso la costruzione e l'attuazione del Water Safety Plan, affiancato da campagne di comunicazione sul tema della sicurezza dell'acqua e sulla promozione di stili di vita sostenibili.





IL SERVIZIO CLIENTI



RAPPORTO CON L'UTENZA

I principi generali a cui si ispira il servizio di EmiliAmbiente, i diritti fondamentali riconosciuti agli utenti, gli standard di qualità garantiti nella sua erogazione sono espressi nella Carta dei Servizi, consultabile sul sito della società (sezione "Azienda") e approvata dal Consiglio di Amministrazione nella sua ultima versione nella seduta del 21 settembre 2022. Il documento, che rappresenta il "patto" che la società si impegna a rispettare nei confronti dei cittadini, è realizzato secondo le linee guida stabilite da ATERSIR ed è periodicamente oggetto di diffusione e promozione nei canali di comunicazione dell'azienda.

sere vicini agli utenti con personale esperto e qualificato, e nel contempo garantisce l'apertura degli sportelli per un monte ore superiore rispetto al minimo previsto da normativa¹³.

Sono poi messi a disposizione dei clienti altri canali di contatto "smart":

- Un servizio telefonico di call center accessibile al cliente su numero verde gratuito negli orari 8:30-16:30 dal lunedì al venerdì e 8:30-12:30 il sabato;
- Canali di contatto email dedicati per servizio (richieste di informazioni contrattuali, di prevenzione, segnalazioni e reclami);
- Lo Sportello Online, accessibile direttamente previa autenticazione, per la gestione diretta delle pratiche personali, letture e consumi, bollette e relativi pagamenti, richieste e segnalazioni.

IL SERVIZIO CLIENTI: SPORTELLI FISICI E SERVIZI ON LINE

I nostri clienti hanno a disposizione numerosi canali attraverso i quali possono contattarci, primo tra tutti lo sportello fisico: la presenza dei nostri operatori sul territorio è capillare, una scelta che ci consente di es-

Al rientro della situazione emergenziale legata al Covid-19 (annualità 2022 e 2023) le abitudini dell'utenza sembrano essersi stabilizzate su una predilezione per i canali di contatto telefonici e informatici rispetto a quelli fisici.

Obiettivo dell'azienda sarà assecondare questa tendenza, promuovendone e facilitandone l'utilizzo.

... DOVE TROVO APERTO OGGI?

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
FIDENZA 8.30-13	FIDENZA 8.30-13	FIDENZA 8.30-13	FIDENZA 8.30-13	FIDENZA 8.30-13	FIDENZA 8.30-12.30
SISSA TRECASALI 8.30-10.30	SALSOMAGGIORET. 8.30-12.30	BUSSETO 9-12	COLORNO 9-12		
FONTANELLATO 9-12	TORRILE 9-12		SALSOMAGGIORET. 8.30-12.30		
SORAGNA 15-16.30					

... Inoltre, su appuntamento, chiamando l'800 427999:

- ✓ San Secondo P.se il mercoledì dalle 10.30 alle 12.30
- ✓ Roccabianca il mercoledì dalle 8.30 alle 10
- ✓ Fidenza in orario pomeridiano
- ✓ Salsomaggiore Terme il lunedì e mercoledì pomeriggio

Ed è sempre aperto il nostro sportello on line su www.emilambiente.it

¹³ La Delibera 655/2015 Allegato A art. 52 sancisce obbligo di apertura di almeno uno sportello provinciale per un orario di almeno 8 ore giornaliere dal lunedì al venerdì e di almeno 4 ore il sabato mattina.

Nel 2023



11.507

CHIAMATE RICEVUTE
dal call center commerciale



1.922

NUOVE ISCRIZIONI
allo Sportello On Line



3.783

RISPOSTE FORMULATE
dagli operatori EmiliAmbiente tramite la mail servizioclienti@emiliambiente.it

8.187

utenti serviti allo sportello

pari al:

75%

del valore pre-Covid

IL RECUPERO CREDITI

La gestione ordinaria del recupero crediti nel 2023 ci ha consentito di mantenere il tasso di impagato a 24 mesi pari a 1,31%, un valore al di sotto del tasso di insoluto coperto da tariffa per il Nord Italia (2,0%).

L'attività si svolge utilizzando diverse modalità di intervento:

- Phone collection interna e/o attraverso operatore specializzato. Attraverso questa azione vengono sollecitate le utenze morose, con diversi contatti telefonici o mezzo mail. Si tratta di una modalità puntuale e con costi contenuti, che consente un recupero del credito immediato pari al 25% circa dell'insoluto;
- Limitazione e/o sospensione della fornitura: utilizzata nel rispetto della disciplina dettata da ARERA con la Delibera n. 311, consente di proce-

dere, in caso di mancato pagamento, con la limitazione della fornitura per le utenze domestiche e la sospensione della stessa per le altre tipologie di utenza.



1,31%

Il tasso di impagato a 24 mesi



MISURA DEI CONSUMI E AUTOLETTURA

Il sistema di rilevazione dei consumi alle utenze¹⁴ prevede 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 le grandi utenze, cioè chi consuma un volume annuo maggiore.

Dal 2018 EmiliAmbiente ha implementato la lettura a distanza (telecontrollo) di oltre 100 grandi utenze: queste comunicano al nostro centro di raccolta dati le letture e le allarmistiche relative ad eventuali anomalie, con cadenza giornaliera/settimanale, attraverso un innovativo sistema di comunicazione NB-IOT. Per rendere la fatturazione sempre più efficiente ed equa - cioè basata sul consumo effettivo - da diversi anni EmiliAmbiente promuove una campagna permanente di sensibilizzazione dei cittadini sull'importanza dell'autolettura come strumento utile per il controllo dei consumi e la tempestiva individuazione delle perdite idriche post contatore. 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.

Tabella 6 - Confronto triennale autoletture pervenute ad EmiliAmbiente da parte degli utenti

	2021	2022	2023
AUTOLETTURE	15.273	16.903	17.929

¹⁴ Delibera ARERA 218/2016 (TIMSI)

Nel 2023 è iniziata in alcuni dei Comuni serviti la campagna di sostituzione dei contatori analogici con apparecchi digitali "smart meter", in grado di comunicare giornalmente con sistema di comunicazione LoRaWAN letture e allarmistiche delle utenze. Il progetto, che sarà esteso alla totalità del territorio servito, è uno degli investimenti strategici previsti dal Piano operativo degli Investimenti 2024-2029.

IL PRONTO INTERVENTO

Il servizio di pronto intervento è a disposizione di tutti gli utenti per la segnalazione di guasti urgenti, comprese interruzioni o anomalie della fornitura. Basato su un numero verde gratuito, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ed è strutturato su due livelli:

- Un call center specializzato che risponde alle chiamate degli utenti. Gli operatori classificano le chiamate ricevute sulla base delle definizioni previste da Delibera ARERA n. 655/2015;
- I nostri tecnici reperibili, ai quali gli operatori di call center comunicano i ticket di pronto intervento aperti; in seguito, per un intervento puntuale e risolutivo, i nostri tecnici ricontattano l'utente per avere informazioni più dettagliate sulla segnalazione ricevuta.

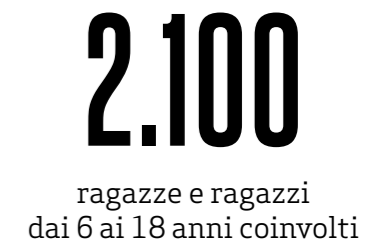
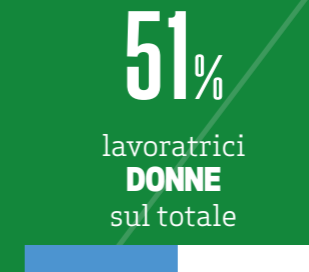
La scelta di ricorrere ad un call center, con operatori formati e qualificati per la gestione del pronto intervento acqua, nasce dall'esigenza di garantire un'infrastruttura di risposta sempre attiva, con garanzie di continuità, e nel contempo dall'esigenza di tracciare in modo puntuale e verificabile una serie di informazioni per la valutazione della qualità del servizio reso al cliente, come previsto da Delibera ARERA 655/2015. Il call center dedicato consente inoltre di ridurre i tempi di attesa per la risposta da parte dell'operatore garantendo il rispetto degli standard ARERA.

L'intervento dei tecnici reperibili per la verifica tecnica in loco garantisce invece il mantenimento del knowhow e della specializzazione aziendale, la conoscenza del territorio e delle sue peculiarità e criticità a servizio del cliente; inoltre, possiamo coordinare con maggior efficacia la pianificazione degli interventi di manutenzione sia straordinaria che programmata, con vantaggi in termini di risparmi economici e di gestione.



IMPEGNO SOCIALE

“Promuovere un Piano di Transizione Culturale sia al nostro interno - valorizzando le risorse umane attraverso lo sviluppo delle competenze e la crescita professionale - sia all'esterno, diffondendo nella popolazione degli utenti stili di vita sostenibili e una gestione responsabile della risorsa-acqua”
 (Estratto della Missione aziendale)



PERSONE

Crediamo che la nostra società sia depositaria di un patrimonio di competenze cruciale per il territorio in cui opera. Il ruolo a cui la candidiamo per i prossimi anni e le sfide che contraddistinguono il futuro del settore ci impongono di lavorare per valorizzare le persone che compongono la squadra, rendendola ancora più forte, coesa, formata, competente.

Ai due valori alla base della nostra vision, fiducia e responsabilità, corrispondono in questo senso le seguenti linee-guida:

- **Attenzione alle relazioni;**
- **Percorsi di crescita definiti e trasparenti;**
- **Coesione e conoscenza condivisa.**

È stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di EmiliAmbiente il 21 dicembre 2023 il nuovo Regolamento Generale di Organizzazione (RGO), che ridefinisce la struttura organizzativa dell'azienda e le linee guida su cui questa può evolvere. Concepito come un fondamentale strumento di trasparenza, il RGO contiene:

- La ridefinizione di competenze, responsabilità, modalità di creazione delle diverse articolazioni organizzative dell'azienda, tra cui Comitato di Direzione, Aree, Settori, Unità Direttive, Uffici di Staff e Unità Operative di Progetto. La creazione di queste ultime, in particolare, viene incentivata per gestire progetti che richiedono l'integrazione di competenze trasversali e che accomunano diverse Aree o Settori, nella logica di una maggiore coesione e condivisione delle competenze;

- Le nuove regole per le progressioni di carriera (l'inquadramento al livello superiore) e per l'ottenimento degli istituti retributivi (premio di risultato, premio individuale, superminimo, premio di responsabilità);
- La dichiarazione di impegno dell'azienda per la formazione continua del personale, tramite la valutazione delle competenze acquisite e la stesura di un piano di formazione individuale.

OCCUPAZIONE: PRESENZE E RETRIBUZIONI

Al 31 dicembre 2023 facevano parte dell'organico EmiliAmbiente 57 persone: nel corso dell'anno sono state effettuate 3 assunzioni, tra cui il Direttore Generale, mentre si è concluso 1 contratto di lavoro per dimissioni volontarie.

Sia il turnover in ingresso (5,3%) che quello in uscita (1,8%) entrambi inferiori ai valori medi di settore, 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. Il 98% dei dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato ad esclusione di un solo contratto a termine ricoperto dalla figura del Direttore Generale. L'azienda conferma l'orientamento a privilegiare rapporti lavorativi stabili e a lungo termine. Ci sono inoltre da considerare, in aggiunta ai 57 dipendenti, 4 persone con contratto di somministrazione.

La tabella 7 riporta la divisione dei dipendenti per fascia d'età in termini percentuali, a confronto con le due annualità precedenti, evidenziando che il 44%

DIPENDENTI	% AZIENDA (2021)	% AZIENDA (2022)	% AZIENDA (2023)
< 30 anni	0%	2%	2%
Tra 30 e 40 anni	31,6%	27%	25%
Tra 41 e 50 anni	36,8%	30%	30%
> 50 anni	31,6%	41%	44%

Tabella 7 - Distribuzione dell'età dei lavoratori confronto triennale

DIPENDENTI	NUMERO	% AZIENDA	% DI SETTORE*
< 30 anni	1	2%	6,68%
Tra 30 e 40 anni	14	25%	19,58%
Tra 41 e 50 anni	17	30%	28,20%
> 50 anni	25	44%	45,53%

Tabella 8 - Distribuzione dell'età dei lavoratori riferita all'annualità 2023 a confronto con la percentuale del settore gas-acqua

*Fonte: Rapporto lavoro 2024 - Occupazione, organizzazione e costo del lavoro nelle imprese dei servizi pubblici acqua, ambiente ed energia di Utilitalia.

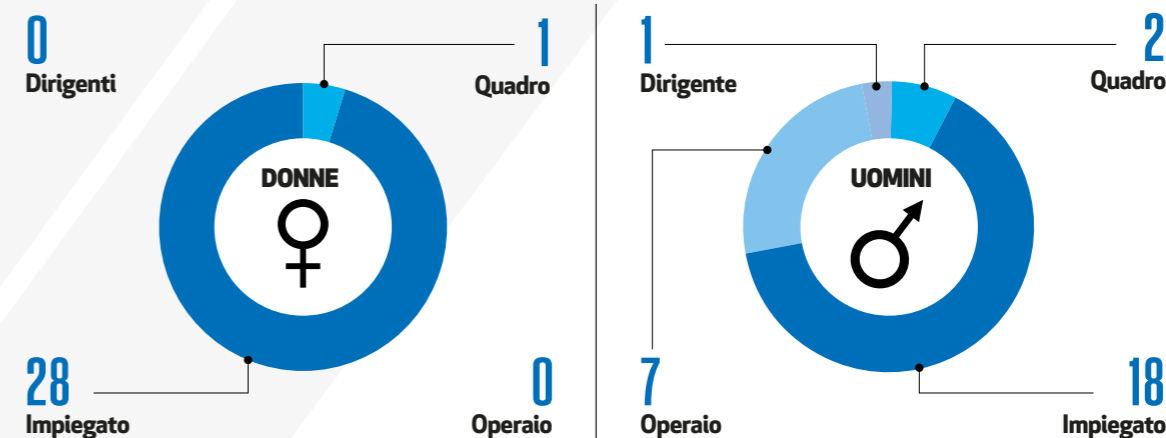


Figura 22 - Distinzione dei lavoratori assunti a tempo indeterminato, distinti per genere e qualifica

dei dipendenti ha più di 50 anni mentre il 55% dei dipendenti ha tra i 30 e i 50 anni. La tabella 8 invece, riporta la distribuzione dei dipendenti per fascia d'età a confronto con le medie di settore.

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

Anche per il 2023 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 51% del personale complessivo assunto: il valore, in linea con

l'annualità precedente, è ben superiore alla media di settore, in cui la composizione della forza lavoro femminile è solo del 26,66%.

Analizzando la distribuzione dei lavoratori nelle principali qualifiche in funzione del genere si evince come per la qualifica di impiegato vi sia la massima attenzione alla parità di genere, con una percentuale del 51% 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.

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

RAL uomini	RAL donne
36.316	33.082

Tabella 9 - Retribuzioni medie per genere per la qualifica di impiegato





QUALIFICA	DONNE (2021)	UOMINI (2021)	DONNE (2022)	UOMINI (2022)	DONNE (2023)	UOMINI (2023)
Dirigente	/	/	/	/	/	80.385
Quadro	54.082		55.241*		60.136	
Impiegato	28.498	31.527	30.986	32.132	32.057	35.335
Operaio	0	31.503	0	32.606	/	32.507

Tabella 10 - 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.

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 2021-2022-2023, distinti per genere e per qualifica, che riportiamo nella tabella in questa pagina. 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%.

Ai dipendenti sono stati inoltre erogati, in ragione dei risultati di produttività raggiunti, premi di risultato per un ammontare complessivo pari a € 218.500. 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 2023 i contratti part-time attivi rappresentano il 16% dei contratti a tempo indeterminato, di cui 7 donne e 2 uomini, dato in lieve aumento rispetto all'annualità trascorsa. Nel corso del 2023 sono state registrate complessivamente 89.455 ore lavorate, di cui il 97% in regime di lavoro ordinario ed il 3% in regime di lavoro straordinario. Le ore di assenza per malattia sono state complessivamente 1.995 in netta diminuzione rispetto agli anni precedenti e 30 ore di assenza per infortunio, la percentuale di ore di assenza per malattia si attesta al 2,2% (l'anno 2022 era di 4,4%). Per l'annualità 2023 sono state concesse 1.801 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 2023 è stato caratterizzato da una cospicua attività formativa: sono state infatti erogate complessivamente 1.247 ore, con una media di 20,4 ore pro capite.

Le attività di formazione hanno interessato per l'85,2% delle ore erogate i dipendenti con qualifi-

ca di impiegato, per il 10,6% gli operai e il 4,2% i quadri.

Molta importanza è stata data alla formazione negli ambiti tecnico-specialistici e nei servizi tecnologici e software: queste due tematiche ricoprono rispettivamente il 19,6% e il 2,51% della formazione erogata ai dipendenti durante l'anno. È stata inoltre erogata formazione change management e project management per un ammontare complessivo di 136 ore (circa il 10,9% del totale della formazione erogata), 127 ore di formazione in materia di anticorruzione, D.Lgs. 231 e whistleblowing.

La salute e sicurezza sul lavoro mantiene sempre un posto prioritario all'interno degli investimenti in formazione; nel corso del 2023 il 22% della formazione erogata ai dipendenti è relativa a questo ambito, per un ammontare complessivo di 275 ore.

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.

Prosegue anche per il 2023 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. Inoltre con provvedimento approvato a dicembre dal consiglio di amministrazione l'azienda è intervenuta sull'articolazione dell'orario di lavoro con il duplice obiettivo di una sua razionalizzazione e dell'introduzione di maggiori misure di flessibilità, nella logica di agevolare la conciliazione tra tempi di vita/di lavoro dello staff.

Nei primi mesi del 2020 l'azienda ha introdotto 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 di emergenza è stato raggiunto un nuovo accordo aziendale che ne ha previsto la prosecuzione, seppure con diverse modalità di fruizione, per il periodo 2022-2023.

A dicembre 2023 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le linee guida propedeutiche alla stesura del nuovo contratto: in questa sede lo smart working è stato ridefinito come una modalità organizzativa basata su un rapporto fiduciario tra dipendente e azienda, applicabile in presenza di un progetto attuabile in autonomia e in modo differenziato nelle diverse categorie di lavoratori.

Flessibilità oraria, smart working e iniziative di welfare aziendale: un piano per conciliare vita privata e lavoro





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 2023, e proseguiranno per il 2024, 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 2023 sono state erogate 275 ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, cioè il 22% del totale delle ore svolte.

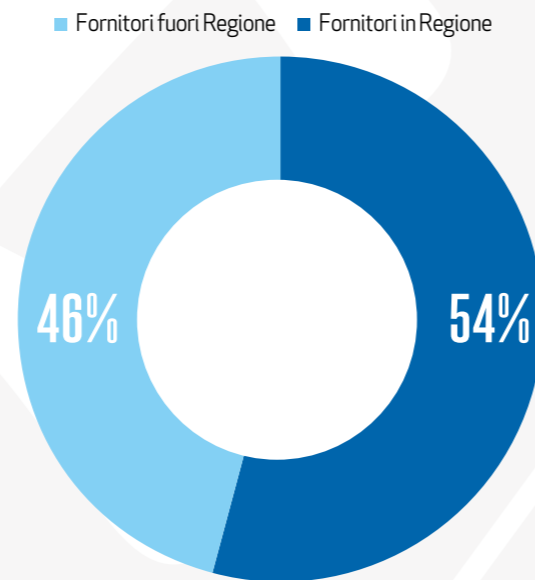


Figura 23 - Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione e fuori Regione per il 2023

Nel corso del 2023 si è verificato un infortunio a carico di un dipendente di Emiliambiente che ha comportato un'assenza dal lavoro di 3 giorni. Non sono pervenute denunce per malattia professionale.

AZIONISTI

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

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

FORNITORI

La catena di fornitura è considerata come parte integrante del processo di sostenibilità, poiché i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi offerti e sulla reputazione della nostra società. Tra i nostri obiettivi c'è la promozione, anche

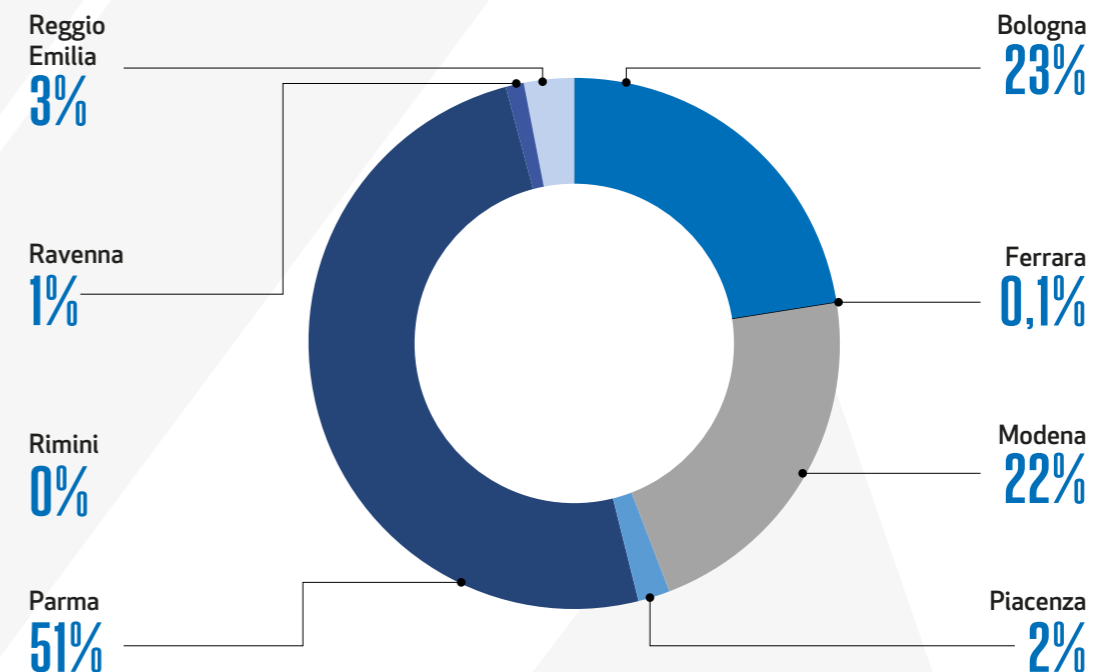


Figura 24 - Distribuzione degli approvvigionamenti in Regione in relazione all'importo speso nel 2023

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 legge¹⁵. 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.

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 2023 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 1,8 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 472 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 2023 sono stati effettuati 344 affidamenti diretti per un valore complessivo di circa 7 milioni di euro.

Abbiamo collaborato con una rete di 267 fornitori, di cui il 54% con sede in Regione Emilia Romagna e il 40% con sede in provincia di Parma.

La percentuale della spesa verso fornitori locali (dentro la Regione Emilia Romagna) sul totale della spesa è del 67%, contro una media di settore¹⁶ che si attesta al 59%.

¹⁵ In particolare si cita il D.Lgs. 50/2016 - Codice Appalti.

¹⁶ Questionario di sostenibilità Utilitalia 2023.



COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

La rete che EmiliAmbiente gestisce è un patrimonio vitale che può essere considerato simile all'apparato cardio-circolatorio del corpo umano: si tratta in entrambi i casi di sistemi tanto essenziali e complessi quanto invisibili.

Le infrastrutture di cui ci siamo dotati nel tempo hanno in effetti contribuito a nascondere la relazione diretta tra uomo e risorsa acqua, incoraggiandoci a considerarla come una risorsa illimitata, e a darla per scontata.

Con il Piano di Transizione Culturale, uno degli obiettivi strategici dell'azienda per il prossimo sessennio, vogliamo contribuire a costruire una "Cultura dell'acqua". Intendiamo con questa definizione un panorama valoriale comune in cui riconoscerci tutti - dipendenti, management, Comuni soci, semplici cittadini di ogni età, nuove generazioni - per quello che siamo: Custodi dell'Acqua. Ognuno per propria parte, ma necessariamente insieme. Il 2023 ha segnato la concentrazione di tutti gli sforzi in ambito comunicativo verso questo unico obiettivo.

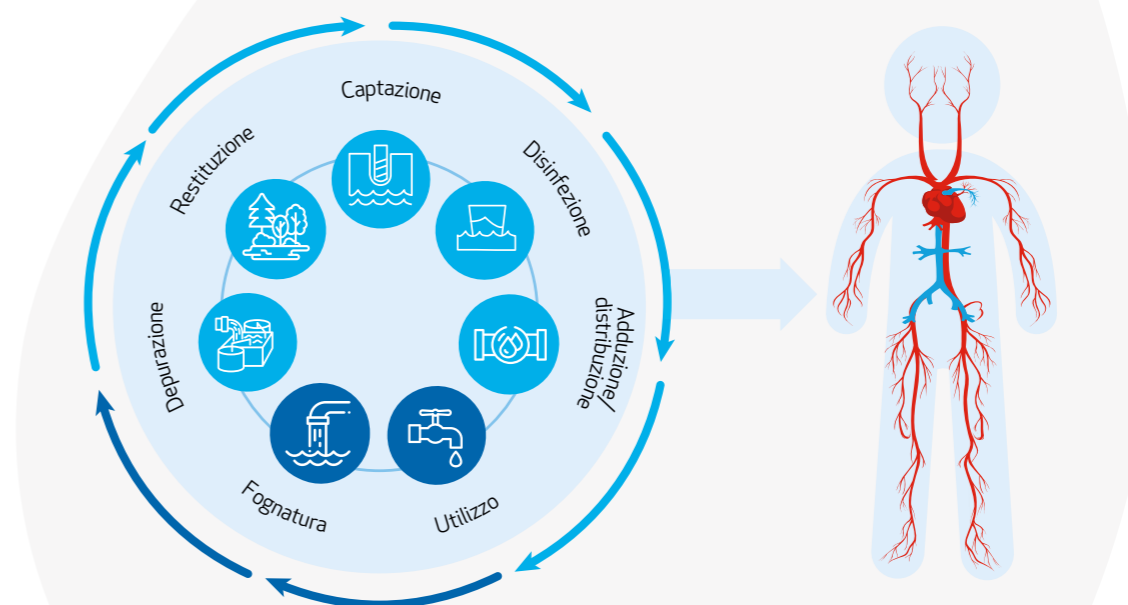
VERSO L'INTERNO

Nell'ambito del progetto per la valorizzazione dello staff di EmiliAmbiente - e nella convinzione che la qualità della comunicazione interna sia un fattore essenziale per creazione di un clima di fiducia e coinvolgimento - durante il 2023 si è proceduto a potenziare la newsletter dedicata ai dipendenti di EmiliAmbiente, EAcademy, con l'obiettivo di agevolare al massimo lo scambio di informazioni/risorse tra diversi settori e funzioni, aumentare l'engagement dello staff e agevolare la costruzione di un più forte senso di identità aziendale. Lo strumento è stato utilizzato 26 volte - contro le 14 dell'anno precedente - per la restituzione di materiali di supporto a iniziative di formazione o incontri aziendali, il resoconto della partecipazione dei colleghi ad eventi di settore, l'invio di aggiornamenti sull'attività dell'azienda o spunti di lettura/approfondimento sul tema della risorsa-acqua. In diverse occasioni, inoltre, la newsletter stata utilizzata per proporre sondaggi di opinione interni in grado di guidare l'azienda nella programmazione di azioni specifiche, come la graduale dismissione delle bottiglie di plastica nel distributore aziendale, sostenuta dall'acquisto di un nuovo erogatore e dalla distribuzione di bottiglie di vetro a tutto il personale.

Figura 25 - Il Servizio Idrico: essenziale, complesso, invisibile

IL NOSTRO LAVORO: SGUARDO D'INSIEME

...NON VI RICORDA QUALCOSA?





Al potenziamento di EAcademy si è affiancata l'introduzione di momenti di riunione e confronto periodici (nel dettaglio, 3 assemblee aziendali nel periodo maggio - dicembre) sempre seguiti dall'invio di brevi sondaggi in cui il personale è stato invitato a dare anonimamente la propria opinione su utilità, punti forti e punti deboli degli incontri.

In tabella 11 uno sguardo d'insieme su canali, attività e risultati ottenuti in termini di audience.

EDUCAZIONE AMBIENTALE: LA SCUOLA DELL'ACQUA

Il 2023 ha rappresentato un anno di marcato sviluppo per la Scuola dell'Acqua, il Laboratorio Didattico Permanente di EmiliAmbiente sul tema della risorsa-acqua, del ciclo idrogeologico, del Servizio Idrico e della sua gestione sostenibile. Il progetto, promosso dall'azienda nel 2014 ha coinvolto nella sua nona edizione (anno scolastico 2022/23) oltre 2.100 ragazze e ragazzi dai 6 ai 18 anni, confermando il trend di incremento che da sempre lo contraddistingue.

L'offerta didattica - come sempre accessibile gratuitamente alle scuole degli 11 Comuni serviti - comprendeva complessivamente 19 proposte, suddivise tra laboratori in classe e visite guidate, tutte differenziate a seconda del grado delle classi coinvolte e centrate sui temi della sostenibilità e dell'Agenda 2030. A supporto dei contenuti proposti abbiamo avuto 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 ha avviato una partnership a partire dal 2020. Il tema dell'edizione 2023 della manifestazione era "La biodiversità", e i disegni sono stati utili in particolare ad illustrare la parte meno visibile del Servizio Idrico Integrato, cioè la raccolta delle acque reflue e il complesso processo per la loro depurazione, indispensabile

VERSO IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ

La comunicazione verso l'esterno è stata impostata su tre tipologie di contenuti, diffusi nei diversi canali (ufficio stampa, sito web e profili social, house-organ Risorsaacqua) a seconda delle rispettive caratteristiche:

- Informazioni di servizio su modalità di accesso agli sportelli, pratiche, controllo dei consumi, agevolazioni, qualità dell'acqua, cantieri in corso, servizi on line, opportunità di lavoro e altri aspetti con cui garantiamo ai cittadini trasparenza, ampia accessibilità e vicinanza al territorio;
- Contenuti finalizzati all'educazione/creazione di un cittadino-utente consapevole e capace di privilegiare stili di vita sostenibili e rispettosi dell'ambiente;
- Approfondimenti in cui trasferire l'impegno di EmiliAmbiente per la sostenibilità economica, ambientale, sociale delle proprie attività, con particolare attenzione all'ambito innovazione-sviluppo e agli stakeholder raggiungibili tramite canali di comunicazione di settore.

Canale	Attività	Risultati dal 1/1/23 al 31/12/23
Ufficio stampa	53 lanci di notizie sulla stampa locale/di settore	Ognuno dei lanci ha raggiunto la pubblicazione su almeno un organo di stampa
Sito web	1 aggiornamento settimanale nella sezione news	6.111 utenti attivi, 94.197 visualizzazioni, durata media 3 minuti e 47 secondi
Pagina Facebook	3 aggiornamenti settimanali	+ 305 mi piace, pari a + 39% circa
Profilo Instagram	3 aggiornamenti settimanali	+ 88 followers, pari al + 55% circa
Profilo LinkedIn	2 aggiornamenti settimanali	+181 followers, pari al +9% circa
Canale Youtube	Nessun nuovo contenuto	+188 iscritti, pari al +72% circa
Newsletter Risorsaacqua	6 edizioni realizzate	+ 78 destinatari, pari al +4%

Tabella 11 - Canali, attività e risultati ottenuti in termini di audience

EDIZIONE	Comuni	Scuole	Classi	Allievi	Ore di formazione erogate
2022-2023	9	21	109	2.100	210
2021-2022	7	18	73	1.750	183
2020-2021	7	12	66	1.650	165

Tabella 12 - Partecipazione al progetto Scuola dell'Acqua

per il corretto mantenimento di comunità animali e vegetali ampie e ben diversificate.

Degli insegnanti coinvolti, 55 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" (71%), "buona" (27%) o sufficiente (2%).

A conclusione dell'anno scolastico il progetto è proseguito nella sua versione estiva, i "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 6 centri estivi in 4 Comuni (Soragna, Sissa Trecasali, Torile, Busseto). Nei mesi di giugno e luglio 2023 sono stati svolti 33 laboratori e 4 visite guidate alla mostra didattica sul Servizio Idrico Integrato, coinvolgendo circa 480 bambini e ragazzi dai 3 ai 14 anni, con ottimi riscontri da parte di organizzatori, degli animatori e degli stessi iscritti.

Nel 2023 è inoltre proseguito il progetto per la donazione alle scuole dei Comuni serviti della borraccia in acciaio inox personalizzata con colori e logo di EmiliAmbiente, avviato nel 2021 e finalizzato ad aumentare la consapevolezza sulla sicurezza dell'acqua del rubinetto e contribuire alla riduzione di rifiuti di plastica. In particolare, nel mese di settembre è stata organizzata e realizzata la consegna di oltre 3.000 borracce, destinate alle alunne e agli alunni delle classi prime e ai nuovi docenti di tutte le scuole. In diverse occasioni, su richiesta degli insegnanti o delle Amministrazioni dei Comuni, sono state proposte lezioni o brevi momenti di incontro sul senso del gesto, che è stato inoltre ripreso e approfondito in tutte le proposte inserite nell'offerta didattica della Scuola dell'Acqua.

Con lo stesso obiettivo, ma target differente - in questo caso la popolazione adulta - per tutto l'anno è proseguita la fornitura da parte di EmiliAmbiente ai Comuni serviti del proprio "Fontanone": una fontana

multi-rubinetto per l'erogazione gratuita dell'acqua, posizionabile in esterno e utilizzabile in occasioni come fiere o manifestazioni culturali. Da maggio a novembre 2023 la fontana è stata utilizzata in 14 eventi (5 in più dell'anno precedente), tra cui il primo Summit Internazionale Cittaslow d'Acqua Dolce a Polesine Zibello, le Olimpiadi Verdiane a Busseto, il LOST Music Festival al Labirinto della Masone (Fontanellato), il festival circense Tutti matti per Colorno e il November Porc organizzato dalla Strada del Culatello di Zibello.

Nell'autunno 2023 si è aperta infine l'edizione n° 10 della Scuola: alla chiusura delle iscrizioni (3/11/2023) avevano già fatto richiesta di partecipazione oltre 80 insegnanti, per un totale di circa 150 classi e 3100 ragazze e ragazzi coinvolti, il maggior numero di sempre. **In occasione del decennale EmiliAmbiente ha deciso di aprirlo al contributo dell'intera comunità, avviando la ricerca di partnership con aziende, istituti di credito, università, fondazioni o associazioni che vogliano sostenerlo e arricchirlo. L'obiettivo è individuare le piccole e grandi eccellenze in tema sostenibilità attive sul nostro territorio, stimolandole, mettendole in evidenza, avvicinandole alle scuole e alle famiglie.**





IMPEGNO ECONOMICO



19,8 mln euro
Valore della produzione

18,2 mln euro
Ricavi delle vendite e delle prestazioni

11,4 mln euro
Valore aggiunto distribuito

1,8 mln euro
Utile di esercizio

5,5 mln euro
Investimenti

4,5 mln euro
su acquedotto

0,25 mln euro
su fognatura

0,73 mln euro
su depurazione



Nel 2023 sono stati realizzati 5,5 milioni di investimenti, in crescita rispetto ai 3,9 dell'anno precedente



CONTESTO ECONOMICO - FINANZIARIO

Secondo le proiezioni macroeconomiche per l'area dell'euro formulate a dicembre 2023 dagli esperti dell'Eurosistema, l'inflazione complessiva, che ha toccato il valore del 12 per cento a dicembre 2022, condizionando necessariamente anche i risultati dell'esercizio 2023, si ridurrebbe gradualmente nel corso del 2024, per poi avvicinarsi nel 2025 all'obiettivo del 2 per cento perseguito dal Consiglio direttivo. Nell'insieme gli esperti dell'Eurosistema si attendono che l'inflazione complessiva si collochi, in media, al 5,4 per cento nel 2023, al 2,7 nel 2024, al 2,1 nel 2025 e all'1,9 nel 2026. Rispetto all'esercizio condotto a settembre scorso dagli esperti della BCE, pertanto, le proiezioni per l'area dell'euro sono state riviste al ribasso per il 2023 e soprattutto per il 2024.

L'inflazione di fondo ha segnato un'ulteriore flessione. Le pressioni interne sui prezzi, tuttavia, rimangono elevate, principalmente per effetto della forte crescita del costo del lavoro per unità di prodotto. Gli esperti dell'Eurosistema si attendono che l'inflazione al netto delle componenti energetica e alimentare sia pari, in media, al 5,0 per cento nel 2023, al 2,7 nel 2024, al 2,3 nel 2025 e al 2,1 nel 2026.

I passati incrementi dei tassi di interesse continuano a trasmettersi con vigore all'economia, mantenendo contenuti i margini di crescita nel breve periodo. Oltre questo orizzonte, l'economia registrerebbe una ripresa per effetto dell'incremento dei redditi reali, allorché le famiglie beneficerebbero del calo dell'inflazione e dell'aumento delle retribuzioni, e in conseguenza del miglioramento della domanda estera. Gli esperti dell'Eurosistema, pertanto, segnalano un aumento della crescita da un valore medio dello 0,6 per cento nel 2023 allo 0,8 nel 2024 e all'1,5 sia nel 2025 sia nel 2026.



SITUAZIONE PREZZI ENERGIA ELETTRICA E MATERIE PRIME

Dopo il considerevole aumento del 2022, il 2023 è stato caratterizzato dal lento assestamento dei costi dell'energia, delle materie prime, manufatti e della mano d'opera, il cui trend ha reso tuttavia ancora 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 nel 2021, i costi di manutenzione e servizi accessori della società hanno subito il brusco rialzo, culminato nei valori di agosto 2022, che, seppur seguito da una flessione e da una stabilizzazione, ha caratterizzato l'andamento del 2023.

L'andamento costante con picchi momentanei dei mercati energetici continua a far sì che non sia possibile approvvigionarsi a prezzo fisso. EmiliAmbiente ha quindi aderito alla gara Consip bandita su scala nazionale per l'approvvigionamento di energia, sia nel 2023 che per il 2024 (fornitore ENEL). La necessaria attenzione a un simile andamento di mercato, per una voce di costo come quella energetica che da sola ha coperto il 29% dei costi operativi nel 2023, unitamente alla necessità di orientare correttamente una gestione fondata su un VRG regolatorio impostato sui costi energetici dell'anno -2, ha necessariamente impegnato il Consiglio di Amministrazione di EmiliAmbiente, con il supporto della Direzione Generale e dei Responsabili di Area, ad adottare una politica di frequente monitoraggio, nel corso dell'anno, del budget annuale e dei principali KPI. La spesa per l'acquisto di energia elettrica è scesa da 4,8 milioni del 2022 a 2,8 milioni con un risparmio di 2 milioni.

A prescindere dall'andamento dei costi dell'energia elettrica si conferma anche per il 2023 il trend di riduzione dei consumi che passano da 12,73 GWh (Gigavattora) del 2022 a 12,28 GWh del 2023 (-3,5%). Il calo dei consumi è da imputare alla riduzione delle perdite, all'efficientamento energetico di alcuni impianti e da un minor quantitativo di acqua meteorica sollevata dagli impianti.

PNRR E PNISSI

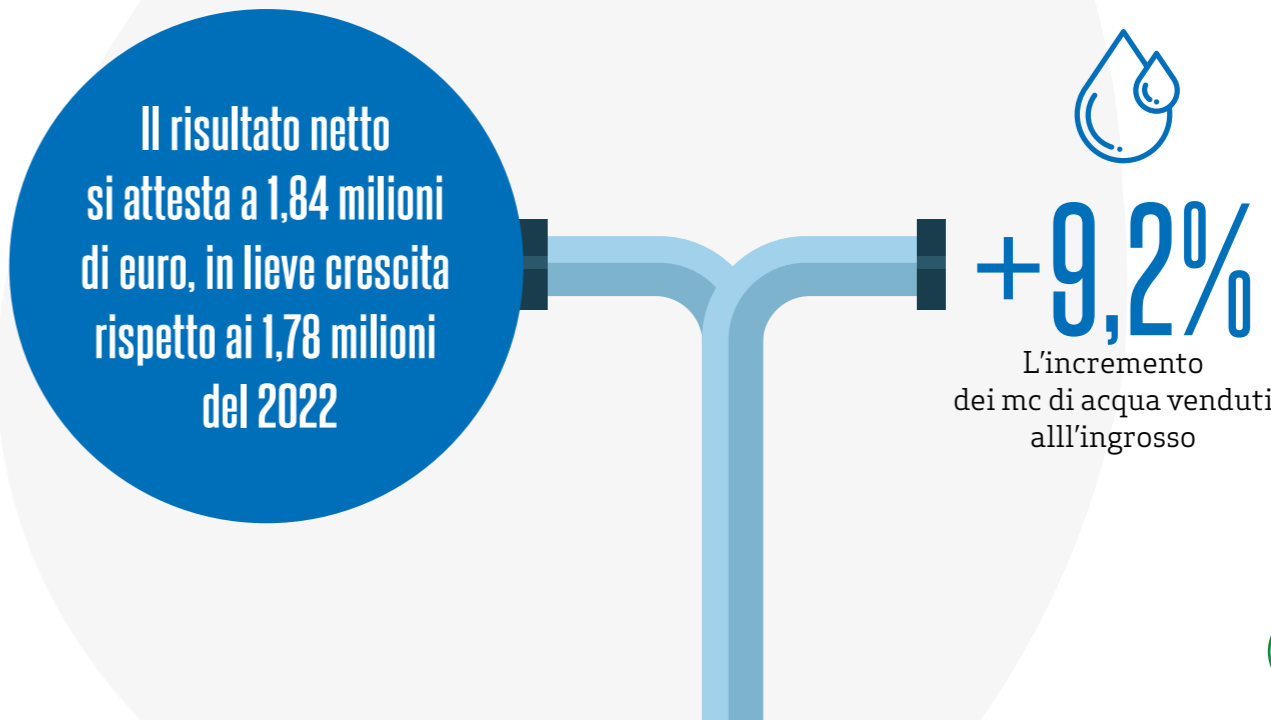
Tra i fatti di rilievo si evidenzia, inoltre, che nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è stato approvato dal MITE il progetto di "Efficientamento energetico del depuratore di Fidenza" (importo complessivo € 1.097.379), collocato all'interno del Progetto M2C4 ovvero della Missione "Rivoluzione verde e transizione ecologica" e della Componente 4 ovvero "Tutela del territorio e della risorsa idrica". Infine, sono stati richiesti ulteriori finanziamenti nell'ambito del Piano Nazionale di Interventi InfraStrutturali e per la Sicurezza nel Settore Idrico (PNISSI), per il quale EmiliAmbiente ha fatto richiesta; in questo ambito, EmiliAmbiente ha proposto due progetti, uno per la riduzione delle perdite nelle reti idriche e installazione smart meter, di importo pari a 15.940.000 euro, e l'altro per la sostituzione della condotta adduttrice di interconnessione nei Comuni di Parma e Fontanelato, di importo pari a 3.950.000 euro, per un totale complessivo di 19.890.000 di euro.

PERFORMANCE AZIENDALI

I ricavi dell'esercizio 2023 sono pari a 18,2 milioni di euro, in riduzione rispetto allo scorso anno per effetto della diminuzione tariffaria. Restano sostanzialmente stabili i ricavi derivanti da vendita acqua ingrosso ad Ireti S.p.A, aumentano i mc di acqua venduti che passano da 1,08 a 1,18 milioni con un incremento dell'9,2% circa, tuttavia i ricavi non crescono poiché il teta del 2023 produce un calo delle tariffe rispetto all'anno precedente del 8,6%. Dall'andamento dei ricavi sugli anni si osserva l'impatto del trasferimento sulla tariffa dei costi operativi e di investimento sostenuti negli esercizi n-2. I mc di acqua fatturati agli utenti pari a 6,01 milioni rimangono stabili rispetto all'anno precedente.

I Costi operativi del 2023 pari a 9,54 milioni di euro, fanno registrare un netto decremento rispetto ai 9,54 milioni di euro del 2022. Tale dinamica è causata, dalla riduzione dei costi dell'energia elettrica, nonostante un leggero aumento relativo ai costi per servizi, da imputare alla dinamica inflattiva. Il margine operativo lordo si attesta a 5,52 milioni di euro, in aumento rispetto ai 5,00 milioni di euro del 2022. L'aumento del MOL è figlio del forte calo dei costi operativi dovuto alla riduzione dell'energia elettrica, malgrado l'abbassamento dei ricavi per effetto della tariffa 2023.

Il risultato netto si attesta a 1,84 milioni di euro, in lieve crescita rispetto ai 1,78 milioni di euro del 2022.





RISULTATO D'ESERCIZIO

EmiliAmbiente consuntiva l'esercizio 2023 con buoni indicatori e risultati economici, generando un margine operativo lordo (MOL) di 5,52 milioni di euro, un risultato operativo di 1,69 milioni di euro, un EBIT di 2,70 milioni di euro, un risultato lordo ante imposte di 2,35 milioni di euro ed un utile netto pari a 1,84 milioni di euro, di poco superiore a quello dello scorso anno.

L'annualità nel complesso è stata caratterizzata da una contrazione dei ricavi per effetto della tariffa approvata, in calo del 8,6%, e del superamento a livello nazionale e internazionale della crisi energetica del 2022, che ha portato nell'anno ad un risparmio del 42% dei costi per l'energia elettrica.

Conto economico a valore aggiunto	31/12/2023	31/12/2022	Variazione
Ricavi netti prestazioni servizi	18.185.085	19.167.567	-982.481
Valore produzione operativa	18.185.085	19.167.567	-982.481
Energia elettrica	2.757.460	4.775.673	-2.018.214
Altre materie prima	178.175	186.590	-8.415
Servizi	6.061.739	5.702.496	+359.242
Godimento beni terzi	545.566	466.733	+78.833
Variazione rimanenze materie prime	1.423	2.835	-1.412
Totale costi esterni operativi	9.544.362	11.134.328	-1.589.966
Valore aggiunto	8.640.723	8.033.239	+607.484
Costi del personale	3.118.578	3.030.223	+88.356
Margine operativo lordo - mol	5.522.145	5.003.017	+519.128
Ammortamenti	3.803.905	3.539.896	+264.009
Accantonamenti e f.Do svalutaz. Credito	6.792	589.362	-582.570
Altri accantonamenti	19.500	16.500	+3.000
Risultato operativo	1.691.948	857.258	+834.689
Risultato dell'area accessoria	917.903	1.528.382	-610.479
Risultato dell'area finanziaria	91.932	61.200	+30.733
Risultato dell'area straordinaria	-	-	
Ebit	2.701.783	2.446.840	+254.943
Oneri finanziari	351.727	305.931	+45.796
Risultato lordo	2.350.056	2.140.910	+209.146
Imposte sul reddito	505.754	365.653	+140.100
Risultato netto	1.844.302	1.775.256	+69.046

Tabella 13 - Estratto del Bilancio di Esercizio 2023: dettaglio dei risultati del conto economico. I valori sono espressi in migliaia di €

INVESTIMENTI

Nel 2023 l'investimento totale al netto delle cessioni è stato pari a 5.483.360 €, in crescita rispetto ai 3.959.444 € dell'anno precedente.

Tra i principali interventi realizzati nel 2023:

- Avvio progetto di sostituzione "smart meter" nei comuni di Soragna, Busseto;
- Avvio dell'attività di ricerca perdite attraverso il "digital twin" e la manutenzione predittiva;
- Interventi straordinari sulla grande adduzione (manutenzione dorsali principali).

Di seguito la suddivisione per comparto degli investimenti totali realizzati e il confronto con le due annualità precedenti.

	2021	2022	2023
Investimenti totali	4.433.069	3.959.444	5.483.360
di cui acquedotto	2.852.741	3.031.967	5.147.368
di cui fognatura	257.090	116.864	672.428
di cui depurazione	1.152.848	470.574	693.859
di cui struttura	221.821	258.558	294.811
Delta Invest. in corso	-51.431	81.481	-1.325.106

Tabella 14 - Investimenti: confronto annualità 2021-2022-2023 (Valori espressi in €)

Per mantenere e migliorare nei prossimi anni il livello di efficienza degli impianti sarà altresì necessario aumentare considerevolmente gli importi da stanziare nei capitoli di investimento, individuando nuove linee di finanziamento degli stessi.

Il piano operativo degli investimenti 2024-2029 approvato da ATERSIR prevede interventi per circa 50 milioni di euro nel sessennio e rispecchia gli obiettivi strategici: la rigenerazione della rete acquedottistica e fognaria, la transizione, l'efficiamento energetico e la transizione digitale.

Nel corso del mese di ottobre 2023, con l'attivazione dei tavoli tecnici permanenti, gli interventi ritenuti prioritari sono stati sottoposti all'attenzione delle Amministrazioni comunali dei Comuni serviti, con l'obiettivo di sviluppare una strategia congiunta per la programmazione degli investimenti strutturali e la ricerca delle necessarie fonti di finanziamento.



50 milioni

L'ammontare degli interventi inseriti nel Piano Operativo degli Investimenti nel sessennio 2024-2029

A fine 2023 sono stati attivati i tavoli tecnici permanenti con i Comuni serviti, per sviluppare una strategia congiunta nella programmazione

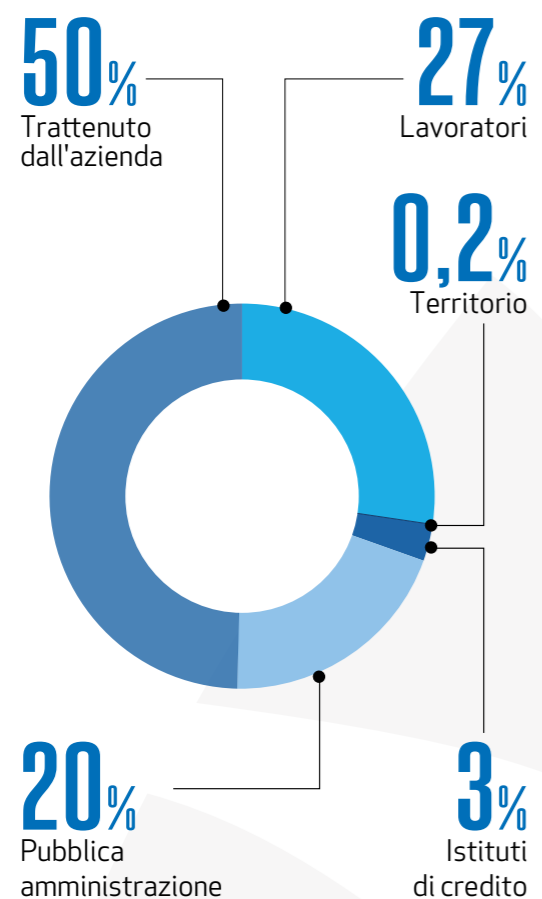


Figura 26 - Valore economico distribuito 2023

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:

- Lavoratori: 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).

Nella tabella seguente si confronta l'entità del valore aggiunto generato nel 2023, distribuito tra gli stakeholder, con quella delle due annualità precedenti.

	VALORE 2021 DISTRIBUITO	VALORE 2022 DISTRIBUITO	VALORE 2023 DISTRIBUITO
Lavoratori	3.022.548 €	3.030.223€	3.118.578
Azionisti*	-€	-€	-€
Istituti di credito	324.912 €	305.930€	351.727
Pubblica amministrazione	3.022.702 €	2.310.778€	2.258.121
Territorio	3.450 €	12.800€	17.576

Tabella 15 - Valore aggiunto distribuito - Confronto 2021-2022-2023 (valori in €)

* Il valore di questa voce è pari a zero: nella delibera di approvazione del Bilancio di Esercizio 2023 non risulta infatti destinato utile da distribuire agli azionisti.



Il valore aggiunto consente di rileggere il Bilancio di Esercizio in termini di ricadute sugli stakeholder

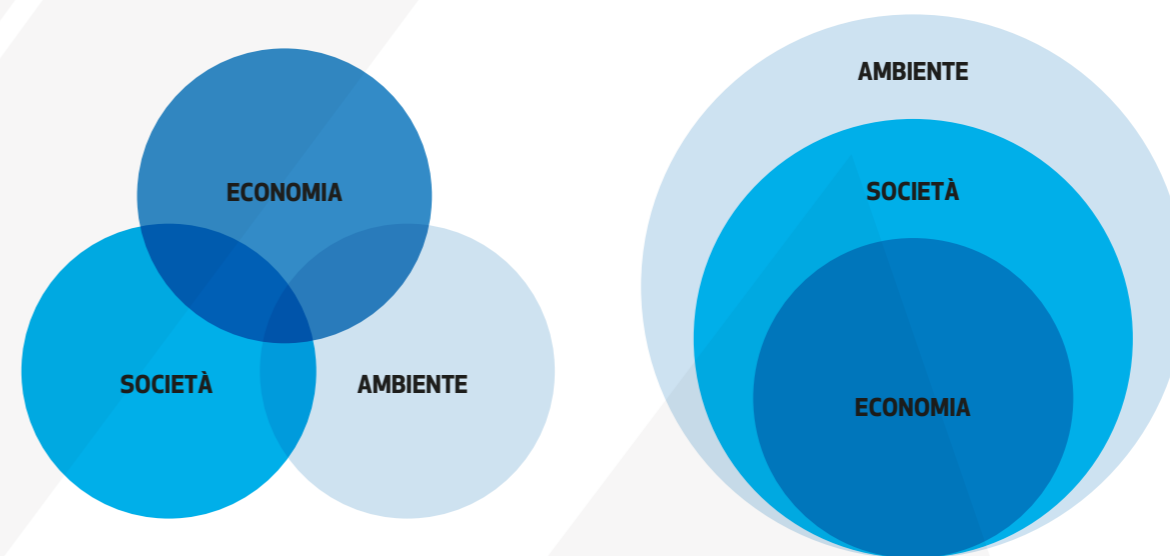


IMPEGNO AMBIENTALE

Nelle tradizionali rappresentazioni del concetto di sostenibilità i tre sistemi che lo compongono - economico, ambientale, sociale - vengono raffigurati come tre cerchi di ugual misura, tra loro interconnessi (nella figura 27, l'immagine a sinistra). La letteratura più recente sul tema è invece propensa a spingere una visione più simile all'immagine di destra, 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.

Figura 27 - I tre sistemi della sostenibilità



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 16 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. Un osservatore attento noterà una variazione nelle proporzioni di utilizzo di sodio clorito e sodio ipoclorito, legata al rinnovo e all'efficiamento delle tecnologie di disinfezione utilizzate all'interno di alcuni nostri impianti.

	2021	2022	2023
Acido cloridrico 9%	79.100	65.100	58.420
Sodio clorito 7,5%	81.980	71.380	49.100
Sodio ipoclorito 14-15%	16.200	14.250	24.620

Tabella 16 - Materiali utilizzati dal Settore Acquedotto (kg)





Nel settore della depurazione vengono utilizzati reagenti differenti, a seconda delle operazioni svolte

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

Le concentrazioni dei sottoprodotti della disinfezione vengono monitorate anche ad ogni campionamento fisico dell'acqua, a monte e a valle degli impianti di disinfezione, secondo il Programma annuale dei campionamenti condiviso con AUSL: questa doppia analisi ci permette di verificare, oltre alla qualità dell'acqua erogata, anche l'efficienza degli apparati addetti al dosaggio ed alla miscelazione dei disinfettanti. Tutte le apparecchiature sono sottoposte a manutenzione secondo un programma definito, in modo da essere mantenute in piena efficienza e da poter rilevare prontamente eventuali anomalie nel funzionamento. Lo stoccaggio dei prodotti disinfettanti avviene in condizioni di piena sicurezza secondo quanto previsto dalle specifiche normative ambientali e di sicurezza, con opportuni sistemi per il contenimento di sversamenti accidentali che potrebbero verificarsi in caso di danneggiamento del contenitore. Da segnalare infine che presso la centrale di 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 te-

tracloroetilene 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 cloruro ferrico, che viene utilizzato presso i depuratori di Fidenza, Busseto e San Polo di Torrile per la defosfatazione chimica delle acque reflue; la stessa funzione è svolta dal solfato di alluminio, utilizzato nell'impianto di depurazione di Salsomaggiore¹⁸. Altri vengono utilizzati per abbattere la carica batterica residua all'uscita dall'impianto, in modo da impe-

dire il rilascio in ambiente di eventuali batteri "sfuggiti" al processo di depurazione. 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 ci viene comunque richiesto, come requisito per essere autorizzati allo scarico, di disporre di un sistema per la disinfezione - fisso o portatile - utilizzabile come pronto intervento in caso di anomalie¹⁹, 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 Fi-

denza; 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
Cloruro ferrico	10-40%	Defosfatazione chimica
Solfato di alluminio	4-8%	Defosfatazione chimica
Polielettroliti	varie	Coadiuvante della disidratazione

Tabella 17 - Concentrazione dei reagenti utilizzati negli impianti di depurazione

*Si riportano le concentrazioni del prodotto all'acquisto; i prodotti vengono opportunamente dosati e diluiti in occasione dell'utilizzo in funzione delle necessità di processo.

¹⁹ 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).

¹⁸ La ragione dell'utilizzo di un diverso reagente presso l'impianto di Salsomaggiore è da ricercarsi nella caratteristica delle acque reflue di zona, che presentano alte concentrazioni di cloruri, in ragione della vocazione termale dell'area: per questo motivo, viene utilizzato un reagente che non aggiunga cloruro al refluo.



28%

Il peso del costo dell'energia elettrica sul totale dei costi operativi

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, rappresentando mediamente il 28% dei costi operativi totali (al netto dell'anno 2022, in cui si è registrata l'impennata del costo della materia energia in conseguenza del conflitto Russia-Ucraina, portando l'incidenza del costo dell'energia in EmiliAmbiente a raggiungere il 43% dei costi operativi totali).

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

Da sottolineare che nella definizione del Piano Industriale per il periodo 2024-2029, abbiamo avviato un importante processo di Transizione Energetica, con l'obiettivo di raggiungere il massimo risultato in termini di efficienza energetica (copertura del 10% del fabbisogno energetico aziendale mediante autoproduzione) ed economica (sfruttando gli incentivi introdotti con il nuovo metodo tariffario per l'idrico nonché gli incentivi previsti a livello nazionale relativi all'autoconsumo diffuso).

Comparto	2021	2022	2023
Acquedotto	7,28	6,89	6,64
Fognatura	0,50	0,48	0,48
Depurazione	6,05	5,27	5,08
Sedi	0,07	0,07	0,07
TOTALE	13,91	12,72	12,28

Tabella 18 - Consumi di energia elettrica (in GWh) per comparto del Servizio Idrico - Confronto nel triennio 2021-2023

ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'energia elettrica consumata da EmiliAmbiente proviene sia da fonti rinnovabili che da fonti non rinnovabili. La composizione del mix energetico utilizzato dal nostro fornitore per la produzione dell'energia elettrica venduta è approssimativamente una proporzione di questo tipo: 47,07% fonti rinnovabili, 10,20% carbone, 35,84% gas naturale, 1,57 % circa prodotti petroliferi, 1,60 % circa nucleare e 3,72% 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 coltate verso gli impianti di depurazione, attraverso l'azione dei sollevamenti;
- Nel comparto depurazione, per azionare tutti quegli impianti che consentono lo spostamento delle acque reflue da un comparto all'altro del depuratore e l'ottimizzazione del processo depurativo (attraverso l'ossigenazione, la movimentazione, la filtrazione e altro);
- Per i servizi comuni, ovvero per l'utilizzo degli uffici e degli sportelli all'utenza.

Nel 2023 i nostri consumi complessivi di energia elettrica sono stati di 12,3 GWh, in calo rispetto ai 12,7 GWh dell'annualità precedente, come evidenziato dalla tabella 18.

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 basa-

to sull'efficientamento dei processi nonché sull'adozione di tecnologie a maggior efficienza/minor consumo energetico.

Torniamo alla tabella già citata 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 consentire 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 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 da diversi anni un piccolo impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica situato in località Monfestone (Fidenza), in corrispondenza di un nostro impianto di acquedotto: nel 2023 ha prodotto 17.975 kWh (dati provenienti dal telecontrollo), di cui 1.281 kWh immessi nella rete e scambiati con il GSE e i rimanenti direttamente utilizzati dall'impianto acquedottistico di Monfestone.

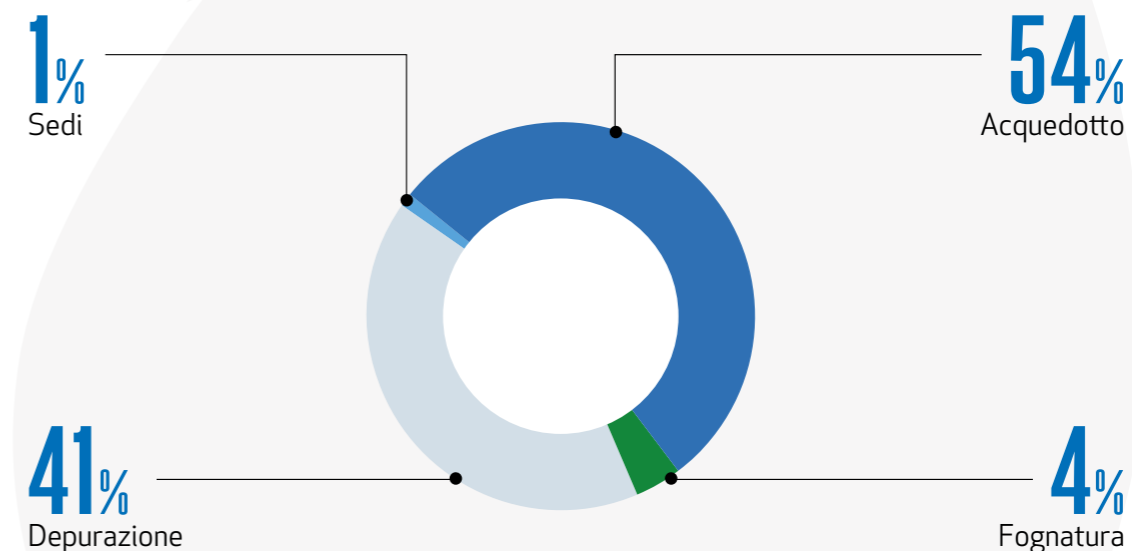


Figura 28 - Consumi energia elettrica 2023 per comparto

Più di un automezzo aziendale su quattro è considerato a basso impatto ambientale (alimentazione a metano)



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 2023 gli automezzi aziendali erano complessivamente 25: il 28% di questi, cioè 7, 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.

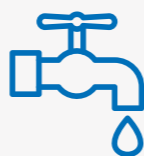
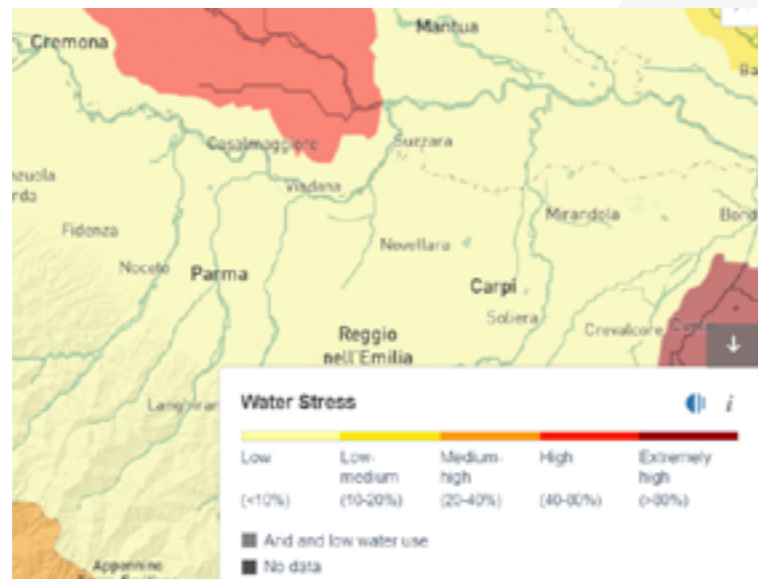
Nel corso del 2023 i veicoli in uso hanno complessivamente percorso 317.946 km. La tabella seguente illustra le percorrenze del triennio, portandole a confronto anche per comparto.

La riduzione dei chilometri percorsi è una diretta conseguenza della cessazione dello stato di emergenza da pandemia da Covid-19, 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	2021	2022	2023
Acquedotto	276.612	222.031	217.384
Depurazione	86.948	53.475	56.100
Fognatura	17.724	10.494	8.481
Servizi comuni	23.970	28.315	21.780
Area Commerciale	11.697	15.566	14.191
TOTALE COMPLESSIVO	416.951	329.881	317.946

Tabella 19 - Percorrenza auto per anno e servizio in km

Figura 29 - World Resources Institute (wri.org) <https://www.wri.org/data>
Estratto mappe Data Lab - Stress idrico di base dell'acquedotto.



19

I pozzi da cui
EmiliAmbiente
preleva l'acqua
che immette in rete

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 intero patrimonio ambientale.

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

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

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

Le nostre fonti di approvvigionamento sono tutte collocate all'interno di un'area definita "a basso stress idrico" dall'Atlante del Rischio Acquedottistico del World Resources Institute²⁰, come visibile nella figura 29.

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		2021	2022	2023
Prelievo idrico per fonte	Acque sotterranee (M mc)	12.475	11.293	11.523
	Acquistata da terzi (M mc)	3,4	0,4	0,2
TOTALE ACQUA IN INGRESSO AL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO (M MC)		12.478	11.294	11.523

Tabella 20 - Confronto prelievo idrico nel triennio 2021-2023 (espresso in migliaia di mc)

²⁰ L'Acqueduct 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>.





“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)

! 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.

A ottobre 2020 EmiliAmbiente ha avviato il percorso per la definizione di un Piano Idrico-Acquedottistico sulla totalità del territorio servito: un investimento di circa 1 milione di euro che ha compreso modellazione idraulica, distrettualizzazione, analisi e ricerca perdite. L’obiettivo finale è integrare e digitalizzare le informazioni sulle reti e sugli impianti in modo da renderne più efficiente la gestione e la manutenzione, riducendo gli sprechi energetici e le perdite idriche, nonché definire un piano di eliminazione delle criticità strutturali.

Nello stesso anno EmiliAmbiente ha avviato, con un investimento di oltre 430mila euro, lo studio per la

realizzazione di un Piano Fognario di tutti i Comuni serviti, attraverso cui individuare le principali criticità delle reti e definire un piano di interventi risolutivi.

In entrambi i casi si è di fatto arrivati alla creazione e attivazione del digital twin (gemello digitale) delle reti. È allo studio dell’azienda la collaborazione con partner scientifici con cui sviluppare, su queste basi, una gestione predittiva dell’evoluzione del sistema tramite l’applicazione di algoritmi di Intelligenza Artificiale. Obiettivo ultimo è ottenere un cruscotto di indicatori della gestione tecnico-amministrativa dell’azienda accessibili in tempo reale e conformi alle richieste dell’Autorità di settore in termini di qualità tecnica e commerciale.

I due progetti, inoltre, rappresentano già oggi un inedito e prezioso strumento di supporto sia alla gestione ordinaria del Servizio Idrico Integrato sia alla stesura del Piano Operativo degli Investimenti 2024-2027, che rispecchia l’obiettivo strategico aziendale della rigenerazione della rete.

! FOCUS - QUALITÀ DELL’ACQUA

Garantiamo la qualità dell’acqua che serviamo attraverso il monitoraggio periodico di specifici parametri indicatori; il monitoraggio è pianificato secondo un calendario di controlli mirati distribuiti lungo tutta la filiera di produzione dell’acqua potabile, dalle fonti di approvvigionamento al rubinetto, condiviso con le Autorità di settore (in particolare AUSL) e definito in conformità alla normativa di settore, in particolare il D.Lgs. 18/2023, che stabilisce il numero di controlli, i parametri da monitorare ed i limiti di concentrazione da rispettare.

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 evitare con-

taminazioni di carattere secondario non imputabili alle reali caratteristiche qualitative dell’acqua.

Le analisi dei campioni raccolti vengono affidate ad un laboratorio esterno qualificato ed accreditato²¹ 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 2023 sono stati effettuati 309 campionamenti di acqua potabile, per 9.374 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 viene 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 231 campionamenti, per un totale di 4.348 parametri analizzati. Sono stati riscontrati due superamenti dei limiti previsti dalla normativa vigente, relativi al parametro manganese: si è trattato in entrambi i casi di uno sfioramento momentaneo, perché causato da lavori di manutenzione in svolgimento.

Non si segnala alcun caso di non conformità che abbia portato all’emissione di ordinanze di non potabilità per il 2023. I valori medi rilevati lungo la rete di distribuzione di ciascun Comune servito vengono pubblicati sul sito internet 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 2023, inoltre, è proseguita l’attività propedeutica all’implementazione del Water Safety Plan: è stata completata la redazione delle relazioni “Piano di Sicurezza dell’Acqua – Contenuti a carattere geologico e idrogeologico-idrochimico” relative a tutte e tre le Centrali di Captazione gestite. È stata poi costituita internamente all’azienda apposita Unità Operativa di Progetto, per raccogliere ed applicare competenze intersettoriali al progetto, che prevede la completa implementazione del WSP entro il 2029, come da nostri obiettivi strategici.

	2021	2022	2023
Totale campioni analizzati su rete di distribuzione	243	234	231
Di cui: non conformi	2	1	2
Totale parametri analizzati su rete di distribuzione	6.492	5.238	4.348
Di cui: non conformi	3	2	2

Tabella 21 - Monitoraggio della qualità dell’acqua potabile in distribuzione: campionamenti e analisi effettuati nel triennio 2021-2023

²¹ L’accreditamento attesta la competenza tecnica del laboratorio di prova rispetto alle specifiche prove indicate all’interno del certificato di accreditamento stesso.





CONSUMO DI ACQUA

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

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

Le reti sono costituite da tubazioni realizzate in differenti materiali (acciaio, ferro, ghisa, pvc, polietilene e fibrocemento), e da impianti di sollevamento, necessari per consentire all'acqua di superare i dislivelli altimetrici del territorio; sono accessoriate da apparati per il monitoraggio dei principali parametri fisici (pressione e portata), per il monitoraggio e la regolazione della disinfezione, nonché da stoccaggi in quota (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 156 km all'interno dei Comuni serviti e per ulteriori 35 km circa all'interno di altri Comuni soci, per i qua-

li la società non gestisce direttamente il Servizio; la rete di distribuzione si estende invece per circa 876 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.

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

In relazione alla qualità dell'acqua, ARERA ha individuato i tre indicatori sintetizzati in Tabella 22 sono riportati i valori di questi indicatori per il triennio 2021-2023.

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

ni non conformi è invece dato dal rapporto tra il numero di campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al D.Lgs. 18/2023, 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. 18/2023 rilevati nei campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati.

Indicatore	2021	2022	2023
M3a Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0%	0%	0%
M3b Tasso di campioni non conformi	0,82%	0,43%	0,87%
M3c Tasso di parametri non conformi	0,05%	0,04%	0,046%

Tabella 22 - Risultati sulla qualità dell'acqua potabile

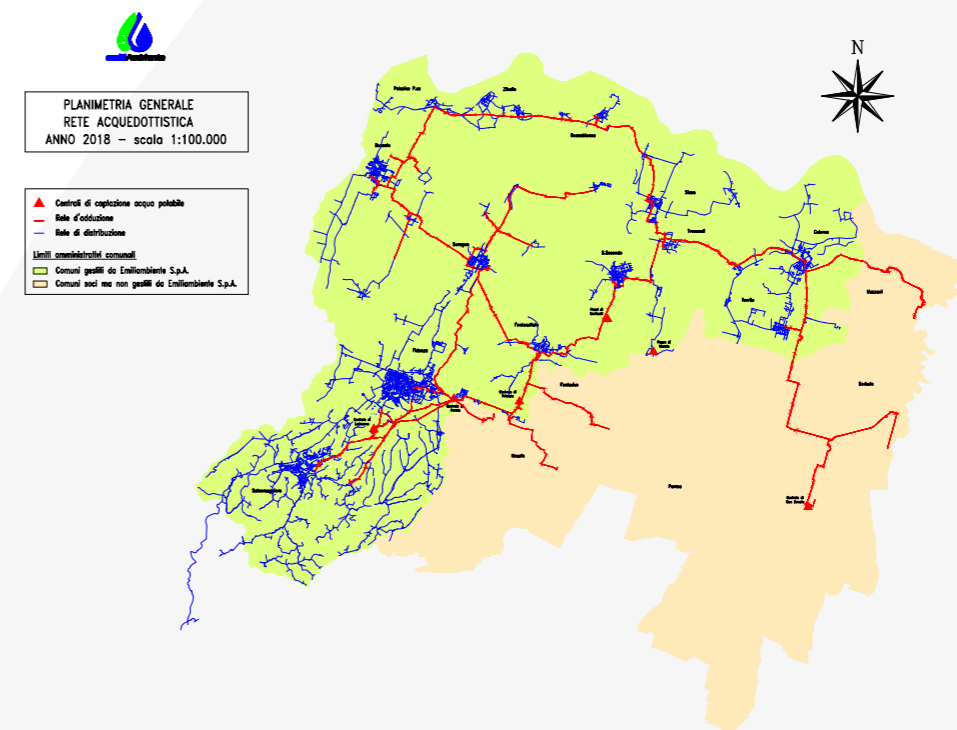


Figura 30 - Le reti di adduzione (in rosso) e distribuzione (in blu) nei Comuni serviti



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

Le perdite idriche apparenti non possono essere misurate con precisione, ma vengono stimate secondo precise metodologie definite a livello nazionale da ARERA nell'ambito dell'analisi dei Bilanci Idrici²².

Nella tabella 24 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.

Per una corretta analisi dei consumi, dobbiamo ricordare che anche il gestore del Servizio Idrico impiega acqua: ciascuna sede operativa è collegata all'acquedotto comunale e consuma acqua per usi di servizio - ad esempio per i servizi igienici, per la pulizia dei locali e delle strumentazioni di lavoro - ma anche per la gestione del processo, laddove l'utilizzo di apparecchiature e reagenti specifici richieda l'utilizzo di acqua pulita. Tutte le nostre sedi sono contrattualizzate: i consumi idrici sono rilevati attraverso la lettura di un misuratore installato presso il punto in cui l'acquedotto consegna l'acqua all'immobile, esattamente come per ogni altra fornitura idrica, e rientrano nella voce "Acqua venduta utenze idrico" a cui fa riferimento la tabella già citata. Abbiamo quindi potuto ricostruire il consumo di acqua complessivo della società, riportato nella tabella 24: il confronto evidenzia un andamento costante nel triennio.

USCITE DAL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO		2021	2022	2023
Consumi autorizzati	Acqua venduta ingrosso (M mc)	1.188	1.160	1.199
	Acqua venduta utenze idrico (M mc)	6.226	5.998	6.014
	Volumi autorizzati non fatturati (M mc)	74	49	31
TOTALE (M MC)		7.584	7.131	7.244

Tabella 23 - Dettaglio uscita acquedotto (espresso in migliaia di mc)

CONSUMO DI ACQUA	2021	2022	2023
Consumo di acqua totale (M mc)	19,8	22,2	19,6

Tabella 24 - Dettaglio consumo di acqua (espresso in migliaia di mc)

²² Il metodo di calcolo per il Bilancio Idrico è definito da ARERA con Determina 5/2016.



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 (M1a²³) e Perdite idriche percentuali (M1b²⁴).

La tabella 25 riporta i valori del Bilancio Idrico per gli anni 2021, 2022 e 2023.

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 EmiliAmbiente, il confronto tra i valori dell'ultimo triennio dell'indice M1b mostra una riduzione di circa tre punti percentuali dal 2021 al 2022 (da 40,5 a 36,9) seguita da un assestamento nel 2023, in cui abbiamo registrato il 37,1% di perdite.

È stato attuato 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 e perfezionata la modellazione idraulica dell'intera rete servita;
- 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;
- Sono entrati a regime i distretti in modo definitivo e questi vengono utilizzati per identificare nel modo più veloce possibile i distretti di intervento per l'attività di ricerca perdite in un campo circoscritto.

Considerato che la riduzione delle perdite passa anche dalla spinta verso una misurazione dei consumi più accurata possibile, a partire dal 2023 l'azienda ha avviato un vasto progetto per l'innovazione del servizio di misurazione dei consumi idrici e l'ammodernamento del parco contatori su tutti i Comuni serviti.

Come si osserva dalla tabella 26 nel 2023 è iniziata la sostituzione di oltre 4.500 contatori nei Comuni di Busseto e Soragna, con l'introduzione di dispositivi di smart meter, in grado cioè di garantire la telelettura dei consumi; nel 2024 l'attività proseguirà con il completamento degli interventi in corso e la sostituzione di quasi 9.500 contatori nel Comune di Salsomaggiore Terme. Un ulteriore importante investimento sosterrà nei prossimi anni l'estensione del progetto a tutte le altre aree del territorio servito. Infine, è in programma per i prossimi anni il rifacimento di tutti i pozzi a servizio delle centrali di cui sono in fase di realizzazione i progetti. 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.

	Volume immesso nel sistema (mc)	Volume in uscita dal sistema (mc)	M1a (mc/km/gg)	M1b (%)
2021	12.478.389	7.425.547	11,03	40,5%
2022	11.293.948	7.131.297	9,05	36,9%
2023	11.522.747	7.243.602	9,31	37,1%

Tabella 25 - Bilancio Idrico ARERA

Comune	Contatori totali da sostituire (stima da progetto)	Contatori sostituiti al 31/12/23
Soragna	1.924	1.639
Busseto	2.728	1.820
Salsomaggiore Terme	9.483	0

Tabella 26 - Avanzamento del progetto smart meter al 31/12/23

²³ Le perdite idriche lineari rappresentano il rapporto tra le perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto.

²⁴ 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).

ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

Nel corso del 2023 sono state svolte numerose videoispezioni 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 2023 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;
- Il completamento del progetto generale di modellazione della rete fognaria, con la consegna al 31/12 dei modelli idraulici e dei piani idrici di tutti i Comuni serviti (eccetto Fidenza);
- La prosecuzione delle attività di manutenzione programmata delle caditoie in tutti i Comuni serviti.

SCARICHI IDRICI

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

Gli impianti di depurazione assicurano la separazione dei rifiuti solidi dalle acque reflue e la trasformazione di queste ultime - mediante processi fisico-meccanici, biologici e/o chimici - allo scopo di ridurre il loro carico inquinante (organico e/o inorganico) inferiore ai limiti stabiliti dalla normativa vigente per la restituzione all'ambiente.

Il monitoraggio della qualità dell'acqua depurata avviene attraverso un calendario determinato di analisi chimico-fisiche e microbiologiche

EmiliAmbiente gestisce nel complesso 32 impianti di depurazione, di cui 4 fosse Imhoff; la copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita è del 72%.

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 compartimenti 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.

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.

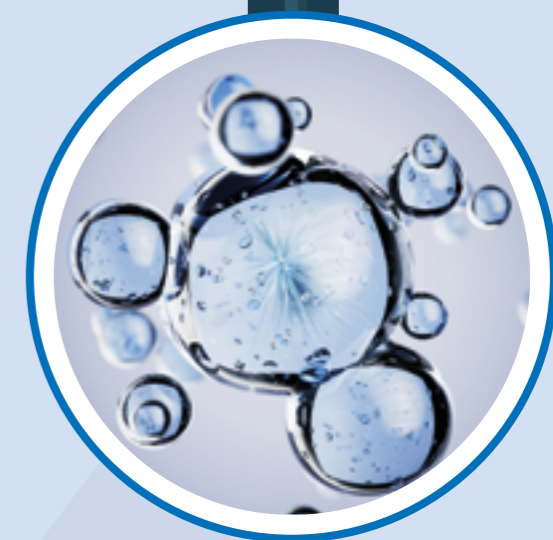
EmiliAmbiente monitora tutti i suoi impianti, sia di grandi che di piccole dimensioni, seguendo un piano di campionamento dettagliato. I campionamenti riguardano sia gli ingressi che le uscite. Nel 2023 sono stati eseguiti quasi 400 campionamenti per monitoraggi interni mirati alla valutazione dell'efficienza dei processi in impianto.

Si precisa inoltre che sono stati eseguiti complessivamente 143 campioni, per un totale di 964 parametri analizzati come previsto da protocollo d'intesa. I dati confermano l'impegno storicamente dedicato da EmiliAmbiente alla tutela dei corpi idrici superficiali.



circa 400

I campionamenti eseguiti per il monitoraggio interno



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.²⁵

I risultati per il macro-indicatore sono sintetizzati nella tabella seguente per il triennio 2021-2023.

INDICATORE	2021	2022	2023
M6 Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	0%	0%	2,1%

Tabella 27 - Risultati per il macro-indicatore triennio 2021-2023

²⁵ Il concetto di Abitante Equivalente (AE) è utile per esprimere il carico di una particolare utenza dell'impianto di depurazione, in termini omogenei e confrontabili con le utenze civili. È un concetto convenzionale basato su un apporto medio di un utente tipo ma utile in quanto permette di confrontare facilmente il carico di varie utenze anche molto eterogenee tra loro, esprimendo ciascuna utenza con il suo carico di "abitanti equivalenti".



RIFIUTI

I rifiuti prodotti da EmiliAmbiente possono essere raggruppati in:

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

Si tratta per la quasi totalità di rifiuti non pericolosi; le uniche eccezioni riguardano i prodotti derivati dall'utilizzo, presso il laboratorio interno della società, di taluni reagenti contenenti composti chimici pericolosi, oppure dalla presenza di sostanze pericolose nei

reflui scaricati in pubblica fognatura dovuta a scarichi anomali, sostanze che rimangono non metabolizzate all'interno dei fanghi di supero dei depuratori 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 che segue in pagina sono riportate le quantità di rifiuti speciali prodotte nel triennio 2021-2023 suddivise per codice CER²⁶. La maggior parte dei nostri rifiuti (oltre 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.

CODICE CER	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA (Pericoloso/non pericoloso)	QUANTITÀ PRODOTTA 2021 (ton/anno)	QUANTITÀ PRODOTTA 2022 (ton/anno)	QUANTITÀ PRODOTTA 2023 (ton/anno)
15 02 02	Assorbenti, materiali filtranti	Pericoloso	-	0,38	-
16 02 13	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	Pericoloso	-	0,05	3,40
16 02 14	Apparecchiature fuori uso diverse da quelle da cui alle voci da 160209 a 160213	Non pericoloso	-	0,66	-
16 05 06	sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	Pericoloso	0,0	0,10	0,02
17 04 01	Rame bronzo ottone	Non pericoloso	-	0,00	-
17 04 05	Ferro e acciaio	Non pericoloso	9,4	2,15	-
17 05 04	Terre e rocce da scavo	Non pericoloso	-	0,00	-
19 08 01	Residui di vagliatura	Non pericoloso	116,1	116,66	97,04
19 08 02	Rifiuti da dissabbiamento	Non pericoloso	316,9	294,3	220,54
19 08 05 (palabili*)	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue	Non pericoloso	3.630	3.120,11	3.698,82
20 03 04	Fanghi delle fosse settiche	Non pericoloso	168,3	103,65	86,24
20 03 06	Rifiuti della pulizia delle fognature	Non pericoloso	3.307,1	2.370,24	3.019,38

Tabella 28 - Quantità di rifiuti prodotte per codice CER nel triennio 2021-2023

* 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.

²⁶ 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.).

Tabella 29 - Rifiuti da depurazione in tonnellate

	2021	2022	2023
Fanghi (CER 19.08.05) - Palabili	3.630	3.120	3.699
Residui di vagliatura (CER 19.08.01)	116	116	97
Sabbia (CER 19.08.02)	317	294	220
TOTALE	4.063	3.530	4.016

Tabella 30 - Rifiuti prodotti dalla pulizia delle fognature in tonnellate

	2021	2022	2023
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 20.03.06)	3.307	2.370	3.019
Fanghi delle fosse settiche (CER 20.03.04)	168	103	86
TOTALE	3.475	2.473	3.106

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

Nella tabella 29 la quantità di rifiuti prodotti dalla depurazione nel 2023 a confronto con le due precedenti annualità.

Come si legge in tabella 30 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.

Oltre il 99% dei nostri rifiuti deriva dal processo di depurazione delle acque reflue e dalla gestione delle fognature



! 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 destinati a smaltimento, incrementando la parte di fanghi "di qualità" che possono essere destinati al riutilizzo in agricoltura attraverso la trasformazione da parte di aziende specializzate a cui li conferiamo. La tabella 32 riporta invece il valore del macro-indicatore M5.

		2021	2022	2023
Fango totale prodotto	Ton tal quale	3.630	3.120	3.699
	Ton SS	845	721	792
Fango totale destinato a riutilizzo (in agricoltura)	Ton SS	827	690	784

Tabella 31 - Quantità di fanghi di depurazione prodotti e destinati a riutilizzo nel triennio 2021-2023

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, poiché questi fanghi si originano tendenzialmente come rifiuto della depurazione di scarichi civili od assimilabili, collettati dalla pubblica fognatura; even-

tuali fanghi avviati a smaltimento in discarica possono derivare da contaminazioni dei reflui in ingresso ai depuratori, in genere per la presenza di metalli pesanti o altre sostanze che rendono questo rifiuto classificato come pericoloso e pertanto non destinabile al compostaggio.

INDICATORE	2021	2022	2023
M5 Smaltimento fanghi in discarica	2,2%	4,3	1,0%

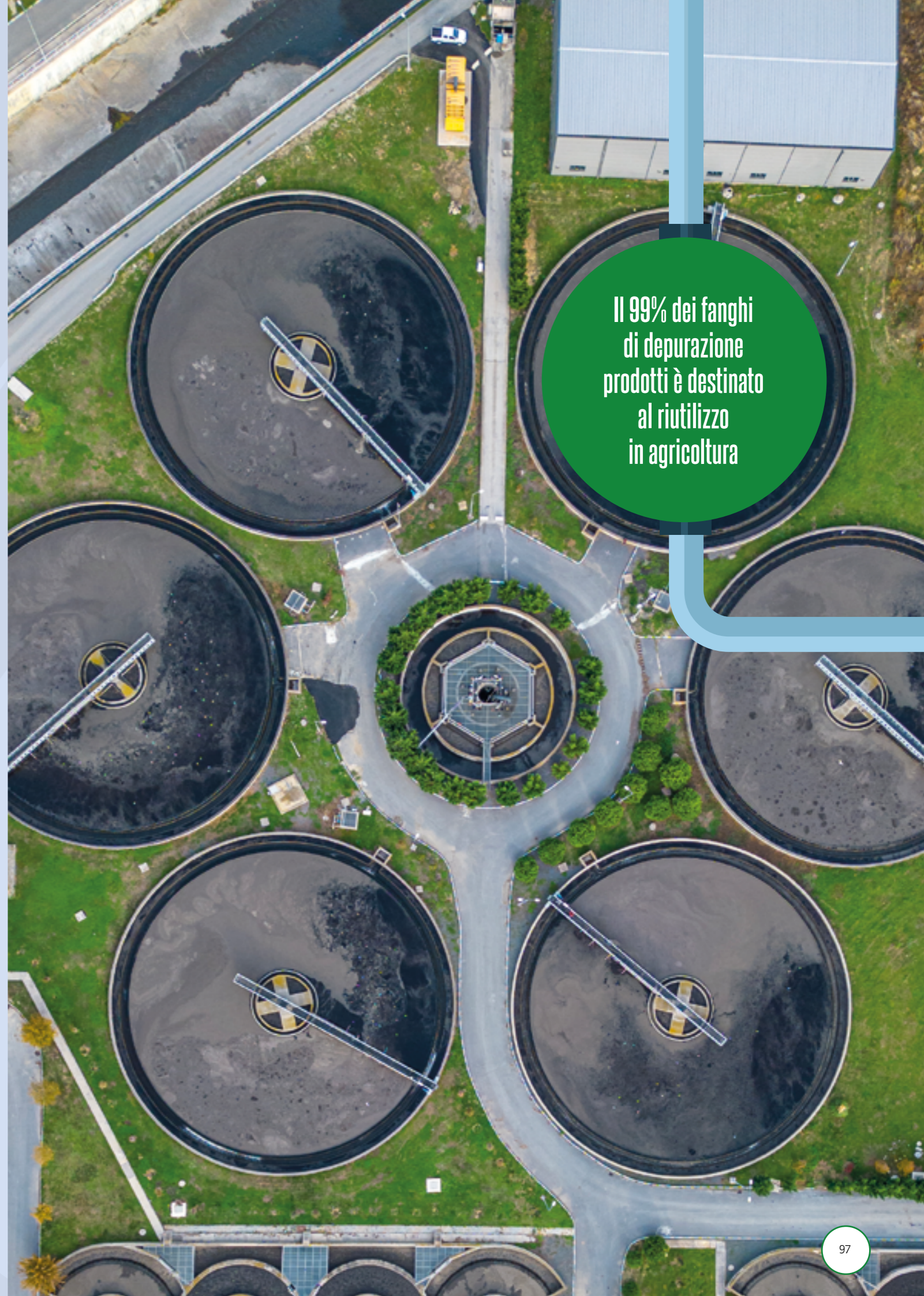
Tabella 32 - Fanghi in discarica



fanghi

Il nostro obiettivo: ridurre i fanghi destinati allo smaltimento

Il 99% dei fanghi di depurazione prodotti è destinato al riutilizzo in agricoltura





IL FUTURO: GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

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.

I principi alla base della nostra Mission, il quadro definito dagli SDGs di Agenda 2030 e i temi individuati nell'analisi di materialità rappresentano i punti di riferimento per lo sviluppo della società.

Nella tabella seguente, in particolare, dettagliamo le azioni specifiche che ci impegniamo a compiere per un futuro più sostenibile in ognuno degli ambiti di riferimento.



AMBITO: VALORE ALLE PERSONE

	Obiettivi	Azioni
	<ul style="list-style-type: none"> • Parità di trattamento economico e di accesso alle posizioni apicali delle donne; rafforzamento coinvolgimento crescente nelle scelte strategiche; 	<ul style="list-style-type: none"> • Transizione Culturale: Change Management e nuovo Regolamento Generale di Organizzazione; • Smart working; • Flessibilità; • Valutazione del rischio da stress lavoro correlato; • Sistema di Gestione Sicurezza.
	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Tutela della genitorialità anche per il padre, attraverso il riconoscimento di un congedo retribuito maggiore rispetto a quello obbligatorio per legge; • Promozione della cultura della sicurezza; • Promozione del welfare e del bilanciamento tra lavoro e vita privata. 	

AMBITO: EFFICIENZA ENERGETICA

	Obiettivi	Azioni
	<ul style="list-style-type: none"> • Efficiamento dei processi e riduzione degli 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; • Investimenti nella produzione di energia da impianti fotovoltaici. 	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di Transizione Energetica; • Efficientamento energetico degli impianti.



AMBITO: TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI

	Obiettivi	Azioni
<p>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controlli puntuali della qualità dell'acqua potabile erogata, allo scopo di distribuire una risorsa sicura e di elevata qualità; • Investimenti continui per il miglioramento dell'efficienza delle infrastrutture che convogliano e depurano le acque reflue; • Costante efficientamento delle reti di distribuzione dell'acqua potabile, finalizzato a ridurre le dispersioni della risorsa; • Riduzione delle perdite di acque reflue dalla rete fognaria, mediante controlli, ispezioni ed interventi di manutenzione delle reti; • Realizzazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan); • Formazione e sensibilizzazione della comunità riguardo ai temi della sostenibilità, dell'uso consapevole dell'acqua e della sua importanza per la vita degli ecosistemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Water Safety Plan; • Modellazione rete idrica e fognaria, ricerca e riduzione perdite sulla rete di acquedotto; • Potenziamento del sistema di telecontrollo; • Educazione alla sostenibilità all'interno dell'azienda; • Progetto didattico "La Scuola dell'Acqua".
<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investimenti mirati all'innovazione e allo sviluppo tecnologico dell'intero sistema aziendale; • Manutenzione costante e periodica di reti ed impianti, per sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di Transizione Energetica; • Efficientamento energetico degli impianti; • Modellazione rete idrica e fognaria, ricerca e riduzione perdite sulla rete di acquedotto; • Potenziamento del sistema di telecontrollo.
<p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo consapevole delle risorse idriche, ovvero limitando gli emungimenti entro i limiti imposti dalla naturale capacità rigenerativa delle falde; • Adozione di processi di depurazione delle acque efficienti e innovativi, che consentano di ridurre l'utilizzo di sostanze chimiche e di energia; • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Educazione alla sostenibilità all'interno dell'azienda; • Progetto didattico "La Scuola dell'Acqua"; • Campagna "Plastica? Anche no" in azienda e sul territorio.

AMBITO: INNOVAZIONE E SVILUPPO A SERVIZIO DEL TERRITORIO

	Obiettivi	Azioni
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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; 	<ul style="list-style-type: none"> • Transizione Culturale: Change Management e nuovo Regolamento Generale di Organizzazione; • Educazione alla sostenibilità all'interno dell'azienda; • Progetto didattico "La Scuola dell'Acqua".
<p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento dei giovani del territorio in attività di formazione professionale attraverso i programmi di alternanza scuola-lavoro; • Attività di educazione, formazione e sensibilizzazione dei cittadini ai temi della sostenibilità e della tutela delle risorse naturali (Scuola dell'Acqua). 	





Stampato nel mese di novembre 2024
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)

Photo credits:
Le foto a pag 21, 35, 38, 60 e 85
sono di Alessandro Bertozzi

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



VIA ANTONIO GRAMSCI, 1 | 43036 FIDENZA (PR)