

An aerial photograph of a calm lake reflecting the sky and surrounding green mountains. The sky is blue with scattered white clouds. The mountains are covered in dense green vegetation. A small town is visible on the left side of the lake.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

/ SII IN SINTESI	3
Lettera agli Stakeholder	5
Nota metodologica	6
Il percorso della sostenibilità	8
Materialità	9
Stakeholder aziendali	10
Temi materiali	12
1 / CORPORATE GOVERNANCE	15
1 / 1 / PROFILO DELLA SOCIETA'	15
1 / 2 / LA RIORGANIZZAZIONE SOCIETARIA E IL CONSOLIDAMENTO	18
1 / 3 / LA COMPAGINE DEI SOCI	19
1 / 4 / MISSION E VALORI AZIENDALI	20
1 / 5 / CODICE ETICO	21
1 / 6 / MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	22
1 / 7 / ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	24
1 / 8 / SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	24
1 / 9 / IL PROGETTO TURN E LA CERTIFICAZIONE ISO 37101	27
1 / 10 / PRIVACY	28
1 / 11 / SCENARIO REGOLATORIO	31
1 / 12 / STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE	36
2 / GESTIONE DEL RISCHIO	40
2 / 1 / RISCHIO REGOLATORIO E NORMATIVO	41
2 / 2 / RISCHIO STRATEGICO	45
2 / 3 / RISCHIO MERCATO E FINANZIARIO	45
2 / 4 / RISCHIO OPERATIVO	46
3 / GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO	47
3 / 1 / IL SISTEMA IDRICO	47
3 / 2 / IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DALLA SII	48
3 / 3 / IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE	51
3 / 4 / RETI DI DISTRIBUZIONE	52
3 / 5 / RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO	52
3 / 6 / DEPURAZIONE	53
3 / 7 / REGOLE E PERFORMANCE DI QUALITA' TECNICA	54
4 / QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA	59
4 / 1 / ACQUA POTABILE	59

5 / TUTELA DELL'AMBIENTE ED INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE	63
5 / 1 / ACQUE REFLUE E DEPURATE	63
5 / 2 / COMMISSIONE AMBIENTE	65
5 / 3 / GESTIONE RIFIUTI	69
5 / 4 / CONSUMI ENERGETICI	70
5 / 5 / CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI	74
5 / 6 / PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE E DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO	75
6 / GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	77
6 / 1 / LE PERSONE NELLA SII	77
6 / 2 / ORE LAVORATE E ASSENZE	80
6 / 3 / ORE FORMAZIONE	80
6 / 4 / OLTRE L'EMERGENZA E LA GESTIONE DELLE PERSONE	81
6 / 5 / WELFARE	82
6 / 6 / FONDO PENSIONISTICO	82
6 / 7 / SMART WORKING	82
6 / 8 / SISTEMA PROFESSIONALE	83
7 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	84
8 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA	89
8 / 1 / CLASSIFICAZIONE DELLA POPOLAZIONE SERVITA	89
8 / 2 / CUSTOMER EXPERIENCE	90
8 / 3 / SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA	96
8 / 4 / MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	104
8 / 5 / REGOLAMENTO DI GESTIONE E CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	107
9 / IMPATTI SULLA COMUNITÀ	111
9 / 1 / INIZIATIVE SUL TERRITORIO	114
10 / CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE	115
10 / 1 / RISULTATI	115
10 / 2 / VALORE AGGIUNTO GLOBALE	117
11 / SUPPLY CHAIN	118
11 / 1 / PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI	118
11 / 2 / SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI	121
11 / 3 / PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE	121
ALLEGATI	125
/ INDICATORI DI PERFORMANCE	125
/ CONTENT INDEX	147
/ ATTESTAZIONE SOCIETÀ DI REVISIONE	154
/ GLOSSARIO	157

/ SII IN SINTESI

Dati generali

Ragione Sociale:	S.I.I. Società Consortile per Azioni
Ambito Territoriale Ottimale:	AURI sub ambito n. 4
Forma Giuridica:	Società Consortile per Azioni
Sede Legale:	Terni – Via 1° Maggio, 65
Attività Principale (Codice Ateco):	36 - Raccolta, Trattamento e Fornitura di Acqua
Capitale Sociale:	€ 19.536.000

Il Territorio

Numero Comuni Gestiti:	32
Popolazione residente:	215.263
Densità:	110,2 (ab/Km ²)
Rete idrica:	2.815 Km
Rete fognaria:	1.281 Km
Interventi di rinnovo reti e sistemazione impiantistica:	n. 716 per un valore di 6,7 milioni di euro

Qualità dell'acqua

Numero complessivo prelievi:	4.718
Numero parametri analizzati:	83.432
Media parametri analizzati al giorno:	229
Conformità dei parametri a normativa:	99,97%

Gli Utenti

Totale utenze:	124.441
Utenti da acquedotto:	100%
Utenze da fognatura:	83,90%
Utenze da depurazione:	81,94%
Totale utenti soddisfatti:	91,30%
Numero chiamate al call center:	82.893
Numero chiamate assistenza guasti:	3.434
Numero utenti serviti allo sportello:	10.562

Le Persone

Totale dipendenti al 31/12/2023:	39
Totale dipendenti a tempo indeterminato:	92,3%
Numero dipendenti assunti nel 2023:	0
Numero dipendenti cessati nel 2023:	1
Donne sul totale dipendenti:	41%
Ore formazione erogate:	1.294

I Fornitori

Spesa per fornitori locali regionali:	€ 17.852.974,90
% spesa per fornitori locali:	37,14%
Numero ordini a fornitori locali:	31
% ordini a fornitori locali:	36,66%

Dati Economici

Valore della produzione:	€ 50.371.230
Margine operativo lordo:	€ 15.058.061
Investimenti realizzati nel 2023:	€ 16.493.785
Investimenti pro-capite:	76,78 €/ab.
Risultato netto di gestione:	€ 1.105.201
Patrimonio netto:	€ 37.380.487
Valore Residuo:	€ 114.592.613
(da predisposizione tariffaria al termine della concessione)	

Lettera agli Stakeholder

La S.I.I. Società Consortile per Azioni ha confermato anche nell'anno 2023 il percorso di redazione del Bilancio di Sostenibilità intrapreso a partire dall'esercizio 2020. Questa rendicontazione, rientrante nel novero dei documenti non finanziari, ha lo scopo di integrare quella obbligatoria del bilancio di esercizio fornendo informazioni sulle iniziative e sulle performance che la Società ha progettato, realizzato e pianificato anche per gli anni successivi negli ambiti di intervento relativi alla dimensione ambientale, sociale e di governance. Attraverso lo sviluppo e il consolidamento della "cultura" della sostenibilità si innesta un processo di comunicazione e apprendimento che coinvolge il sistema degli stakeholder esterni ed interni facilitando le relazioni, l'allineamento e condivisione degli obiettivi.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023, redatto con riferimento ai Global Reporting Initiative (GRI) Standards, permette di diffondere la mission, i principi, i valori, la storia, gli obiettivi, le azioni e le scelte intraprese dalla Società nell'ultimo esercizio. È parte del processo di trasparenza, comunicazione e dialogo intrapreso dalla SII negli ultimi anni, con l'obiettivo di rispondere sempre più alle richieste degli utenti, delle comunità territoriali e di tutti gli stakeholder di un'azienda che gestisce un servizio pubblico di fondamentale importanza per la vita e il benessere delle persone e delle comunità. Attraverso il Bilancio di Sostenibilità la SII permette di conoscere le tematiche considerate materiali e per le quali il management ha deciso di intraprendere piani e azioni, di carattere finanziario e non, che rispondano alle esigenze e aspettative delle proprie risorse umane, della qualità del servizio, degli investimenti per il territorio e per la comunità.

Il Presidente
Carlo Orsini

L'Amministratore delegato
Giuseppe Testa

Nota metodologica

Con il Bilancio di Sostenibilità 2023, in continuità con il percorso intrapreso a partire dal 2020, la SII ha confermato la rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali al fine di fornire ai propri stakeholder uno strumento coerente alla responsabilizzazione e comunicazione dell'impegno della Società in merito al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità, declinati in tutte le loro forme.

Le informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità sono relative all'anno di rendicontazione 2023 (dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023) e sono state definite assumendo come riferimento metodologico i "GRI Sustainability Reporting Standards" emanati dalla Global Reporting Initiative (GRI), ovvero le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione non finanziaria.

I dati e le informazioni rappresentate nel Bilancio di Sostenibilità 2023 sono stati rendicontati secondo l'opzione "with reference" ai GRI Standards, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali. In particolare, è stata presa come riferimento la nuova edizione pubblicata nel 2021 (GRI 1, GRI 2 e GRI 3) ed entrata in vigore il 1° gennaio 2023 e tutti gli altri GRI applicabili.

Il perimetro di rendicontazione del presente documento è relativo al perimetro societario riferibile a SII.

Inoltre, considerando le peculiarità societarie di SII (Società Consortile) ed il proprio modello di business, che prevede la partecipazione dei soci nelle attività afferenti il ciclo di vita dell'acqua svolte da parte della Società, nel informazioni ritenute rilevanti riguardanti i tre soci operatori ASM, AMAN e Umbriadue, con l'obiettivo di fornire una panoramica esaustiva e rappresentativa del business aziendale. I soci, infatti, in qualità di affidatari per materia o competenza definite dal Regolamento di consorzio in attuazione dello Statuto posto a base di gara europea a doppio oggetto ante litteram, gestiscono sotto la direzione e coordinamento di SII il servizio, la manutenzione e la realizzazione di nuove opere relative alla risorsa idrica.

L'analisi di materialità svolta precedentemente è stata oggetto nel 2023 di un aggiornamento tramite analisi desk volta all'adeguamento del processo di determinazione dei temi materiali secondo i nuovi requisiti previsti dal GRI nel 2021 ed applicabili al periodo di rendicontazione 2023. Tale analisi, che ha confermato i temi materiali precedentemente determinati, ha individuato le informazioni inserite nella rendicontazione di sostenibilità che potrebbero avere

significativi impatti economici, ambientali e sociali e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

I dati e le informazioni contenute nel documento sono stati raccolti, verificati ed elaborati dalle funzioni aziendali responsabili e sono coerenti con le fonti ufficiali divulgate verso altri canali (a titolo esemplificativo si considerino i report e le richieste dati di varia natura prodotte per i Soci, per AURI, per ARERA). La funzione Societaria ha svolto le attività di coordinamento del processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità.

La fase di raccolta dei dati e di stesura del documento è stata eseguita utilizzando gli stessi strumenti e sistemi informativi solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Le eventuali grandezze stimate sono indicate come tali ed i relativi calcoli si basano sulle più accurate informazioni disponibili o su indagini di tipo campionario. Sono altresì puntualmente indicate e motivate anche eventuali revisioni delle informazioni e dei dati riportate nelle precedenti rendicontazioni.

I dati economici sono aderenti a quanto rappresentato nel Bilancio di Esercizio della Società chiuso al 31 dicembre 2023 ed approvato dall'Assemblea dei Soci il 23 aprile 2024. Per la consultazione del Bilancio di Esercizio si rimanda al sito internet della Società www.siiato2.it.

Al fine di una compiuta rappresentazione dell'andamento nel corso del tempo, il Bilancio di Sostenibilità fornisce, ove possibile, dati ed informazioni riferite anche agli esercizi 2021 e 2022. Tutti gli indicatori e le informazioni rese sono stati rendicontati indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse.

Il documento è costruito in modo tale da consentire, per ogni area, una sua più agevole consultazione ed una sua maggiore fruibilità ed è diviso in due sezioni. La prima, cioè il Bilancio di Sostenibilità, oltre a prevedere i principali indicatori per il monitoraggio e la valutazione, descrive i più importanti elementi che la caratterizzano. La seconda, costituita dall'allegato "Indicatori di Performance" riporta in dettaglio le informazioni rendicontate nel Bilancio e alle quali si rimanda, di volta in volta, nel corso del documento.

I dati e le informazioni riportate sono riferiti al Servizio Idrico Integrato. Un report sintetico potrà essere diffuso con le stesse modalità del testo integrale e messo a disposizione degli utenti presso gli uffici commerciali, il sito internet o durante manifestazioni pubbliche.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato volontariamente sottoposto a revisione limitata (limited assurance) da parte della Società EY S.p.a ed il documento è pubblicato all'interno del sito internet www.siiato2.it.

Il percorso della sostenibilità

Il percorso verso la sostenibilità, graduale e di sviluppo secondo linee inizialmente tracciate che possano rappresentare obiettivi di lungo termine, avviato dalla SII nel 2020, nel corso dell'esercizio 2023 si è ulteriormente strutturato ed organizzato. In tal modo le aree tematiche e le conseguenti azioni, prima individuate e poi realizzate, rientrano progressivamente in un processo di pianificazione della sostenibilità. Tale approccio nel corso del tempo porterà alla ricerca di un raccordo sempre più stretto tra pianificazione strategica, investimenti, sistema di gestione dei rischi dell'azienda da un lato ed interventi di sostenibilità dall'altro, assicurando a questi ultimi maggiore incisività di impatto, ma anche un disegno ed una cornice organici e di lungo termine.

L'obiettivo finale è quello di giungere alla pianificazione della sostenibilità quale pilastro della strategia aziendale. Naturalmente tale ambizioso obiettivo è al momento stato adottato esclusivamente da alcune grandi realtà del settore idrico (Ref Ricerche, marzo 2021) e la SII è all'inizio di questo percorso ma traguardare tale scenario, avendo una strada tracciata, può efficacemente aiutare un suo progressivo perseguimento. La gran parte dei temi materiali individuati dall'azienda e qui di seguito descritti rientrano in questo quadro che al momento risulta in parte impostato nelle azioni della SII a partire dal 2020 con l'obiettivo del consolidarsi di un percorso virtuoso.

Lo sviluppo del bilancio di sostenibilità da questi primi step, lungo gli anni successivi, dovrebbe quindi consentire il perfezionamento di una pianificazione della sostenibilità.



Materialità

Nel 2020 la SII ha svolto un'analisi di definizione della "matrice di materialità", con la finalità di evidenziare, sia per l'azienda sia per i diversi stakeholder, i temi di maggior rilievo in ambito economico, sociale, ambientale e di governance. Le risultanze sono state utilizzate anche per le elaborazioni del presente Bilancio di Sostenibilità. Per la redazione di un Bilancio di Sostenibilità deve essere condotta una puntuale analisi di materialità, intesa quale principio cardine su cui si basa la redazione della reportistica di carattere non finanziario e che consiste nella valutazione dei possibili impatti significativi, sia nei confronti del Servizio Idrico Integrato, sia per i diversi portatori di interesse, delle strategie, delle attività e delle decisioni aziendali con ripercussioni a livello economico, ambientale, sociale e di governance. L'analisi dell'impatto delle decisioni strategiche aziendali sui diversi stakeholder è di fondamentale rilevanza in quanto permette alla SII di considerare gli interessi derivanti dalla specificità del servizio collettivo svolto ed il contesto territoriale in cui viene esercitata l'attività d'impresa. L'attività di analisi della materialità è stata svolta prima di tutto internamente dal management della Società, attraverso un processo di mappatura e analisi dei temi materiali individuati che, per loro natura, incidono maggiormente sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo. La SII, nell'intento di sviluppare e potenziare le proprie politiche e pratiche di sostenibilità, per adeguare la matrice di materialità ai nuovi requisiti del reporting di sostenibilità forniti dal GRI, nel 2023 ha integrato l'analisi di materialità svolta nel 2020 con un'analisi desk volta ad individuare gli impatti più significativi associati ai temi materiali sulle tre dimensioni ambientale, sociale e di governance, inclusi quelli sui diritti umani, nella consapevolezza che si tratti di un percorso di apprendimento continuo e progressivo che coinvolge il management, i dipendenti interni e tutti gli stakeholder chiave dell'Azienda. Si persegue in tal modo la capitalizzazione e il rafforzamento di un valore condiviso che trova nel reporting non finanziario da un lato un mezzo di valorizzazione e, dall'altro, uno strumento di pianificazione, realizzazione e controllo che consente di raccordare tale approccio con la pianificazione strategica e con il sistema di gestione dei rischi. Individuati i temi materiali per l'azienda, cioè le aree strategiche di intervento nella dimensione ambientale, sociale e di governance, è stato instaurato, a partire dal 2020, un dialogo costruttivo e un confronto proficuo con alcuni stakeholder chiave, ovvero quei soggetti che detengono verso l'impresa una posizione di interesse particolare e quindi una capacità di influenza ed una forte interazione reciproca con l'azienda stessa. In tal senso, il management della Società, attraverso un'attività di stakeholder engagement interno, ha individuato le categorie di portatori di interesse interessati e coinvolti nell'attività di impresa e all'impatto economico, sociale, ambientale e di governance che essa genera sul suo contesto. Attraverso il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, la SII ha dato corso ad un approfondito processo di aggiornamento e mappatura dei propri stakeholder. Tale attività è stata realizzata considerando il settore in cui opera la Società, la tipologia di azienda e il servizio che la stessa svolge per la collettività. Al fine di meglio rappresentare i diversi soggetti portatori di interessi e che influenzano, con la propria attività ed aspettative, le attività della Società, sono state individuate 10 categorie di stakeholder.

Successivamente, all'interno di ogni categoria, sono stati selezionati e coinvolti alcuni di essi nella valutazione dei temi materiali precedentemente individuati dal management aziendale attraverso la somministrazione di una survey.

Stakeholder aziendali

Una efficace definizione delle strategie di sviluppo della Società non può prescindere dalla identificazione dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder, cuore della pianificazione delle attività in ambito sostenibilità.

Al fine di includere e comprendere gli interessi e le aspettative di ciascun soggetto portatore di interessi, la SII ha deciso di utilizzare strumenti di comunicazione diversificati che consentono, in via continuativa, costante e trasparente, di relazionarsi con i propri stakeholder.

Clienti

L'insieme dei soggetti che hanno con la Società un contratto o una posizione aperta per la fornitura del servizio così come descritto e disciplinato nel rapporto tra le parti dalla Carta del Servizio e dal Regolamento di Gestione SII.

Comuni Soci

L'insieme dei soggetti, siano persone fisiche o giuridiche, società o Enti, che detengono quote del Capitale Sociale dell'impresa e che determinano pertanto la rappresentanza della Società SII.

Soci Imprenditori

Società che svolgono, secondo modalità previste contrattualmente, componenti importanti dei macro-processi aziendali di SII.

Mondo accademico

L'insieme dei soggetti che appartengono al contesto universitario, siano essi persone fisiche o giuridiche, che operano in correlazione con la Società SII con scopi o interessi di qualunque natura.

Dipendenti

L'insieme delle singole persone che, a qualunque titolo contrattuale, prestano servizio nella Società.

Associazioni dei consumatori

L'insieme dei soggetti che operano in forma organizzata e istituzionalmente costituita, per la tutela degli interessi dei consumatori clienti, posti in relazione contrattuale con la Società.

Enti di Regolazione

L'insieme degli Enti pubblici e delle Autorità Locali o Nazionali che compongono il sistema di presidio e controllo sulle attività e l'efficienza dei servizi offerti dalla SII.

Fornitori e partner d'impresa

L'insieme dei soggetti, siano persone fisiche o giuridiche, società o Enti, che a qualunque titolo hanno relazioni professionali per la fornitura di beni e servizi con la Società in modo continuativo o solo occasionale.

Enti finanziatori

L'insieme degli Istituti di credito pubblici o privati che esercitano congiuntamente l'attività di esercizio del credito (attività bancaria) nel territorio verso la Società SII, prevalentemente con la fornitura di servizi o con la concessione diretta di credito.

Organizzazioni sindacali

L'insieme dei soggetti che operano in forma organizzata e istituzionalmente costituita, per la tutela degli interessi professionali e di benessere collettivo all'interno della Società SII.

Associazioni Imprenditoriali di categoria

L'insieme delle singole rappresentanze organizzate a tutela degli interessi delle specifiche categorie produttive o professionali, che hanno relazioni con la Società attraverso la prestazione di attività economiche o lavorative, pubbliche o private.



Temi materiali

La SII ha individuato i temi materiali di maggior rilievo e che, a seconda delle categorie di stakeholder sulle quali generano un impatto significativo, possono assumere particolare importanza sia per il contesto interno sia per il contesto esterno all'Azienda. Dalle attività di stakeholder engagement non sono emerse criticità.

La SII ha definito gli otto temi materiali che, a proprio avviso, sono maggiormente significativi per i propri stakeholder e in ragione del settore di appartenenza, della tipologia di impresa, del servizio pubblico essenziale svolto, del business di attività. Nei paragrafi successivi sono rappresentate le informazioni riferite ai temi materiali individuati. Essi vengono di seguito elencati e sinteticamente descritti:

1. Gestione dei rischi, compliance e governance intesa come assetto organizzativo e sistema di gestione dei rischi volto a verificare il rispetto delle normative e l'analisi, la misurazione, la gestione e mitigazione dei rischi provenienti dall'ambiente esterno e dalle attività di impresa e degli impatti che quest'ultima a sua volta genera sull'ambiente esterno.

2. Capacità reddituale e solidità patrimoniale intesa quale presupposto per assicurare le dotazioni e gli investimenti infrastrutturali e la continuità e qualità del servizio.

3. Qualità della risorsa idrica declinata in livelli qualitativi in termini di composizione e di fruibilità sicura della risorsa e di affidabilità e controllo dei processi di collettamento, trattamento, trasporto e distribuzione della risorsa stessa.

4. Tutela dell'ambiente realizzata attraverso la progettazione e realizzazione di tutte le azioni volte alla riduzione dell'impatto di tutti i processi del ciclo idrico integrato sull'ambiente esterno.

5. Sviluppo di processi di economia circolare realizzando la progettazione ed attuazione di processi di minimizzazione e riutilizzo dei sottoprodotti provenienti dal trattamento e dalla depurazione della risorsa idrica volti a favorire la generazione di materiali e risorse riutilizzabili in altri processi produttivi, oltre a eliminarne l'impatto nell'ambiente.

6. Gestione e sviluppo delle risorse umane concretizzata attraverso l'impostazione e realizzazione di iniziative volte alla crescita delle competenze e al miglioramento della vita sociale in azienda e del bilanciamento tra ambiente aziendale e vita privata.

7. Salute e sicurezza dei lavoratori intesa come impostazione e monitoraggio di sistemi di tutela della salute dei lavoratori in azienda attraverso la previsione di dispositivi e strumenti di prevenzione e protezione, di sicurezza degli ambienti e dei mezzi utilizzati e di controllo dei materiali trattati, di procedure e protocolli di salvaguardia e di crisis management. Tale tema va visto in raccordo con il precedente in quanto volti ad un benessere dei lavoratori che sappia integrare la qualità del lavoro in azienda con un wellbeing che sappia coniugare la vita lavorativa con la vita privata.

8. Customer satisfaction impostazione, realizzazione e continuo miglioramento delle attività e dei presidi volti, oltre alla qualità della risorsa idrica erogata, a facilitare la relazione ed avvicinare la Società ai propri clienti prevedendo modalità e strumenti che semplifichino tutti i momenti di contatto e rendano tale rapporto massimamente trasparente ed affidabile per gli utenti stessi.



Elenco e relativo punteggio dei temi materiali (analisi di materialità 2020)

Temi materiali	Media	
	Esterno	Interno
Gestione dei rischi, compliance e governance	9,07	9,00
Capacità reddituale e solidità patrimoniale	9,17	10,00
Qualità della risorsa idrica	9,78	9,00
Tutela dell'ambiente	9,65	10,00
Sviluppo di processi di economia circolare	8,99	8,00
Gestione e sviluppo delle risorse umane	9,11	9,00
Salute e sicurezza dei lavoratori	9,73	10,00
Customer satisfaction	9,00	9,00

Matrice di materialità



1 / CORPORATE GOVERNANCE

1 / 1 / PROFILO DELLA SOCIETA'

La S.I.I. società consortile per azioni (conosciuta e di seguito indicata anche come "Servizio Idrico Integrato", "SII", "Società" o "Azienda"), costituita in data 16/11/2001, è il soggetto gestore a cui l'Ente di Governo d'Ambito (EGA) territorialmente competente, AURI Umbria, ha affidato, dal 1° gennaio 2002 per trenta anni, a seguito di gara ad evidenza pubblica per la selezione del socio privato la gestione del servizio idrico integrato nei 32 Comuni rientranti nell'ambito territoriale ottimale individuato dal sub-ambito 4 dell'AURI Umbria. Per il periodo regolatorio 2020-2023 la società opera sulla base del pertinente schema regolatorio composto dai seguenti atti:

- il Programma degli Interventi (PdI) – comprensivo del Piano delle Opere Strategiche (POS) - che specifica le criticità riscontrate sul relativo territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle predette criticità, nonché la puntuale indicazione degli interventi per il periodo 2020-2023, distinguendo le opere strategiche dettagliate nel citato POS dagli altri interventi e riportando, per l'eventuale periodo residuo fino alla scadenza dell'affidamento, le informazioni necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza, ai sensi di quanto previsto dall'art. 149, comma 3, del d.lgs.152/06;
- il Piano Economico-Finanziario (PEF), che rileva limitatamente al Piano tariffario, al Conto economico, al Rendiconto finanziario e allo Stato patrimoniale, prevede con cadenza annuale per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del moltiplicatore tariffario del vincolo ai ricavi del gestore;
- la convenzione di gestione con relativo disciplinare, adottato dall'AURI con delibera n. 12 del 30 ottobre 2020 e successivamente approvato dall'ARERA con delibera n. 553 del 15 dicembre 2020.

La SII gestisce il ciclo integrato delle acque, che comprende:

- opere di captazione,
- impianti di stoccaggio;
- reti di adduzione e di distribuzione idropotabile;
- gestione delle reti fognarie;
- depurazione delle acque reflue e reimmissione nei corpi idrici;
- servizio, secondo propri piani d'intervento, di ricerca programmata delle perdite sulle reti di adduzione e distribuzione idrica.

La SII è una società consortile per azioni, con prevalente capitale pubblico, così composta:

- **Comuni dell'AURI sub ambito 4:** **51%;**
- **Umbriadue Scarl:** **40%**
- **Asm Terni SpA:** **3%;**
- **Aman Scpa:** **6%.**

In forza della natura consortile della società, l'organizzazione del servizio avviene mediante affidamento ai propri soci consorziati, sulla base delle relative qualifiche e dei requisiti tecnici necessari, non solo della gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, ma anche della realizzazione delle opere e degli impianti previsti nel Programma degli Interventi e dell'esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria secondo quanto disciplinato dal vigente Statuto e Regolamento di Consorzio.

La natura consortile della SII relativamente alla gestione operativa si traduce di fatto in un modello organizzativo che prevede la suddivisione di compiti e responsabilità tra la SII ed i tre Soci imprenditori regolati da appositi contratti quali il Regolamento di Consorzio, i contratti di Servizio e il Capitolato di Oneri.

La SII di fatto si avvale dei tre soci imprenditori per esercitare la gestione e le manutenzioni ordinarie e straordinarie di impianti e reti oltreché la realizzazione degli investimenti legati al ciclo idrico integrato.

In particolare, la SII gestisce in proprio e con proprio personale le attività istituzionali verso Enti e privati, esercita le attività di supervisione e controllo delle attività dei Soci, esercita le funzioni di Responsabile dei procedimenti e direzione lavori e progettazione mediante il proprio ufficio tecnico, elabora i piani finanziari della Società e gestisce con proprio personale i punti di contatto con l'utenza per l'aspetto commerciale della fornitura idrica. I tre soci operativi hanno in affidamento divisi per territorio le seguenti attività regolate dai contratti di cui sopra in evidenza ed in particolare:



Umbriadue Scarl

- Realizzazione di tutti i nuovi lavori definiti nel Piano degli interventi;
- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti fognarie di tutta la Provincia di Terni; gestione delle attività di allaccio e controllo degli scarichi civili ed industriali in pubblica fognatura;
- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di depurazione relativamente al sub ambito Orvietano (Comuni di Orvieto, Ficule, Fabro, Allerona, Montegabbione, Monteleone, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Parrano, Porano e Baschi);
- gestione delle attività di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti liquidi e palabili prodotti dagli impianti di depurazione dislocati sull'intero territorio provinciale;
- gestione della procedura completa di fatturazione dell'intero parco Utenze idriche dislocate sul territorio provinciale.

ASM Terni S.p.A.

- Gestione dei contatori ed allacciamenti idrici su parte del Sub Ambito ternano (Comuni di Terni, Stroncone, Sangemini, Arrone, Ferentillo, Acquasparta, Montefranco e Polino) e del Sub Ambito Orvietano (Comuni di Orvieto, Ficule, Fabro, Allerona, Montegabbione, Monteleone, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Parrano, Porano e Baschi);
- gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria di pronto intervento delle reti acquedottistiche dei comuni di parte del sub ambito ternano (Comuni di Terni, Stroncone, Sangemini, Arrone, Ferentillo, Acquasparta, Montefranco e Polino) e del sub ambito Orvietano (Comuni di Orvieto, Ficule, Fabro, Allerona, Montegabbione, Monteleone, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Parrano, Porano e Baschi);
- gestione degli impianti di depurazione dell'intero sub ambito ternano (Comuni di Terni, Stroncone, Sangemini, Arrone, Ferentillo, Montefranco, Acquasparta, Polino, Montecastrilli ed Avigliano Umbro) e del sub ambito Narnese/ Amerino (Comuni di Amelia, Lugnano in Teverina, Giove, Guardea, Alviano, Montecchio, Penna in Teverina, ed Attigliano, Narni, Calvi ed Otricoli);
- gestione delle analisi chimiche di laboratorio sull'idropotabile su tutto il territorio Provinciale.

AMAN S.C.p.A.

- Gestione dei contatori ed allacciamenti idrici sui restanti comuni del Sub Ambito Ternano (Comuni di Montecastrilli ed Avigliano) e del sub Ambito Narnese/Amerino (Comuni di Amelia, Lugnano in Teverina, Giove, Guardea, Alviano, Montecchio, Penna in Teverina, ed Attigliano, Narni, Calvi ed Otricoli);
- gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria di pronto intervento delle reti acquedottistiche dei comuni di parte del sub ambito ternano (Comuni di Montecastrilli ed Avigliano Umbro) e del sub ambito Narnese/Amerino (Comuni di Amelia, Lugnano in Teverina, Giove, Guardea, Alviano, Montecchio, Penna in Teverina, ed Attigliano, Narni, Calvi ed Otricoli).

1 / 2 / LA RIORGANIZZAZIONE SOCIETARIA E IL CONSOLIDAMENTO

Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15/10/2020 ha approvato l'operazione di riorganizzazione della società che ha trovato efficacia con la successiva delibera dell'assemblea straordinaria dei soci del 16/11/2020 che con la maggioranza qualificata di oltre il 94% nell'approvare il nuovo statuto ha dato via libera alla riorganizzazione societaria e al consolidamento del bilancio della SII in quello di ACEA S.p.A.. Al termine dell'assemblea, la SII ha sottoscritto un contratto di finanziamento con le banche BNL e UBI, ispirato a principi di sostenibilità, per un totale di 20 M € e un contratto di finanziamento col socio Umbriadue per complessivi 10 M €, che è andato ad integrare il precedente finanziamento soci sottoscritto nel 2013. L'accesso a queste fonti ha riportato in equilibrio finanziario la Società. In aggiunta, la clausola di subordinazione e postergazione del finanziamento soci ha svolto un ruolo chiave all'interno dell'assetto cauzionale della complessiva operazione ed è risultata determinante nell'esercizio 2023. Di fatto, in conseguenza principalmente del caro energia del 2022 e, seppur in misura più contenuta, del 2023, per far fronte all'emergente fabbisogno contingente la Società ha impiegato le fonti a disposizione e ha attivato la clausola di differimento, dandone formale comunicazione, del rimborso del servizio del debito ai soci alle scadenze del 30/06 e 31/12. Senza dilazionamento la SII non sarebbe stata in grado di rispettare i limiti dei parametri finanziari accordati dalle banche finanziatrici.



1 / 3 / LA COMPAGINE DEI SOCI

Anche a seguito della cessione delle quote del socio ASM a favore del socio Umbriadue nella misura del 15% del capitale sociale - avvenuta in data 16 novembre 2020 - connessa alla riorganizzazione societaria, il pacchetto azionario della Società, pari a n. 19.536.000 azioni, risulta ripartito tra n. 32 Comuni Soci Pubblici (51%) e n. 3 Soci Privati (49%) come indicato nella tabella riportata sotto

Soci Pubblici – Comuni	Quota azionaria detenuta in %	Numero azioni (valore nominale € 1)
Acquasparta	0,06288	12.284,24
Allerona	1,01667	198.616,65
Alviano	0,47500	92.796,00
Amelia	3,00682	587.412,36
Arrone	0,81667	159.544,65
Attigliano	0,40833	79.771,35
Avigliano Umbro	0,84167	164.428,65
Baschi	1,03333	201.871,35
Calvi dell'Umbria	0,71667	140.008,65
Castel Giorgio	0,74167	144.892,65
Castel Viscardo	0,72500	141.636,00
Fabro	0,75000	146.520,00
Ferentillo	0,93333	182.335,35
Ficulle	0,85833	167.683,35
Giove	0,45000	87.912,00
Guarda	0,65833	128.611,35
Lugnano in Teverina	0,55000	107.448,00
Montecastrilli	1,25000	244.200,00
Montecchio	0,72500	141.636,00
Montefranco	0,01515	2.959,70
Montegabbione	0,67500	131.868,00
Monteleone d'Orvieto	0,50000	97.680,00
Narni	5,00606	977.983,88
Orvieto	5,81970	1.136.936,59
Otricoli	0,56667	110.704,65
Parrano	0,48333	94.423,35
Penna in Teverina	0,30000	58.608,00
Polino	0,01212	2.367,76
Porano	0,43333	84.655,35
San Gemini	0,94167	183.964,65
Stroncone	1,30000	253.968,00
Terni	18,92727	3.697.631,47
Totale Soci Pubblici – Comuni	51,00000	9.963.360,00

Soci Privati	Quota azionaria detenuta in %	Numero azioni (valore nominale € 1)
ASM SpA	3,00000	586.080,00
AMAN Scpa	6,00000	1.172.160,00
Umbriadue Scarl	40,00000	7.814.400,00
Totale Soci Privati	49,00000	9.572.640,00

1 / 4 / MISSION E VALORI AZIENDALI

La mission della SII è la gestione del Servizio Idrico Integrato, formata dall'insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e depurazione delle acque reflue, nell'ambito dei 32 comuni umbri oggetto di concessione. Attraverso la supervisione e controllo delle attività dei Soci per le attività affidate e la gestione diretta delle attività prima descritte, la SII si pone quale mission:

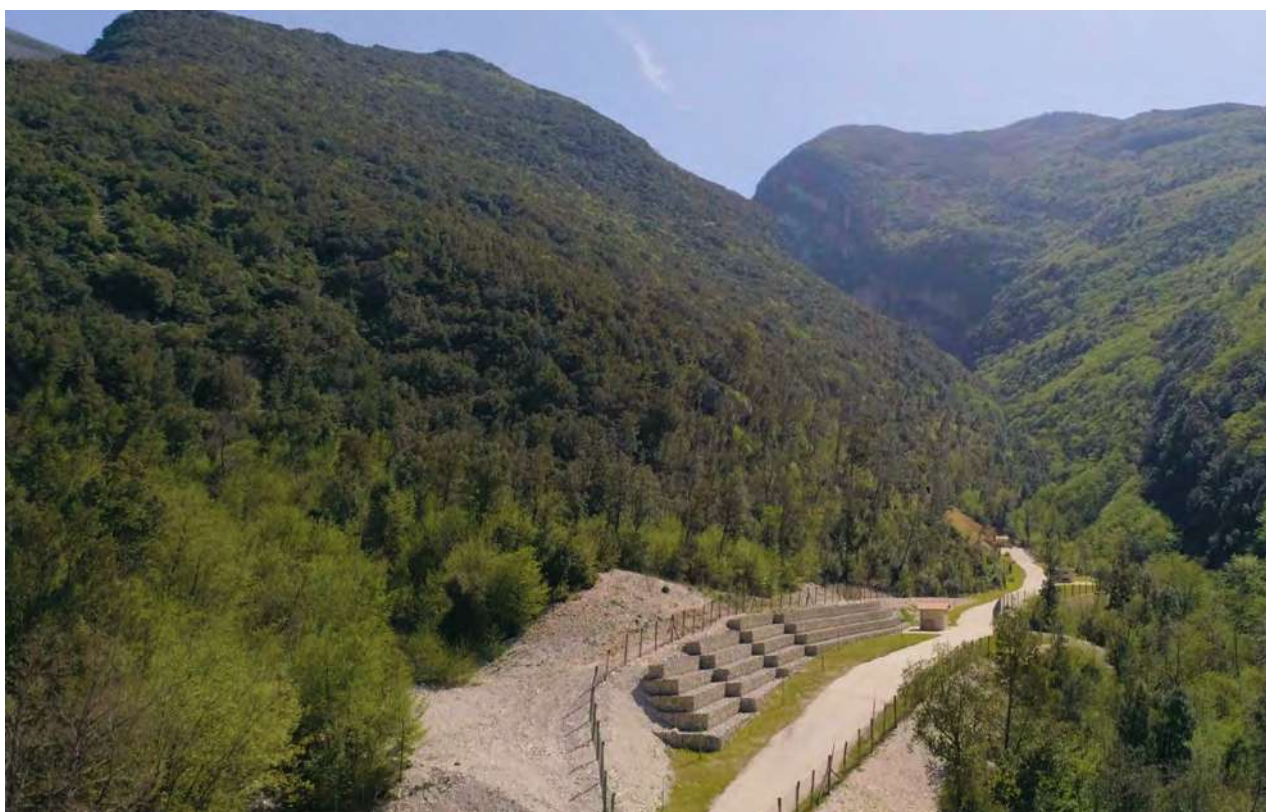
- la soddisfazione del cliente e il superamento delle sue aspettative;
- l'offerta di servizi a elevato valore aggiunto;
- l' oculato utilizzo delle risorse idriche quale bene comune rinnovabile, ma non inesauribile, nel rispetto dell'ambiente e dell'habitat naturale;
- l'erogazione di un servizio idrico integrato improntato al principio di solidarietà;
- l'impegno all'utilizzo di fonti di energia rinnovabili per contribuire al risparmio energetico e alla diminuzione dell'inquinamento;
- il mantenimento di una efficace e responsabile gestione economica.

In tal senso SII persegue l'accesso, la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, anche in caso di emergenza, adeguandosi alle nuove necessità di infrastrutture idriche, assicurando al contempo la salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente nell'ottica della promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa, impegnandosi al fine di creare valore condiviso e per tutti i propri stakeholder.

Per consentire il più efficace perseguimento della propria mission aziendale, SII ha adottato quali strumenti di governo aziendale il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la Policy in materia di Anticorruzione e Trasparenza ed il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza. In tale solco, al fine di rafforzare sempre più la collaborazione e le sinergie tra SII e Soci, in linea con il ruolo di coordinamento e controllo attribuito alla SII dal Regolamento di Consorzio, è stato istituito un comitato di orientamento e monitoraggio, composto dai vertici delle Società costituenti il consorzio – SII, AMAN, ASM ed Umbriadue – e coordinato dal Presidente della SII, che riunendosi periodicamente ed all'occorrenza, affronta congiuntamente temi di comune interesse per conseguire la massima concertazione ed omogeneità su temi sia industriali che di compliance. Negli incontri del comitato, al momento, sono stati affrontati i temi di definizione degli interventi di manutenzione straordinaria e l'opportunità dell'adozione di una procedura parti correlate che tenga ovviamente conto della natura consortile e del conseguente assetto organizzativo. Quest'ultimo tema è stato successivamente oggetto di discussione da parte del Consiglio di Amministrazione per una trattazione a più ampio respiro dell'adozione di una procedura per la gestione del conflitto di interessi. Per giungere ad una decisione finale è stata acquisita la procedura parti correlate di ACEA che verifica la congruità dei corrispettivi nel caso di contratti tra parti correlate oltre che un parere legale sulla necessità per SII di dotarsi di una propria procedura parti correlate. Dal combinato disposto di questa documentazione il Consiglio di Amministrazione ha deciso di gestire le operazioni tra parti correlate e il conflitto di interessi senza necessità di istituti aggiuntivi ricorrendo per cui alla procedura OPC Acea e alle disposizioni ex art. 2391 c.c. per il conflitto di interessi.

1 / 5 / CODICE ETICO

Il Codice Etico, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 7 febbraio 2017 e successivamente aggiornato in data 14 ottobre 2021, è parte integrante e sostanziale del "Modello 231" e rappresenta uno strumento adottato in via autonoma e suscettibile di applicazione sul piano generale da parte della Società allo scopo di esprimere i principi di "deontologia aziendale" che lo stesso riconosce come propri e sui quali richiama l'osservanza da parte di tutti coloro i quali operano "per" e "con" la SIl (segnatamente, il Codice Etico rappresenta la "Carta Costituzionale" dell'impresa, in cui vengono definiti i diritti ed i doveri morali e le conseguenti responsabilità etico-sociali alla cui osservanza è tenuto ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale). Il Codice Etico rappresenta, per la compagine sociale, la codificazione delle politiche di controllo dei comportamenti individuali. Esso costituisce un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente, attraverso l'introduzione della definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, quadri, dipendenti e fornitori. Il Codice Etico è il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno della Società ed è un mezzo idoneo a garantire una gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno. All'interno dei contratti con i fornitori è inserita apposita clausola che li obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e a quanto previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Al fine di darne massima pubblicità, la SIl ha pubblicato i documenti nel sito internet aziendale.



1 / 6 / MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il Decreto Legislativo 231/2001 recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano – allineandolo così a quello di molti altri Stati esteri – un regime di responsabilità amministrativa a carico delle persone giuridiche che si aggiunge a quella, penale, della persona fisica che ha materialmente commesso il reato. Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti "reati presupposto", commessi nell'interesse o a vantaggio dell'ente da parte dei suoi dipendenti. A fronte di tale responsabilità diretta, la norma consente, però, all'Ente di non risponderne se "ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione (MOG) idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi. Attraverso il MOG, l'ente delinea le procedure, la modulistica, i processi, i sistemi informatici, un codice etico che, insieme, guidano i membri dell'ente nell'espletamento della loro attività in modo corretto e ossequioso della legge 231.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 adottato dalla SII è stato introdotto con delibera del Consiglio di Amministrazione del 12 giugno 2013 e aggiornato poi successivamente fino all'ultima revisione del 14 ottobre 2021.

Il MOG si compone di una parte generale, di una serie di parti Speciali – suddivise rispetto alle macro-aree di reato ritenute rilevanti per la Società, con l'indicazione delle aree di operatività a rischio reato e delle relative attività sensibili, nonché dei protocolli preventivi generali e speciali – quali:

- gestione dei flussi finanziari;
- reati contro la PPAA;
- reati in materia di salute e sicurezza;
- delitti di criminalità organizzata;
- reati informatici e trattamento illecito dei dati;
- reati societari;
- reati di ricettazione e riciclaggio;
- reati ambientali;
- reati contro la personalità individuale.

A queste poi si aggiungono il Codice Etico, il Sistema disciplinare, la procedura sulla trasparenza ed il regolamento per le segnalazioni.

Proprio quest'ultimo è stato aggiornato - ed approvato dal CdA della Società nella seduta del 14 dicembre 2023 - per recepire le modifiche intervenute in seguito all'entrata in vigore del disposto del D. Lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 (c.d. "Decreto whistleblowing") che ha introdotto disposizioni a tutela dei soggetti che effettuano segnalazioni interne o esterne, divulgazioni pubbliche o denunce all'Autorità giudiziaria o contabile, di violazioni di disposizioni normative nazionali (comprese quelle rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001) ed europee, al fine di garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, della persona coinvolta e di quella menzionata nella segnalazione, oltre al contenuto della denuncia stessa e della relativa documentazione. La SII ha quindi attivato un canale interno per le segnalazioni, predisposto su una piattaforma esterna che ne assicura la conformità alla nuova normativa, e ha incaricato - come previsto

nella stessa delibera di CdA - uno dei membri dell'Organismo di Vigilanza della Società di gestire, quale "organo ricevente", della gestione.

A partire dall'invito, da parte dell'OdV, di procedere con l'aggiornamento del MOGC, la Società ha ritenuto opportuno intraprendere un'azione di completo ripensamento del modello e non solo un suo ampliamento volto a recepire i nuovi fatti reato rientranti nel perimetro della 231. Questo anche alla luce dell'adozione dei nuovi sistemi informativi su mappa applicativa SAP che nel corso del 2023 ha impegnato le diverse unità organizzative. Per tali ragioni la SII ha individuato una primaria società di consulenza cui affidare l'incarico di analisi del risk assessment. Solo a valle delle risultanze del processo di analisi verrà dato seguito all'aggiornamento del MOGC che, nel prevedere i necessari presidi di controllo, garantirà la minimizzazione del rischio.

Nel corso del 2023 è proseguita l'attività di vigilanza e monitoraggio dell'Organismo di Vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello mediante l'analisi dei flussi informativi trasmessi dalle strutture societarie e lo svolgimento di verifiche mirate sui processi astrattamente considerati a rischio reato. A tal riguardo si segnala la conclusione, con l'acquisizione dell'approfondimento richiesto, dell'incarico consulenziale ad un professionista esterno - affidato dallo stesso OdV - avente ad oggetto il seguente quesito: "Dica il consulente, esaminati il MOG231 - parti speciali A, C, E, F, nonché i regolamenti e procedure interne in materia di acquisti, affidamenti, forniture, gare, se il sistema regolamentativo interno sia rispondente alle norme pubblicistiche applicabili all'ente; se il conseguente impianto ex d.lgs. 231/01 sia adeguato e se, mediante campionatura di almeno due procedure (di cui un affidamento diretto ed una procedura di gara), il complesso regolamentare sia rispettato". L'attività consulenziale condotta ha dimostrato l'adequatezza del sistema procedurale interno e 231 della SII rispetto alle normative di settore.

L'Organismo di Vigilanza ha svolto inoltre la propria attività con particolare (ma non esclusivo) riferimento ai temi pubblica amministrazione, ambiente, sicurezza, acquisti e relativi flussi finanziari, sistemi informatici, senza ravvisare episodi degni di segnalazione e riscontrando la piena collaborazione delle risorse coinvolte. Da rilevare come, anche nel 2023, dai canali appositamente predisposti non siano pervenute segnalazioni relative a violazioni del "Modello 231" o del Codice Etico.

In considerazione dell'assetto consortile da un lato e dei confini tra soggetti giuridici distinti dall'altro, gli Organismi di Vigilanza di SII e dei soci operatori dotati di MOG hanno condiviso l'impegno reciproco a segnalare tempestivamente l'emergere di fatti di rilievo di comune interesse e a rinnovare periodicamente lo scambio di informazioni unito ad un canale sempre aperto di comunicazione che consenta sinergia ed efficienza di azione: nell'ambito di questa collaborazione uno dei sette incontri periodici del 2023 dell'OdV della SII è stato dedicato allo scambio di informazioni (da cui non sono emerse criticità o problematiche connesse alle attività di rilievo 231) con quello del socio ASM Terni S.p.A..

Organismo di Vigilanza

Presidente	Avv. Andrea Milani
Componente	Avv. Andrea Severini
Componente	Avv. Marcello Caprio

1 / 7 / ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

La SII è una società consortile per azioni a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico affidataria di contratto a seguito di gara a doppio oggetto ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i. (cd. TUSP).

La SII si è già da tempo dotata di un proprio Sistema 231 che regola l'attività della Società e che risponde alle medesime finalità della normativa "anticorruzione", con adozione di apposito Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cd. MOGC) e relativi allegati, al cui interno è presente una sezione apposita in materia di anticorruzione e trasparenza con adozione di misure di organizzazione e gestione idonee a prevenire fatti corruttivi in conformità a quanto disposto dall'ANAC per le società aventi la configurazione giuridica di SII. Nel corso del 2023, come confermato anche dall' Organismo di Vigilanza nella Relazione annuale, non sono stati rilevati episodi o condotte prodromiche alla commissione di reati di corruzione.

Nell'intento di favorire la diffusione, la trasparenza e l'accesso civico da parte dei cittadini, la SII, all'interno del sito istituzionale nella sezione "SII Trasparente" pubblica i dati, le informazioni e i documenti previsti dalla normativa vigente in materia di anticorruzione e trasparenza (L. 190/2012 e s.m.i., D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e D.Lgs. n. 39/2013 e s.m.i.) ove applicabili alla stessa Società, quale società a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico conforme al modello societario vigente previsto dall'art. 17 del TUSP rispetto al quale ha adeguato il proprio Statuto.

Tutte le relative sezioni e sotto-sezioni all'interno del sito "SII Trasparente" sono state strutturate sulla base delle vigenti disposizioni applicabili alla SII per richiamo espresso di legge ovvero quale vincolo spontaneo di autoregolamentazione, in conformità a quanto previsto dalla Determinazione ANAC n. 1134 del 08/11/2017 "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici".

La Società, in aggiunta agli obblighi cogenti di pubblicazione per legge previsti in materia di anticorruzione e trasparenza, ha scelto spontaneamente di pubblicare anche dati ulteriori - incarichi di consulenza conferiti a professionisti esterni e assunzioni del personale - nella convinzione che l'innalzamento dei livelli di trasparenza abbia anche impatti positivi a livello reputazionale, soprattutto per un'azienda di pubblico servizio come la SII.

1 / 8 / SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

L'attenzione della SII ai temi che rappresentano le varie dimensioni della sostenibilità, ambientale, sociale ed economica è testimoniata dall'adozione ed implementazione – sin dal 2006, tra le prime aziende del settore a livello nazionale – di un sistema di gestione integrato (SGI) Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato secondo gli standard internazionali di riferimento, al fine di "(...) perseguire l'orientamento alla salvaguardia ambientale; garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed ambiente,

ponendo obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni relative all'impatto ambientale; tutelare la risorsa acqua, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, armonizzando le risorse disponibili; ottimizzare i processi produttivi in modo di assicurare efficienza ed efficacia delle attività; favorire la crescita culturale e professionale delle risorse impiegate e la integrazione dei soggetti che operano nel sistema idrico integrato (...)"¹.

Per garantire la adeguatezza del Sistema - concepito per processi ed in maniera totalmente integrata, con un manuale sintetico e un complesso (quasi 60) di procedure gestionali ed istruzioni operative volte a definire le prescrizioni relative ai processi individuati e alle attività svolte - al raggiungimento degli obiettivi posti e delle azioni intraprese per il suo miglioramento questo, attraverso audit di verifica ed ispezioni di tutti i processi aziendali, è costantemente monitorato ed aggiornato. Una delle maggiori novità del SGI è stata introdotta proprio a seguito di quanto rilevato dalla società RINA Services S.p.A., cui è attualmente affidato l'incarico di verifica di conformità del Sistema di Gestione alle norme ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015, nel corso delle sue attività di audit (che nel 2023 sono state svolte nel mese di giugno, a valle delle quali l'Ente ha confermato la conformità del Sistema di Gestione della SII a tutte le norme di riferimento), cioè la non adeguata efficacia dei controlli posti in essere dalla SII su alcuni dei processi gestiti dai soci.

Questo rilievo ha messo in evidenza la necessità di implementare iniziative strutturate che vedano la partecipazione, oltre che della SII anche dei Soci, in modo da pianificare e gestire le attività operative e gestionali, con particolare riguardo a quelle impattanti in ambito sicurezza e ambiente, secondo modalità che portino l'operato delle Società costituenti il consorzio ad essere il più omogeneo possibile e orientato al miglioramento continuo. La SII ha così costituito un gruppo di lavoro interaziendale con il compito di valutare, in termini di Sistema di Gestione Integrato, prescrizioni e modalità gestionali in uso - rivedendo eventualmente le attuali procedure che regolano i processi ed i controlli operativi da parte di SII, definendo con maggior precisione le verifiche ed i controlli operativi e di conformità legislativa dei processi e delle attività affidate ai soci - con lo scopo di rafforzare sempre più la collaborazione e le sinergie fra le Società oltreché rendere più efficace e pervasiva l'azione di coordinamento e controllo attribuita alla SII stessa dal Regolamento di Consorzio. Nel corso del 2023 l'attività del gruppo di lavoro si è focalizzata principalmente sulla definizione delle dotazioni dei presidi antincendio, sulla gestione dei cantieri stradali e sulla mappatura delle attività necessarie alla corretta gestione degli impianti elettrici secondo la normativa vigente (dichiarazioni di conformità, verifiche periodiche, ecc.)

Inoltre, nel corso del 2023, nell'ambito del continuo processo di adeguamento della documentazione di sistema alle modifiche dei processi derivanti da cambiamenti organizzativi o normativi, si segnala l'aggiornamento della procedura relativa agli espropri, dopo che l'AURI, recependo in un proprio regolamento le modifiche in materia introdotte dal legislatore, ha delegato la SII all'emanazione degli atti dei procedimenti espropriativi che si intendono necessari alla realizzazione di opere pubbliche o di pubblica utilità.

¹ "Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza", allegato 5.3 al Manuale – Rev. 0 del 09/01/2006.

AUDIT ED ISPEZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Come detto precedentemente, per garantire il raggiungimento delle politiche e degli obiettivi societari per ogni schema di certificazione (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001), annualmente, all'interno del Sistema di Gestione Integrato, viene svolto un ciclo di audit programmato per verificare l'affidabilità complessiva dei singoli sistemi implementati e di tutti i processi aziendali, sia quelli gestiti direttamente che quelli affidati ai Soci. Gli audit si svolgono seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011 e sono finalizzati al monitoraggio e alla adeguatezza delle misure di controllo adottate. Inoltre, vengono svolte, sulla scorta di quanto previsto da specifiche procedure di sistema, ispezioni periodiche - focalizzate, rispettivamente, sulla parte ambientale e sicurezza - sia sugli impianti che sui processi gestiti dai Soci.

Numero Audit interni e Ispezioni Sistema di Gestione Integrato	2021	2022	2023
Audit interni sistemi di Gestione	13	13	13
di cui sui processi gestiti dai Soci	6	6	6
Ispezioni su impianti	19	30	30
di cui su impianti autorizzati AIA	4	6	5
di cui su impianti autorizzati AUA	15	17	25
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	14	17	18



1 / 9 / IL PROGETTO TURN E LA CERTIFICAZIONE ISO 37101

Nel 2023 la SII ha aderito al progetto - promosso da Confindustria Umbria, Sezione di Terni e dalla Fondazione Cassa di Risparmio Terni e Narni - denominato "TURN Urban Re-generation Terni / Narni" che vede impegnati, in un'esperienza unica per l'Italia, soggetti imprenditoriali, istituzioni locali e associazioni di categoria che svolgono la propria attività imprenditoriale e di servizio all'interno del distretto territoriale di Terni e Narni.

Il distretto di Terni - Narni, oltre ad ospitare alcune delle imprese italiane maggiormente impegnate sui temi della sostenibilità e dell'economia circolare, rappresenta un contesto ideale di integrazione tra tessuto urbano, natura e attività produttive: il progetto Turn Urban Re-Generation Terni/Narni è nato quindi per valorizzare e dare ulteriore impulso a questo patrimonio. Il progetto prevede un piano di sviluppo che ha avuto - attraverso la messa a sistema di esperienze, esigenze, idee e know-how con l'obiettivo di creare un modello replicabile capace di coinvolgere imprese di dimensioni e settori diversi, così da creare un vero e proprio progetto di filiera - come obiettivo strategico quello di dare vita, per la prima volta in Italia, a un Distretto della Sostenibilità, dell'Economia circolare e della Rigenerazione urbana, in un territorio che si candida ad attrarre investimenti orientati alla ricerca di una sintesi tra contesti urbanistici, naturali e imprenditoriali.

Il progetto, partito nel 2018 si è sviluppato in tre fasi.

La prima fase ha permesso di mappare le buone pratiche in materia di sostenibilità ambientale e di economia circolare del primo nucleo di otto aziende rilevate sulla base di 10 Pilastri definiti in accordo con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. I pilastri sono stati assunti come riferimento per lo sviluppo e l'attuazione di iniziative in ambito energetico, sviluppo sostenibile e riduzione dei gas serra, con l'obiettivo di creare uno strumento sempre replicabile.

La seconda fase ha visto l'implementazione da parte delle aziende promotrici, di politiche, investimenti e progetti finalizzati all'ulteriore incremento delle rispettive performance in tema di sostenibilità e l'allargamento del network con il coinvolgimento nel progetto di nuove imprese, grandi, medie e piccole operanti in diversi settori, così da creare un vero e proprio progetto di filiera. Dalle otto aziende iniziali, il network ne conta oggi 31 tutte impegnate nell'applicazione e nella promozione di condizioni favorevoli allo sviluppo sostenibile del distretto ternano-narnese, agevolandone la replicazione da azienda ad azienda. In particolare, le principali iniziative in materia di sostenibilità implementate dalle aziende hanno riguardato l'ambito dell'energia, dei trasporti e logistica, del welfare e riduzione delle emissioni con relative certificazioni.

Nella terza fase del progetto, il network di imprese di TURN ha raggiunto l'ambizioso traguardo di essere il primo Distretto industriale italiano a conseguire la certificazione ISO 37101 "Gestione sostenibile delle Comunità".

L'attestato di certificazione è stato consegnato dall'ente certificatore Bureau Veritas Italia in occasione della presentazione dei risultati aggregati conseguiti annualmente dalle 31 imprese di TURN, tra i quali, particolarmente significativi, si segnala:

- l'abbattimento di circa 71 mila tonnellate di CO2 emesse in atmosfera, pari a circa il 7% del totale delle emissioni del comparto industriale del ternano-narnese;
- il reimpiego di quasi il 100% degli scarti e/o dei rifiuti di produzione come materia prima nel ciclo produttivo o avviati al compostaggio;
- la produzione di energia elettrica e termica attraverso cogenerazione, con riduzioni fino al 30% del combustibile utilizzato;
- l'abbattimento del consumo di acqua potabile fino al 100% grazie al ricircolo delle acque di processo e al recupero delle acque piovane;
- la realizzazione di progetti di dematerializzazione e digitalizzazione per la riduzione del consumo di carta.

1 / 10 / PRIVACY

Alla luce del Regolamento europeo 679/2016 sulla protezione dei dati personali ("GDPR"), che è divenuto esecutivo il 25 maggio 2018, e della normativa italiana di recepimento (D.Lgs. 101/2018 che modifica il D.Lgs. 196/2003) intervenuta successivamente solo nel mese di settembre 2018, la SII ha avviato un programma di adeguamento al fine di individuare le attività da compiere per raggiungere il più alto livello di conformità possibile. In particolare:

Titolare del Trattamento dei dati

Il ruolo di Titolare del Trattamento dei dati è stato attribuito alla Società SII, per conto del suo legale rappresentante (l'Amministratore Delegato, che dal 6.12.2023 è stato individuato nell'Ing. Giuseppe Testa), che ha poteri di rappresentanza ed ha un ruolo di controllo e pianificazione delle attività della Società; mentre il Presidente del Consiglio di Amministrazione, pur avendo naturalmente il potere di rappresentanza della Società ha un ruolo più istituzionale e meno "operativo".

Nomina del DPO

In data 24 maggio 2018 la Società ha nominato, ai sensi dell'Art. 37, comma 1, lett. b) del GDPR, il proprio Data Protection Officer (DPO) mediante atto scritto e notificato al Garante.

Responsabili Esterni al Trattamento

Sono stati individuati una serie di Responsabili Esterni al Trattamento per i quali sono stati redatti specifici atti di nomina allegati ai rispettivi contratti. Per le attività che presentano maggior impatto rispetto al trattamento dei dati sono state redatte specifiche DPA (Data Processing Agreement) attraverso le quali vengono regolamentati gli aspetti salienti del trattamento e le relative misure tecniche organizzative di sicurezza del trattamento stesso. Nel 2023. Mediante specifici audit, condotti nei confronti dei vari settori aziendali coinvolti, è stata ulteriormente aggiornata la lista dei responsabili esterni al trattamento con l'indicazione dei relativi referenti e degli eventuali sistemi operativi utilizzati.

Amministratore di Sistema

È formalmente individuato e nominato l'Amministratore di Sistema per quanto riguarda i sistemi informatici della SII. Sono presenti, inoltre, specifici Amministratori di Sistema per quanto riguarda alcuni software applicativi, di proprietà di soggetti terzi, ai quali la SII ha accesso anche mediante cloud e sui quali risiedono dati la cui titolarità è della SII; resta inteso che riguardo questi software tutti gli aspetti di manutenzione, implementazione e protezione rimangono ad esclusivo onere e responsabilità dei proprietari degli stessi.

Registro del Trattamento

Nel 2023 è stato aggiornato ed integrato il registro del trattamento dei dati, suddiviso per i settori strategici dell'azienda e corrispondente all'organigramma privacy che è stato ridisegnato in modo da essere perfettamente aderente all'organizzazione aziendale.

In particolare, le sezioni del registro riguardano i seguenti settori aziendali:

- Approvvigionamenti;
- Commerciale;
- Finanza e controllo di gestione;
- IT;
- Risorse umane;
- Legale;
- Tecnico;
- Sicurezza;
- Protocollo;
- Recupero crediti.

Ogni sezione del registro debitamente integrata e aggiornata nel 2023 contiene tra le altre le informazioni sotto riportate:

- presenza e modalità di trattamento di dati particolari (sanitari, ecc.);
- modalità di conservazione dei dati (archivi cartacei e/o elettronici);
- elenco puntuale dei dati trattati;
- finalità del trattamento per ogni dato trattato;
- individuazione dell'eventuale base giuridica (ad es., contratto, legge, standard internazionale, ecc.) di ciascun trattamento;
- tempo di conservazione e la descrizione degli eventi che ne determinano la cancellazione.

Designazione degli autorizzati al trattamento

Tutto il personale interno alla SII è stato formalmente designato, con specifico atto nominativo, a "Persona Autorizzata al Trattamento". L'operazione nel 2023 è stata gestita anche per le nuove assunzioni, i somministrati ed il personale in distacco.

Informative

Ai sensi degli Artt. 13 e 14 del GDPR sono state redatte specifiche informative per quanto riguarda:

- Personale dipendente;
- Contratto con gli Utenti;
- Sito internet;
- Contratti con fornitori/ditte.

Valutazione di Impatto (DPIA)

In ottica della Privacy by-design nel 2023 è stata verificata l'attuale validità della DPIA, elaborata nel 2020, per la gestione del processo commerciale, in termini di compliance del processo che maggiormente può esporre la società a rischi.

Policy ed Istruzioni

Sono state elaborate le seguenti Policy:

- Privacy Policy;
- Linee Guida Privacy by Design e Privacy by Default;
- Metodologia di DPIA;
- Policy Data Breach;
- Policy di Data Retention;
- Policy Trasferimento dati.

Sono state, inoltre, elaborate le seguenti Istruzioni:

- Aggiornamento del Registro dei Trattamenti e della DPIA;
- Data Breach;
- Gestione delle richieste degli interessati;
- Privacy by Design by Default.

Formazione del personale

Tutto il personale del settore commerciale della SIl è stato sottoposto a formazione di aggiornamento sia su tematiche generali, sia sulle specifiche procedure ed istruzioni. È stata pianificata per il 2024 ulteriore formazione di aggiornamento degli altri settori dell'azienda, oltretutto di livello avanzato per i Process Owner.

Organigramma Privacy

Nel 2023 l'organigramma privacy è stato ridisegnato in modo da essere perfettamente aderente all'organizzazione aziendale. Sono stati individuati vari owner di processo, che hanno il ruolo di essere la struttura che si pone tra il titolare, coadiuvato dal DPO, e tutti i soggetti chiamati a vario titolo ad intervenire nel processo di trattamento dei dati.

Gli owner di processo individuati sono i seguenti:

- Approvvigionamenti;
- Commerciale;
- Finanza e controllo di gestione;
- IT;
- Risorse umane;
- Legale;
- Tecnico;
- Sicurezza;
- Protocollo;
- Recupero crediti.



1 / 11 / SCENARIO REGOLATORIO

La regolazione indipendente della SII in Italia ha inizio nel 2012. L'assegnazione delle competenze di regolazione in materia idrica ad un'autorità nazionale indipendente nasce dall'esigenza di uniformare un settore molto frammentato sul piano gestionale e della governance, poco efficiente e carente di investimenti.

Il quadro normativo di riferimento, dal 2012 notevolmente razionalizzato con l'istituzione di una specifica autorità nazionale (AEEGSI oggi ARERA), è ancora caratterizzato da pluralità e sovrapposizioni di competenze che rendono difficoltoso il governo e la pianificazione di un settore che evidenzia una struttura industriale molto frammentata. SII, pertanto, opera in un settore industriale di mercato regolato e gestito da Authority separate che operano su due distinti livelli:

1. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in quanto Authority nazionale opera in primo luogo, sul fronte della qualità dei servizi e della tutela degli utenti, definendo i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, e vigilando sulle modalità di erogazione del servizio stesso, determinando gli obblighi di indirizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei provvedimenti, tutelando i diritti degli utenti anche con la valutazione dei reclami, istanze, segnalazioni ed, infine, determinando gli obblighi di indirizzo automatico in favore degli utenti stessi. L'Autorità, inoltre, definisce le componenti di costo per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa stessa, approva le tariffe del servizio idrico integrato proposte dal soggetto competente sulla base del piano d'ambito, indicando, tra l'altro, linee e obiettivi strategici di settore, il cui orizzonte temporale è dato dal cosiddetto "periodo regolatorio", contenuti in un documento programmatico denominato quadro strategico. Tale

documento garantisce l'azione regolatoria per un arco temporale determinato: l'ultimo è stato approvato il 14 gennaio 2022, e fissa gli obiettivi per il quadriennio 2022-2025.

- II. Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico (AURI), in quanto Authority regionale o anche Autorità d'ambito, rappresenta il contraente del gestore, approva il piano degli interventi, predispone la tariffa e vigila nel rispetto delle previsioni contrattuali. In base al metodo deliberato dall'ARERA, la determinazione delle tariffe è demandata all'Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico e, successivamente, approvata dall'ARERA

Nel corso degli anni l'ARERA ha avviato un graduale processo di razionalizzazione ed efficientamento del sistema regolatorio, attraverso l'adozione di provvedimenti sia tariffari che di tutela degli utenti, proseguito anche nell'anno 2023. Le principali deliberazioni hanno riguardato:

- **Il Bonus Idrico**, che a partire dal 1.1.2021 è diventato automatico e non più su richiesta dell'utente. Con la pubblicazione della Deliberazione 23 febbraio 2021 63/2021/R/COM "Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico", è sufficiente che l'utente presenti ogni anno la DSU necessaria per ottenere la certificazione dell'ISEE e, se il nucleo familiare rientra nei parametri, l'INPS invierà automaticamente le informazioni al Sistema Informativo Integrato (SII), la banca dati che contiene informazioni utili a individuare le forniture elettriche, gas e i gestori idrici competenti per territorio. Attraverso l'incrocio dei dati trasmessi dall'INPS al SII, di quelli contenuti nel SII e nelle banche dati dei gestori idrici e all'esito positivo delle verifiche di ammissibilità definite dall'Autorità, saranno automaticamente individuate le forniture dirette (individuali) da agevolare ed erogati i bonus a chi ne ha diritto.

La nostra Società ha proceduto con l'Accreditamento al SII ed ha provveduto con la software house per gli adeguamenti dei propri sistemi informatici alle nuove disposizioni. Dopo l'accreditamento effettuato da SII al Sistema Informativo Integrato, secondo le regole e le modalità operative previste dal Regolamento di funzionamento, è stato anche sottoscritto l'Accordo con l'Autorità, in qualità di Titolare del trattamento, con cui sono disciplinati gli adempimenti posti in capo al gestore idrico, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali necessari al riconoscimento automatico del bonus sociale idrico agli aventi diritto.

Al fine di consentire la gestione delle DSU2021 in tempi ragionevoli, nell'anno 2022 l'autorità ha definito una disciplina semplificata in deroga alla Delibera 63/2021. Dapprima con la Delibera 15 marzo 2022 106/2022/R/com (All. A) è stato previsto che il bonus idrico venisse riconosciuto a tutti i nuclei familiari che hanno beneficiato di un bonus elettrico per l'anno 2021; successivamente con **Delibera 06 dicembre 2022 651/2022/R/com**, la stessa disciplina semplificata è stata estesa anche all'anno 2022,

con le stesse modalità. A partire dal mese di Maggio 2023 sono stati resi disponibili a SII, da parte di Acquirente Unico, i flussi per la gestione “massiva” dei Bonus relativi agli anni di competenza 2021 e 2021 e parallelamente i flussi mensili dei Bonus 2023. Come previsto dalle Delibere sopra citate, si è proceduto al riconoscimento dei Bonus sociale e regionale del biennio 2021-2022, per un valore massimo pari a 2,245 milioni di euro: per gli utenti diretti col terzo ciclo di fatturazione iniziato nella prima settimana di luglio e per gli utenti indiretti entro il 1 settembre con l’emissione degli assegni. Oltre ai Bonus relativi agli anni 2021 e 2022, SII sta gestendo le erogazioni dei Bonus Sociale ed Integrativo di competenza dell’anno 2023 agli utenti aventi diritto, secondo le tempistiche previste dalla DELIBERA 63/2021/R/com.

Sempre in ambito di Bonus, il 28 dicembre l’Autorità ha pubblicato la Delibera 28 dicembre 2023 622/2023/R/com, con la quale introduce una revisione delle modalità di aggiornamento dei bonus sociali e modifiche alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com.

- **La regolazione della Misura (TIMSI)**, è stata integrata ed aggiornata con la Delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr mediante la declinazione di obblighi di tutela per le utenze interessate da problematiche di perdita occulta, il rafforzamento dell’efficacia dei dati di misura, la promozione di misure atte a consentire ai titolari di unità abitative sottese alle utenze condominiali, di disporre di dati di consumo e di informazioni individuali. Nello specifico, tra le principali novità introdotte dalla delibera 609/2021 vi sono: l’equiparazione dell’autolettura validata dal gestore (in base alla congruenza della stessa rispetto alle letture precedenti), alla lettura raccolta dal gestore; obblighi informativi a carico del gestore verso le utenze condominiali (cosiddette “utenze indirette”). A partire dal 1 Gennaio 2023 sono stati introdotti due indicatori standard specifici (con relativi indennizzi) inerenti al servizio misura: indicatore SR: “Numero minimo di tentativi di raccolta della misura” e indicatore SP: “Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile”.

In conformità a quanto previsto dalla suddetta Deliberazione, SII ha aggiornato la propria Carta Servizi e il Regolamento per la distribuzione dell’acqua potabile, con l’integrazione delle tutele previste in caso di perdite occulte e recependo gli standard specifici previsti dal TIMSI, inclusi i relativi indennizzi automatici..

- In ambito tariffario, la delibera 30 dicembre 2021 639/2021/R/idr “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”, approva le disposizioni aventi ad oggetto la definizione delle regole e delle procedure per l’aggiornamento biennale, previsto dall’articolo 6 della deliberazione 580/2019/R/idr, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023. Tra i vari elementi importanti introdotti dalla suddetta Delibera, nell’ambito del rafforzamento delle misure di sostegno agli utenti economicamente disagiati, ARERA ha valorizzato la relativa componente (UI3) a copertura dei costi, in

ragione del passaggio al meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico, passando, dal 1° gennaio 2022 - da 1,454 centesimi di euro/metro cubo a 1,79 centesimi di euro/metro cubo. Arera con la Deliberazione 28 febbraio 2023 78/2023/r/idr ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato per gli anni 2022 e 2023, che, come da prassi era stato proposto dall'Autorità Umbra Rifiuti E Idrico (AURI) per il sub-ambito n.4. Con questo atto si conclude formalmente la verifica e l'approvazione dell'aggiornamento tariffario, previsto dalla Delibera 639/2021/R/idr.

Inoltre, con **Deliberazione 639/2023/R/idr del 28 Dicembre 2023**, l'Autorità ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (MTI-4). L'MTI-4 avrà la durata di 6 anni, prevedendo un aggiornamento del Piano delle Opere Strategiche (POS) fino al 2035. Tra gli elementi di novità ci sono:

- un aggiornamento della componente a copertura del costo dell'energia elettrica, negli ultimi anni oggetto di evidenti oscillazioni: il riconoscimento in tariffa del costo per l'acquisto di energia elettrica sostenuto nell'anno a-2 (ovvero nell'ultimo anno per cui si dispone di un bilancio approvato) nell'ambito di una formula che valorizza anche l'autoproduzione (a condizione che i costi di produzione associati, ivi compresi quelli di capitale, non trovino copertura in altre componenti tariffarie) e gli sforzi del gestore per il contenimento dei consumi a parità di condizioni impiantistiche e di perimetro; viene tuttavia specificato che tale valore è da considerarsi come massimo essendo comunque possibile [...] quantificare un valore inferiore, al fine di anticipare almeno in parte gli effetti del possibile trend di diminuzione del costo dell'energia elettrica; in sede di conguaglio il metodo prevede (tranne che per gli anni 2024 e 2025 in cui è confermato il meccanismo basato sul "costo medio di settore") un benchmark di riferimento basato su un mix teorico di acquisto (per il 2026: 70% su prezzo variabile e 30% su fisso; per gli anni successivi è previsto un eventuale aggiornamento dei pesi); è prevista una franchigia del 15% in aggiunta a tale benchmark (superato tale valore eventuali costi aggiuntivi rimangono in capo al gestore), mentre eventuali efficienze di costo sono ripartite tra gestore e sistema (sharing del 50%);
- Per la sostenibilità energetica e ambientale, inoltre, il metodo prevede anche un primo impiego delle risorse del Fondo per la promozione dell'innovazione (istituito presso CSEA) per premiare il riutilizzo delle acque reflue depurate e la riduzione delle quantità di energia elettrica acquistata.
- Introduzione di un nuovo caso di esclusione dall'aggiornamento tariffario: a partire dal 2026, sono esclusi i gestori per i quali si rinvergono ritardi e carenze nell'implementazione dei piani già comunicati ad Arera per il superamento della mancanza dei prerequisiti della RQTI (del 639/23 art. 9.7).
- Opnew - Acque meteoriche e costi emergenti per nuove normative (art.19.3): come già indicato in MTI3 viene mantenuta - nella definizione di SII -l'inclusione delle attività relative alla raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio

urbano, incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali; viene previsto che, ai fini della determinazione dei corrispettivi, dette attività, laddove non già incluse nel SII alla data di pubblicazione del provvedimento, possono essere considerate tra le "attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato". A tal proposito (e a differenza di MTI3) Arera inserisce - tra i cambiamenti sistematici rilevanti ai fini della definizione degli Opextel, la nuova attività di gestione delle acque meteoriche o il potenziamento della medesima, nonché attività aggiuntive richieste dall'entrata in vigore di nuove normative.

- OpexQt e OPEXQc (artt. 19.8 e 19.9 MTI-4) Possono essere inclusi, oltre ai costi per gli adeguamenti nei limiti di quanto rendicontato o individuato ai fini della determinazione tariffaria, anche oneri aggiuntivi se nelle più recenti valutazioni in sede di applicazione del meccanismo incentivante sono state attribuite penali (e nel limite delle stesse) e, esclusivamente per gli OpexQT, oneri aggiuntivi relativi ai nuovi obiettivi di QT (Del. 637/2023), solo ove il gestore si collochi in una delle classi del macro-indicatore di riferimento a cui sia associato l'obiettivo di miglioramento. Relativamente alle penali, Arera ne prevede l'inserimento a decurtazione dei costi riconosciuti in RcALTRO nel caso di peggioramento dello stato di efficienza degli stadi I e II (livello base) della RQSI e agli Stadi I e III (classe A livello base ed avanzato) della RQTI (art.28.1 lett m) MTI-4)
- Meccanismi incentivanti per la promozione della sostenibilità energetica e ambientale (art.37 MTI-4). Il potenziamento di tali misure, già proposto in consultazione, attribuisce premi in caso di conseguimento di obiettivi individuati con riferimento ai seguenti indicatori:
 - RIU – Quota dei volumi depurati destinabili al riutilizzo ma non destinati a tale finalità;
 - ENE – quantità di energia elettrica acquistata (per il quale viene adottato un target inferiore - pari al 5%- a quello inizialmente proposto).

Tali meccanismi saranno applicati a partire dal 2025 in base al livello di partenza 2023 di ciascun gestore.

- Altro tassello importante a livello europeo, nell'ambito della Sostenibilità Ambientale, è il **Dlgs 18/2023 sulle Acque Potabili**, "Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano", in vigore dal 21 marzo 2023, che abroga definitivamente il DL.vo 31/01. Sono previste scadenze differenziate per i vari adempimenti.

Obiettivi primari sono: la protezione della salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque destinate al consumo umano assicurando che le acque siano salubri e pulite fino al miglioramento dell'accesso alle acque destinate al consumo umano.

Tra le importanti novità per i gestori idrici, ci sono nuovi limiti per i parametri analitici già oggetto della precedente normativa e l'introduzione di nuovi parametri finora mai monitorati e che dovranno essere applicati obbligatoriamente entro il 12 gennaio 2026. Questo comporta la definizione di nuovi costi sia in termini di investimenti (capex) che per l'acquisto di nuova strumentazione, di nuovi reagenti e l'accreditamento delle prove (opex).

Un'altra sostanziale attività riguarda l'obbligo dell'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) che dovranno essere completati, per tutte le Zone di Fornitura (WSZ) gestite dalla SII, entro il 12 gennaio 2029. Per tale attività saranno da attribuire i costi legati agli investimenti necessari per attuare le azioni di mitigazione dei rischi individuati, per i controlli e per i monitoraggi.

1 / 12 / STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE

Lo Statuto sociale, aggiornato da ultimo con delibera di Assemblea Straordinaria nella seduta del 16 novembre 2020, regola le attività e la struttura della SII.

Il modello di governance definito dai Soci è quello del modello civilistico tradizionale, costituito dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione (CdA) e dal Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione non ha previsto la costituzione di comitati endoconsiliari. Ai sensi del D.Lgs. 39/2010 la società nomina un revisore legale dei conti che, per il triennio 2023-2025, è stato individuato nella società PricewaterhouseCoopers S.p.A.

L'Assemblea dei Soci è composta dai rappresentanti dei 32 Comuni del sub ambito 4 dell'AURI (tutti i comuni della Provincia di Terni ad eccezione di San Venanzo), che insieme rappresentano il 51% del capitale, e dei Soci Privati Umbriadue, AMAN ed ASM che detengono il restante 49%.

L'Assemblea dei Soci decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale (Art. 10) e ha la prerogativa di nomina e di determina dei compensi dei componenti il CdA e il Collegio Sindacale.

Non esistono Comitati individuati per la remunerazione degli Amministratori, la cui competenza resta dell'Assemblea dei Soci, e non sono state adottate procedure di valutazione della performance del CdA, benché i Soci siano costantemente tenuti informati dalla Società attraverso vari strumenti informativi (ad es. incontri periodici coi Sindaci) sui principali risultati raggiunti, progetti importanti messi in campo o eventuali criticità pervenute.

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo della Società, è composto da 9 membri che restano in carica per tre esercizi, nominati dall'Assemblea dei Soci con la previsione di nomina di cinque membri da parte degli enti pubblici locali ai sensi dell'art. 2449 c.c. mentre i restanti membri sono nominati in assemblea dall'altra residuale

categoria di soci denominata "imprenditori"². Come disciplinato nello Statuto, il Presidente – cui è attribuita la rappresentanza legale della società ed il potere di indirizzo e controllo sullo svolgimento delle attività sociali – viene scelto dagli enti locali titolari delle quote di maggioranza mentre il Vice-presidente dai soci privati. L'Amministratore Delegato è espressione e di designazione dei soci privati e detiene i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Il CdA approva annualmente il bilancio di sostenibilità aziendale ed è tenuto periodicamente informato delle attività e delle azioni più importanti e dei progetti che avranno impatti significativi di carattere economico, sociale o ambientale sulla società e sugli stakeholder di riferimento.

Con l'approvazione del bilancio di esercizio, chiuso al 31/12/2022, ha avuto termine il triennio di mandato del Consiglio di Amministrazione per cui nella medesima seduta di Assemblea, ed in successive due, i soci sono stati chiamati al rinnovo delle cariche. In quelle sedi non sono stati raggiunti i quorum deliberativi statutari necessari per cui l'uscente Consiglio ha continuato a svolgere la propria azione in regime di prorogatio. Il socio imprenditore Umbriadue, a seguito delle dimissioni dell'Amministratrice Delegata, Tiziana Buonfiglio, ha indicato Giuseppe Testa quale nuovo consigliere cui conferire la nomina di Amministratore Delegato. Nella seduta di CdA del 06 dicembre 2023 il Consiglio ha nominato per cooptazione nuovo consigliere Giuseppe Testa con incarico di Amministratore Delegato e conferimento dei poteri.

Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti e svolge le attività tradizionali di organo di controllo sulla gestione previste dal Codice civile. Come per il Consiglio di Amministrazione anche il Collegio Sindacale dopo l'approvazione del bilancio di esercizio 2022 sta continuando a svolgere il proprio incarico in regime di prorogatio. L'Assemblea dei Soci anche per questo organo non ha raggiunto il quorum deliberativo necessario rinviando il rinnovo.



² Lo statuto non definisce i criteri di scelta e indicazione dei componenti del CdA, per cui la materia rimane di esclusivo appannaggio dei singoli regolamenti di ciascun socio. Si rinvia al seguente link: <https://www.siiato2.it/sii-trasparente/informazioni-societarie> per maggiori approfondimenti su compensi, competenze ed eventuali altri incarichi ricoperti dai membri del CdA. Ogni amministratore in sede di nomina sottoscrive la dichiarazione di incompatibilità e inconfiribilità delle cariche. Nel caso di potenziale conflitto di interessi gli amministratori ne danno comunicazione ai sensi di quanto stabilito dal Codice civile.

Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2023

Presidente	Carlo Orsini	(Avvocato)
Vice Presidente	Patrizia Vasta	(Dirigente ACEA SpA ³)
Amm. Delegato	Giuseppe Testa	(Dirigente ACEA SpA)
Consigliere	Marcello Caprio	(Avvocato)
Consigliere	Francesca Carcascio	(Avvocato)
Consigliere	Fabrizio Paganelli	(Ingegnere)
Consigliere	Paolo Silveri	(Bancario)
Consigliere	Aldo Tei	(Dirigente ACEA SpA ³)
Consigliere	Stefano Tirinzi	(Dirigente ASM SpA)

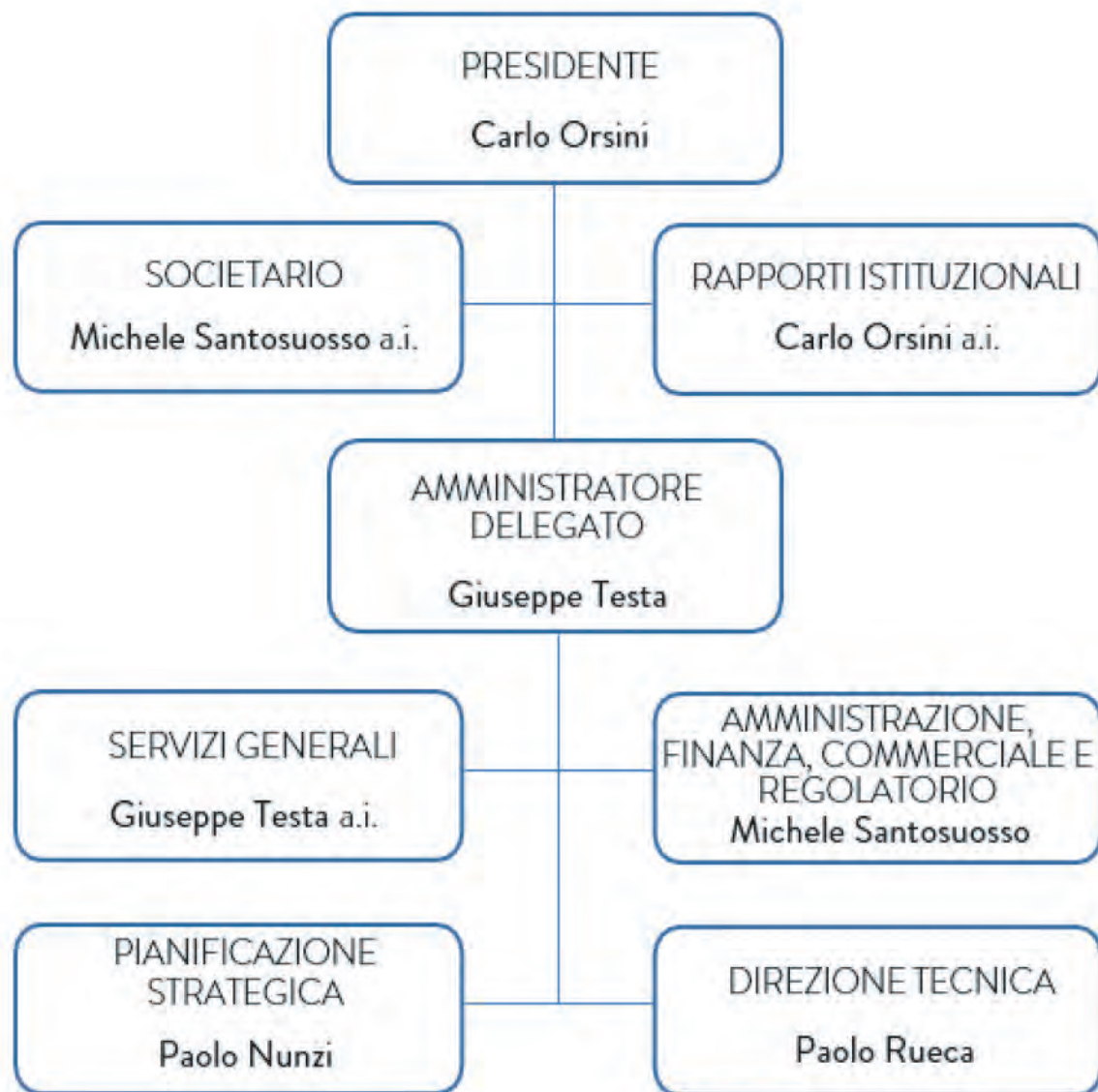
Collegio Sindacale al 31 dicembre 2023

Presidente	Giuseppe Tranquilli
Sindaco Effettivo	Paolo Baldi
Sindaco Effettivo	Claudio Foscoli

La struttura aziendale è costituita da due unità organizzative in staff al Presidente e da quattro unità organizzative a diretto riporto dell'Amministratore Delegato. In particolare l'Azienda, anche alla luce dell'affidamento di una parte rilevante delle attività ai soci imprenditori, presenta un'area in cui sono concentrate le attività di amministrazione e finanza, ma anche del commerciale e degli aspetti regolatori, che si occupa del rapporto con la clientela e i regolatori, un presidio per la funzione dei servizi generali, un'unità di pianificazione strategica ed una più operativa in cui si concentrano le attività, descritte precedentemente, di intervento diretto dell'Azienda sui processi di gare, direzione lavori, progettazione ed elaborazione dei piani finanziari. A quest'ultimo sono state conferite anche specifiche deleghe in materia ambientale e di sicurezza sui luoghi di lavoro per la gestione puntuale e rapida degli impatti.



³ Ricopre l'incarico di consigliere nel CdA di altre società del gruppo ACEA.



CORPORATE GOVERNANCE

Allegato Indicatori di Performance

- | | |
|--------------|--|
| Tabella n. 1 | Numero di componenti della governance per genere ed età |
| Tabella n. 2 | Numero di incontri con Organismo di Vigilanza |
| Tabella n. 3 | Sistemi di Gestione implementati e certificati |
| Tabella n. 4 | Numero Audit interni e Ispezioni Sistema di Gestione Integrato |

2 / GESTIONE DEL RISCHIO

La gestione dei diversi rischi dell'attività d'impresa e la compliance normativa rappresentano per la SII elementi di particolare rilevanza. Grazie all'implementazione ed al mantenimento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la Società ha identificato i rischi connessi ai reati presupposto ed identificato le azioni di mitigazione necessarie al contenimento degli stessi. L'approccio seguito ai fini della valutazione dei rischi in un'ottica di gestione integrata e coordinata anche delle certificazioni legate ai sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, ha permesso alla Società un'analisi e mappatura completa ed approfondita consentendo al management di intraprendere le migliori azioni di mitigazione e contenimento dei rischi. Il metodo utilizzato ha permesso la mappatura dei rischi relativi al D.Lgs. 231/2001, alle tematiche della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, alle tematiche di anticorruzione e trasparenza, oltre che la ricerca, identificazione e analisi dei rischi e delle incertezze cui la società è potenzialmente esposta in conformità all'art. 2428, comma 1, Codice civile.

Per la natura del proprio business, oltre ai rischi riferiti al D.Lgs. 231/2001 e a quelli connessi alle tematiche caratterizzanti la gestione della Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, la SII è esposta a diverse tipologie di rischi. In particolare, si sottolinea che l'esposizione contemporanea ad una serie di rischi e di impegni che possono insistere sui presidi aziendali richiedono un'elevata attenzione ai sistemi organizzativi e di controllo della Società. Si fa riferimento alla coesistenza di rischi che, come si vedrà più avanti, potrebbero nel loro dispiegarsi combinato, esporre l'impresa a stress elevati. Al contempo l'attività della Società, nei suoi molteplici versanti di azione, può generare a sua volta impatti sulle risorse naturali e sulle proprie dotazioni con effetti diretti ed indiretti sui suoi stakeholder.

La matrice temi materiali/classi di rischio che segue è volta ad individuare l'azione dei temi materiali negli ambiti dei rischi e, quindi, la loro potenziale capacità di mitigazione degli stessi.

Matrice Temi Materiali/Classi di rischio

Temi materiali	Rischio regolatorio e normativo	Rischio di credito	Rischio climatico	Rischio operativo	Rischio di liquidità
Corporate governance, compliance e gestione dei rischi	X				
Qualità della risorsa acqua			X	X	
Tutela dell'ambiente	X		X	X	
Interventi di economia circolare	X		X	X	
Gestione delle risorse umane	X			X	
Salute e sicurezza dei lavoratori	X			X	
Relazione con la clientela	X	X			X

2 / 1 / RISCHIO REGOLATORIO E NORMATIVO

La SII opera in un mercato che per la congenita assenza di concorrenza necessita di regolazione da parte del soggetto pubblico al fine di evitare il consolidarsi di rendite di posizione tipiche di assetti monopolistici. Pertanto, sia a livello nazionale che a livello locale, la società deve essere sempre puntualmente adempiente al rispetto di provvedimenti adottati in materia dall'ARERA, dall'AURI e, in via marginale, da altri Enti competenti.

L'ARERA è un organismo indipendente con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità in settori caratterizzati da condizioni di monopolio naturale, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. Nel corso degli anni l'Autorità Nazionale ha avviato un graduale processo di razionalizzazione ed efficientamento del sistema regolatorio, attraverso l'adozione di provvedimenti in materia di servizi idrici, quali:

- Regolazione della Qualità Contrattuale;
- Regolazione della Qualità Tecnica;
- Unbundling;
- Sistema di Tutele degli utenti;
- Bonus Idrico;
- Morosità;
- Regolazione della Misura;
- Prescrizione.

In particolare, con l'entrata in vigore delle deliberazioni 655/2015/R/idr sulla Qualità Contrattuale, 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica e 609/2021/R/idr in materia di misura del Servizio Idrico, si introducono indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni legate a standard specifici da riconoscere direttamente in bolletta agli utenti.

Per la Delibera 655/2015, l'obbligatorietà di indennizzo è in vigore a partire dal 1° gennaio 2017, mentre per la Delibera 917/17 il riconoscimento degli indennizzi è in vigore dal 1° gennaio 2018 e per l'ultima Delibera 609/2021 gli indennizzi automatici hanno validità a partire dal 01.01.2023.

Oltre agli indennizzi automatici, per il mancato rispetto degli standard specifici, secondo valori stabiliti dalla tabella 6 del testo RQSII (crescenti in relazione al ritardo fino a 90 € per prestazione), in caso di violazioni di standard generali per due anni consecutivi come e per mancato rispetto degli obblighi di servizio, sono previste sanzioni e penalità, che si applicano a seguito di verifiche ispettive svolte da ARERA a seguito di accertamento di prestazioni non valide / non conformi.

La stessa Delibera 547 (Allegato B) unitamente alla Delibera 186/2020/ R/idr nei casi di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, dispongono rispettivamente nuovi obblighi informativi in capo ai gestori del servizio idrico ed escludono la responsabilità dell'utente, facendo ricadere sul gestore l'obbligo di riconoscere all'utente che la eccepisca, la prescrizione, a prescindere dal suo corretto operato rispetto agli obblighi di rilevamento letture previsti dal TIMSI. A seguito delle sentenze 14 giugno 2021, n. 1442, 1443 e 1448 del Tar Lombardia in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, relativamente al servizio idrico integrato, ARERA ha pubblicato la Delibera 610/2021/R/idr del 21 dicembre 2021, ridefinendo gli obblighi informativi disposti dalla delibera 547/2019 a favore degli utenti finali. Ha perciò reintrodotta la casistica di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali non sia maturata la prescrizione biennale per cause ostative non dipendenti dal gestore. L'autorità non ha però recepito la richiesta avanzata da alcuni gestori, volta ad una precisa definizione degli elementi rilevanti alla qualificazione giuridica delle condotte del debitore, ma si rifà alla disciplina primaria e generale di riferimento. Stessa cosa per la proposta di posticipare rispetto al processo di fatturazione (in ottica dunque ex post), la disamina circa la sussistenza di cause sospensive e/o interruttive del termine prescrizionale. Queste indeterminazioni potrebbero generare molteplici contenziosi, la cui gestione sarebbe senza dubbio onerosa da ogni punto di vista.

La forte crisi economica derivante dalla pandemia diffusa a livello globale ancora in corso e la crisi energetica iniziata nel corso dell'anno 2022 e proseguita nell'anno 2023, hanno innescato un peggioramento delle condizioni economiche di cittadini e imprese, riducendo la loro capacità di far fronte al pagamento delle utenze, con conseguenze per la tenuta finanziaria degli operatori del servizio idrico.

In questo contesto, da non sottovalutare nell'ambito dei rischi Regulatori per la SII è la Deliberazione 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 (integrata con la successiva Delibera 221/2020/R/ idr del 16 giugno 2020 "Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160"), sulla Regolazione della Morosità (REMSI) nel servizio idrico integrato, con la quale, a far data dal 1° gennaio 2020, sono state introdotte regole omogenee in tutta Italia nel caso di mancati pagamenti da parte degli utenti del settore idrico. Sono stati definiti tempi e modalità standard per il sollecito bonario, la costituzione in mora, la rateizzazione degli importi, la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto.

L'attuazione della suddetta delibera evidenzia alcuni profili di criticità che avranno come effetto un incremento degli oneri generali a carico del sistema, con l'ulteriore effetto di penalizzare i comportamenti dei gestori e degli utenti più virtuosi. I principali profili di criticità ravvisabili nel documento in questione possono essere sintetizzati nei seguenti:

1. Introduzione della limitazione della fornitura quale condizione obbligatoria per l'esecuzione della sospensione della fornitura stessa, che comporta costi di investimento per l'installazione dei limitatori di flusso molto elevati per i gestori.
2. .Divieto di disattivazione della fornitura per le utenze domestiche residenti, che annulla la capacità del gestore di porre in essere misure di dissuasione della morosità e azioni efficaci di tutela del credito, con grave pregiudizio per le gestioni.
3. Disciplina della morosità delle utenze condominiali, con particolare riferimento alla strutturale non perseguibilità di soglie di impagato del 50%. La proposta potrebbe essere utilizzata per non saldare mai completamente il proprio debito, consentendo all'utente una dilazione di pagamento permanente di sei mesi sulla metà dell'importo complessivo dovuto, con conseguente impatto negativo sul capitale circolante del gestore. Questo quindi, per le utenze condominiali, oltre ai maggiori oneri, potrebbe significare potenziali comportamenti opportunistici e una conseguente perdurante impossibilità di recupero del credito complessivo.
4. I gestori dovranno garantire, quando previsto, la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora su 12 mesi, che determina un maggior rischio di mancato risanamento del debito.
5. Sono inoltre previsti indennizzi automatici da 10 a 30 euro nel caso in cui non vengano rispettate, in tutto o in parte, tali modalità.

Il provvedimento presenta aspetti complessi e onerosi che si contrappone all'obiettivo che la norma primaria si era proposta di perseguire, ossia l'introduzione di misure di contrasto alla morosità ed una contestuale riduzione dei costi legati a tale fenomeno. Infatti, i principali profili di criticità legate alle nuove procedure per il recupero dei crediti, sono ravvisabili senza dubbio nei costi di investimento molto elevati per i Gestori, sia per gli adeguamenti tecnici legati all'introduzione di nuove fasi (es: limitazione), che per l'adeguamento dei sistemi informatici atti a gestire tutte le nuove attività e tempistiche. Inoltre, questa delibera riduce molto la capacità del gestore di porre in essere misure di dissuasione della morosità ed azioni efficaci di tutela del credito.

Oltre a ciò, come già sopra evidenziato, anche la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora su 12 mesi, determina un maggior rischio di mancato risanamento del debito, con conseguente impatto negativo sul capitale circolante del Gestore.

La criticità principale legata al recupero del credito con le nuove modalità riguarda quindi la riduzione di liquidità dovuta ad un incremento del tasso di morosità e quindi le difficoltà legate alla sospensione degli incassi, alle dilazioni di pagamento, agli iter procedurali che inevitabilmente hanno prodotto un allungamento dei tempi per il recupero dei crediti vantati dalla SII. L'adozione delle nuove disposizioni in materia di contenimento della morosità, oltre ad introdurre nuovi ed ulteriori obblighi attuativi, è inoltre intervenuta in sistemi e processi già implementati e/o adattati alla disciplina e alle regole introdotte dalla stessa Autorità in tema di Qualità commerciale, di Misura e di trasparenza della

fatturazione, con maggiori costi derivanti dalle misure proposte.

Con la Delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato" vi è stato l'aggiornamento e l'integrazione della regolazione della misura, imponendo ulteriori obblighi e oneri in capo ai gestori del servizio idrico quali l'adozione di obblighi informativi verso le utenze indirette (ivi compresa la messa a disposizione dei uno strumento di calcolo per la suddivisione dei consumi condominiali), con costi elevati senza garanzia di risultati certi in termini di ritorno; l'obbligo di attribuzione di un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata, con costi di censimento e di adeguamenti informatici impattanti; l'introduzione di due indicatori standard specifici a cui sono associati indennizzi automatici sul servizio di raccolta misure. Questi ultimi in particolar modo, rendono il gestore soggetto ad elevati rischi di natura economica: infatti la mancata lettura delle utenze è imputabile principalmente alla non accessibilità del misuratore e l'introduzione di standard specifici legati a questa attività, potrebbe indurre a comportamenti distorsivi e opportunistici del singolo utente nell'impedire l'accesso al dato di misura per ottenere l'indennizzo, con conseguenti reclami e contenziosi in cui potrebbe risultare difficile dimostrare il corretto operato del gestore. Per questo motivo, il gruppo Acea, nel proprio documento di osservazioni al DCO 405/2021, aveva proposto l'introduzione di standard generali, nettati delle casistiche sopra descritte, che avrebbero in ogni caso diluito la capacità dell'indicatore stesso di cogliere l'effettiva performance attribuibile al gestore. Questa proposta non è stata accolta dall'Autorità.

L'erogazione del Bonus Idrico, che a partire dal 01.01.2021 è diventato automatico e non più su richiesta dell'utente, ha subito notevoli ritardi, non dipendenti dal Gestore, ma da procedure richieste da Arera per la regolarizzazione di tutti i Gestori in tema di Privacy. Il nuovo sistema ha imposto infatti ai gestori del Servizio l'accreditamento al Sistema Informativo Integrato: un passaggio in cui vengono identificati i soggetti che, per conto del gestore, hanno titolo ad accedere al portale Sistema Informativo Integrato e a scaricare/caricare le informazioni relative ai bonus, in modo da garantire la massima sicurezza nella trasmissione/protezione dei dati e scongiurare ogni rischio di violazione della privacy. SII ha adempiuto con tempestività all'iscrizione al portale e alla trasmissione di tutti i dati e le informazioni richieste dall'Autorità. Purtroppo gli utenti che avrebbero diritto all'agevolazione non ne hanno potuto riscontrare ancora oggi l'erogazione in bolletta, in quanto non è avvenuta da parte di Acquirente Unico, la trasmissione ai Gestori dei dati necessari ad individuare gli aventi diritto e di conseguenza l'erogazione del bonus. Tutto ciò ha causato inevitabilmente reclami e richieste di informazione da parte degli utenti.

Con la procedura semplificata prevista per gli anni 2021 e 2022 con le Delibere 15 marzo 2022 106/2022/R/com e 06 dicembre 2022 651/2022/R/com, nel mese di maggio, sono stati resi disponibili a SII, da parte di Acquirente Unico, i flussi per la gestione "massiva" dei Bonus relativi agli anni di competenza 2021 e 2022 e il flusso

mensile dei Bonus Aprile 2023. Come previsto, il numero dei Bonus relativi alle due annualità è risultato molto elevato e, oltre alle problematiche legate alla loro gestione da un punto di vista procedurale (che ha richiesto modifiche del sistema informatico con aggravio di costi), anche gli importi da essi scaturiti hanno avuto un importante impatto economico sulla società, trattandosi di un numero elevato di bonus (non più su richiesta ma automatico) e trattato massivamente in un'unica soluzione per entrambi gli anni.

2 / 2 / RISCHIO STRATEGICO

Il mercato ed il contesto economico-politico in cui opera la società rendono il rischio strategico marginale, anche se le difficoltà riscontrate ed emerse con il perdurare della guerra Russia-Ucraina, con il conseguente aumento dei prezzi delle materie prime e dei prezzi energetici, hanno influito negativamente sull'andamento sociale del paese e di riflesso sulla territorialità provinciale di Terni. Anche le problematiche concernenti la siccità, seppur in misura ridotta rispetto all'anno precedente, hanno avuto riflessi sulla gestione della Società che tuttavia ha assorbito attraverso una ancor più massiva dell'utilizzo del servizio di autobotti, che inevitabilmente ha comportato un aumento dei costi di gestione. Tali aumenti si rifletteranno sulla tariffa e di conseguenza sulla spesa pro-capite delle famiglie e delle aziende. L'azienda dovrà necessariamente monitorare con puntualità i crediti che potrebbero generarsi dalle difficoltà economico finanziarie del territorio servito.

2 / 3 / RISCHIO MERCATO E FINANZIARIO

Il rischio di liquidità consiste nell'impossibilità di rispettare gli impegni di pagamento a causa della difficoltà di reperire fondi o di liquidare attività sul mercato. La conseguenza è un impatto negativo sul risultato economico nel caso in cui la società sia costretta a sostenere costi addizionali per fronteggiare i propri impegni o, come estrema conseguenza, una situazione di insolvibilità che pone a rischio la continuità aziendale.

La gestione dei rischi mira a definire, nell'ambito del processo di pianificazione, una struttura finanziaria che, in coerenza con gli obiettivi dei business, garantisca un livello di liquidità adeguato per SII, minimizzando il relativo costo-opportunità e mantenendo un equilibrio in termini di durata e di composizione del debito. Sino all'esercizio 2019 quest'area è stata oggetto di particolare attenzione sia da parte del Consiglio di Amministrazione che da parte degli organi di controllo esterno. Con l'approvazione della predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 (AURI n°12 del 30/10/2020 e ARERA n°553/2020 del 15/12/2020) da un lato e soprattutto con la conclusione della riorganizzazione societaria e l'accesso ad un finanziamento di lungo periodo di 30 M €, la società ha reperito le fonti necessarie al riequilibrio finanziario sia statico (come certificato dagli indici patrimoniali) che dinamico per il prossimo futuro.

Per quanto concerne i rischi di volatilità degli strumenti finanziari non si segnalano particolari criticità. Come riportato al paragrafo Uso di strumenti finanziari e gestione dei rischi la società ha sottoscritto due derivati a copertura del rischio tasso che in questa fase di rialzo stando contendendo l'incremento degli oneri finanziari connessi al finanziamento bancario in essere. A conferma di quanto detto in data 31.12.2023 sono stati liquidati circa 267.000 euro da parte di BNL e Intesa Sanpaolo.

2 / 4 / RISCHIO OPERATIVO

I rischi connessi ad eventi climatici, comportano l'esposizione della Società alla volatilità dei volumi venduti, al ricorso di approvvigionamento di terzi e in ultimo, ma non per ordine d'importanza, in relazione alle forniture di energia elettrica. Il rischio climatico legato a periodi di siccità, o contrariamente, a periodi di forti ed improvvise piogge potrebbe incidere da un lato in misura significativa sulla necessità di ricorrere a forniture di terzi attraverso o addirittura all'incremento del costo per trasporto di acqua con autobotti e dall'altro a fronteggiare rischi di danni agli impianti e alle reti gestite.

L'anno 2023, come il 2022, è stato caratterizzato da una forte crisi idrica che ha comportato problematiche sulla risorsa idrica sia a livello quantitativo che qualitativo anche se le precipitazioni dei mesi di maggio e giugno hanno, in parte, rialimentato le sorgenti. Si è assistito in particolare ad un aumento evidente del parametro arsenico ed anche del parametro fluoruro con picchi mai registrati in passato, in particolare nel territorio del sub ambito orvietano e specialmente presso il pozzo OV4 a servizio dei comuni di Castel Giorgio – Castel Viscardo e alcune località di Orvieto, con conseguente aumento dei costi derivanti dal trasporto di acqua con autobotti.

Il rischio volume consiste nelle variazioni di quantità di mc venduti e fatturati. Tale rischio impatta sia sulla vendita di acqua che conseguentemente sulle tariffe degli anni successivi, attraverso il sistema tariffario vigente, ricaricando sulle tariffe future i volumi non venduti del periodo in cui tali rischi si concretizzano.

3 / GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

3 / 1 / IL SISTEMA IDRICO

Il servizio idrico integrato è rappresentato da tutte le fasi organizzative e di controllo che permettono la gestione del ciclo integrato delle acque che comprende:

- opere di captazione
- serbatoi
- reti di adduzione e di distribuzione idropotabile
- gestione delle reti fognarie
- depurazione delle acque reflue e restituzione ai corpi idrici.

L'efficienza e l'efficacia del soggetto gestore, sulla scorta di quanto sopra rappresentato, rimandano quindi ai seguenti, principali obiettivi:

- garantire l'approvvigionamento di acqua potabile qualitativamente conforme alle normative vigenti e quantitativamente sufficiente e al soddisfacimento dei fabbisogni garantendo la continuità del servizio e contenendo gli sprechi della risorsa idrica approvvigionata attraverso la riduzione delle perdite di rete affiancando a tale attività anche la promozione di comportamenti virtuosi da parte dell'utenza stessa;
- tutelare l'ambiente attraverso un sistema di reti fognarie che garantisca il collettamento delle acque reflue urbane in impianti di depurazione che assicurino un adeguato trattamento delle acque reflue urbane, prima della loro restituzione ai corpi idrici superficiali, con impianti e processi che permettano il raggiungimento degli obiettivi di qualità previsti dalla normativa vigente;
- porre in essere tutti gli accorgimenti infrastrutturali e gestionali per il contenimento dei consumi di energia elettrica e reagenti utilizzati nei vari processi;
- ridurre ed ottimizzare la produzione dei rifiuti anche attraverso politiche e processi che ne favoriscano il loro riutilizzo.

Nell'ambito dei territori gestiti dalla SII possono essere individuate cinque macroaree distinte in termini di disponibilità e qualità della risorsa idrica.

Sorgenti e pozzi della Valnerina la cui area è caratterizzata dalla presenza di importanti sorgenti che presentano una rilevante variazione stagionale di produttività, l'acqua captata presenta notevoli livelli qualitativi. Nell'area sono presenti anche campi pozzo ad elevata produttività, tra i quali va menzionato quello di recente realizzazione nel Comune di Ferentillo, i cui pozzi prelevano acqua ad elevate profondità sull'acquifero dei calcari massicci.

Pozzi della Conca Ternana a servizio del territorio Ternano- Narnese- Amerino che sono realtà di modesta profondità realizzati sull'acquifero alluvionale costituito principalmente da ghiaie e sabbie poggianti su depositi fluvio-lacustri ad est e da depositi argillosi ad ovest. La fluttuazione quantitativa è sempre risultata limitata come confermato dalle piezometrie storiche. I problemi principali riscontrati in termini qualitativi sono legati alla presenza di inquinanti di origine industriale, in particolare il monitoraggio dei composti organo-alogenati volatili ha evidenziato in passato una contaminazione da Tetracloroetilene raramente superiore al limite di legge.

Acquifero Vulcanico Vulsino Orvietano e alto Orvietano che ha un'origine vulcanica ed è caratterizzato dalla presenza di due sorgenti principali di cui una, quella di Sugano, è destinata all'uso idropotabile. La portata disponibile dalla sorgente è pressoché costante nell'arco dell'anno e caratterizzata da un contenuto degli inquinanti arsenico e alluminio talvolta anche superiore ai limiti di legge che vengono trattati con appositi impianti di potabilizzazione. Sono inoltre presenti pozzi a servizio dei Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo che, prelevando dallo stesso acquifero, presentano caratteristiche analoghe a quelle della Sorgente di Sugano.

Acquifero dei Monti Martani costituito dalle strutture carbonatiche e situato nella parte centro-meridionale del territorio regionale. È caratterizzato dall'assenza di sorgenti significative e viene intercettato per mezzo di pozzi di cui i più importanti nel territorio gestito da SII costituiscono il campo pozzi Coppo

Acquiferi minori che comprendono tutte quelle aree ove sono presenti sistemi di circolazione idrica sotterranea che assumono importanza a carattere locale, in particolare per l'alimentazione dei centri abitati di ridotte dimensioni. Tali sistemi acquiferi possono essere suddivisi in funzione della natura delle formazioni geologiche che li costituiscono e in tal senso sono classificabili nelle seguenti categorie:

- Acquiferi dei depositi detritici e dei fondivalle alluvionali;
- Acquiferi dei depositi sabbiosi-conglomeratici plio-pleistocenici;
- Acquiferi delle formazioni torbiditiche.

3 / 2 / IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DALLA SII

La SII, con la collaborazione dei Comuni e la supervisione dell'EGA ha, nel tempo, portato avanti un complesso sistema di interventi volti alla realizzazione di un sistema acquedottistico integrato. Tale schema è in linea con quanto previsto nella deliberazione del Consiglio Regionale dell'Umbria n. 120 del 13 febbraio 2007, con la quale è stato approvato il Piano Regolatore Regionale degli acquedotti.

SISTEMA TERNANO – NARNESE

È il sistema più importante per estensione e per numero di utenze servite ed è alimentato dalle sorgenti Lupa, caratterizzata da una portata massima registrata superiore a 220 l/s, Peschiera e Pacce e dai campi pozzi Peschiera, Pacce, Fontana di Polo e quello recentemente realizzato di Terria caratterizzato da pozzi profondi con produttività massima superiore a 300 l/s, nonché da vari altri pozzi situati all'interno della conca ternana. I centri idrici principali sono quello di Pentima con capacità di invaso di 4000 mc che rifornisce la città Terni e il collegamento con l'acquedotto di Stroncone e quello di Fontana di Polo che alimenta la parte nord della città ed alcuni importanti comprensori adiacenti come quello di San Gemini. Le adduzioni della Valnerina garantiscono approvvigionamento anche al comune di Arrone mediante la sorgente Lupa ed a quello di Ferentillo mediante la sorgente Pizzofalcone. Questi due comuni sono inoltre muniti di un collegamento con il nuovo acquedotto Terria-Pentima che potrà essere attivato in condizioni di necessità.

La città di Narni e le sue frazioni sono rifornite per mezzo del campo pozzi Argentello dal quale, per mezzo di un sistema di pompaggio, sono alimentati i serbatoi Portecchia, a servizio del centro storico, e Porta della fiera, a servizio dello Scalo.

SISTEMA AMERINO

Questo sistema viene alimentato principalmente da un campo pozzi denominato Cerasola in grado di produrre fino a 130 l/s di acqua, parzialmente trattata con un impianto a carboni attivi, che garantisce l'alimentazione mediante un acquedotto intercomunale di tutti i comuni del comprensorio Amerino (Amelia, Lugnano in Teverina, Alviano, Guardia, Montecchio, Giove, Penna in Teverina ed Attigliano). Il sistema è caratterizzato da un importante impianto di sollevamento sito nel comune di Narni in località Morellino. Il sistema Amerino è collegato al sistema Ternano/Narnese da un'adduttrice di grande diametro che permette di integrare il fabbisogno dell'Amerino/Narnese con le risorse del Ternano sia in termini quantitativi che per eventuali esigenze qualitative. L'interconnessione rappresenta un elemento di elevata resilienza per il sistema idrico gestito.

SISTEMA ORVIETANO

Il sistema principale che alimenta la città di Orvieto e le frazioni poste alle pendici della rupe è prevalentemente alimentato dalla sorgente di Sugano e marginalmente da alcune risorse locali. La sorgente di Sugano è caratterizzata da una produttività pressoché costante nell'arco dell'anno e negli ultimi anni ha manifestato problematiche qualitative per la presenza di alluminio in concomitanza di eventi meteorici significativi e di arsenico, caratteristico del territorio vulcanico. L'acqua captata in sorgente è trasportata al serbatoio di compenso principale denominato Sasso Tagliato che ospita anche un impianto di filtrazione a sabbia per l'alluminio ed un impianto ad adsorbimento per l'arsenico. Nell'ambito del comprensorio orvietano sono di recente stati realizzati due

acquedotti alimentati dai nuovi pozzi OV1 e OV4 che, oltre ad integrare il fabbisogno per la città di Orvieto (OV1), garantiscono l'alimentazione dei comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo (OV4). Vista la particolare tipologia delle acque prelevate questo sistema è stato dotato di vari impianti di potabilizzazione, attivati all'occorrenza, per la rimozione dell'alluminio e dell'arsenico.

Inoltre, nel corso del 2022 si è assistito ad un aumento evidente anche del parametro fluoruro con picchi mai registrati in passato, che hanno costretto la SII a miscelazione con acqua trasportata da altri acquedotti a mezzo autobotti per distribuire acqua potabile ai territori interessati dalla criticità.

Questo fenomeno si è verificato con particolare importanza presso il pozzo denominato OV4, centro idrico con il quale vengono approvvigionati i Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo e l'acquedotto rurale nel Comune di Orvieto, con valori del parametro Fluoruro con picchi anomali ormai permanentemente sulla soglia di potabilità per le acque destinate al consumo idropotabile.

Tale andamento è verosimilmente legato ai cambiamenti climatici in corso e, in particolare, al riscontro negli ultimi anni di diversi fenomeni siccitosi, che hanno interessato l'area condizionando i livelli delle falde acquifere sottese.

Nell'ambito del territorio Vulsino sono inoltre presenti gli impianti a servizio del comune di Porano riforniti da una sorgente e da un pozzo.

SISTEMA COPPO

I comuni serviti da tale sistema acquedottistico sono storicamente quelli di Montecastrilli ed Avigliano Umbro ai quali si è aggiunto recentemente il comune di Acquasparta per il quale è stato realizzato un acquedotto di collegamento dal campo pozzi Coppo (produttività media 50 l/s) al serbatoio principale Vermigliola di capacità 200 mc. Il campo pozzi produce acqua di elevata qualità che non necessita di impianti di trattamento e potabilizzazione.

SISTEMI MINORI

Rientrano tra i sistemi minori quelli che garantiscono l'approvvigionamento ai comuni di Montegabbione, Monteleone di Orvieto, Alleron, Ficulle, Parrano, Fabro, Baschi, Montefranco, Polino, Otricoli e Calvi dell'Umbria. Sono caratterizzati da pozzi e/o sorgenti di modesta rilevanza (inferiore a 10 l/s) e talvolta scarsa affidabilità; sono sprovvisti di reti interconnesse. Per i comuni dell'alto orvietano e separatamente per i comuni di Calvi e Otricoli sono previsti interventi, qualora la Società acceda a canali di finanziamento europei e/o nazionali, per l'interconnessione e l'aumento della resilienza dei sistemi e per il distacco, nel caso del comune di Calvi, dall'acquedotto Peschiera (non gestito da SII) che attualmente supporta la produzione del campo pozzi Tarocco che non sarebbe in grado autonomamente di garantire qualitativamente il fabbisogno comunale. L'acqua captata dai pozzi Tarocco evidenzia elevati tenori di ferro che non sono rimuovibili a causa della localizzazione del campo pozzi.

3 / 3 / IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE

La maggior parte delle acque approvvisionate è soggetta a semplici trattamenti di disinfezione mediante iniezione di ipoclorito di sodio, eccezion fatta per un impianto a biossido di cloro a servizio del comune di Montecchio. Di seguito invece si elencano i maggiori impianti di trattamento che sono funzionali alla risoluzione di locali problematiche qualitative delle acque captate:

POTABILIZZATORI ORVIETANO

Sito	Tipologia
Sassotagliato	Impianto rimozione dell'alluminio (aggiunta di flocculanti aggiunta di reagenti filtrazione su sabbia disinfezione)
	Impianto rimozione dell'arsenico (adsorbimento con idrossido ferrico granulare)
Montiolo	Impianto rimozione dell'alluminio (2 linee) aggiunta di flocculanti (aggiunta di reagenti filtrazione su sabbia disinfezione)
	Impianto rimozione dell'arsenico (2 linee) adsorbimento con idrossido ferrico granulare
Cerreto	Impianto rimozione dell'arsenico (adsorbimento con idrossido ferrico granulare)
Porano	Impianto rimozione dell'arsenico (1 linea a Sorgente Capita, 1 linea a Pozzo Casale Rosario) adsorbimento con idrossido ferrico granulare

POTABILIZZATORI TERNANO - NARNESE:

Sito	Tipologia
Fontana di Polo	Impianto rimozione del Tetracloroetilene (2 batterie) Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione
San Martino	Impianto rimozione del Tetracloroetilene (2 batterie) Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione
Cerasola	Impianto rimozione del Tetracloroetilene - Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione
Monterone	Nuovo impianto per la rimozione del Ferro e Manganese - lavori ultimati - impianto in riserva attiva

Per il superamento della criticità fluoruri nel 2024 è prevista l'installazione di un apposito impianto di potabilizzazione al fine di mettere in sicurezza il serbatoio denominato "Montiolo" nel comune di Castel Giorgio, in considerazione dell'importanza strategica di tale centro idrico con il quale vengono approvvisionati i Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo e l'acquedotto rurale nel Comune di Orvieto.

3 / 4 / RETI DI DISTRIBUZIONE

La rete di distribuzione complessivamente gestita da SII ha uno sviluppo di Km 2.815 ed è realizzata, principalmente, con i seguenti materiali:

- acciaio;
- ghisa grigia e sferoidale;
- polietilene e altri materiali plastici.

La problematica principale nella gestione della rete di distribuzione, considerata anche la vetustà media della stessa, è quello di porre in essere attività di prevenzione e monitoraggio per il contenimento delle perdite di rete.

La SII, sulla scorta anche delle esperienze acquisite nel tempo, sta portando avanti un piano pluriennale per la distrettualizzazione delle reti con introduzione di strumenti per la regolazione della pressione di esercizio, anche con variazioni differenziali tra il giorno e la notte. I distretti già complessivamente realizzati sono 49 e coprono 440 km ovvero il 15.6% della rete ed il 31% dell'utenza servita. Parallelamente la società è impegnata in un piano di sostituzioni della rete le cui priorità di intervento sono definite, da parte dell'ufficio tecnico, a seguito di valutazioni sulla base dei criteri sottoelencati:

- frequenza delle rotture della tratta interessata,
- esiti delle interviste al personale operativo di presidio sul territorio,
- popolazione servita dalla tratta interessata,
- entità dei volumi di acqua trasportata
- tipologia del materiale con cui la rete è realizzata.

Un'ulteriore attività di elevata rilevanza è rappresentata dall'esecuzione di una mappatura dettagliata della rete georeferenziata con lo scopo di aumentarne la conoscenza ai fini della ricerca perdite con conseguente risparmio energetico oltreché assicurare un servizio di qualità superiore alle utenze.

3 / 5 / RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO

Le reti fognarie gestite dalla SII sono pressoché in maniera esclusiva di tipo misto, e ricevono quindi anche le acque meteoriche.

Lo sviluppo complessivo della rete fognaria gestita da SII è pari a 1.281 km. Sui collettori fognari principali che recapitano agli impianti di depurazione del territorio sono presenti 51 impianti di sollevamento nel sub-ambito Orvietano e 66 nel sub-ambito Ternano e Narnese-Amerino, per un totale di 117 impianti di sollevamento di cui 98 controllati attraverso un sistema di TLC gestito dalla SII e dal socio Umbriadue che si occupa della gestione operativa della rete fognaria.

Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 206 scolmatori di piena sui quali nell'anno 2023 è proseguita l'attività di verifica e revisione, per assicurare il loro corretto funzionamento ai sensi dell'art. 18 della Deliberazione Giunta Regionale dell'Umbria n. 627 del 7 maggio 2019 "Direttiva Tecnica in materia di scarichi acque reflue - approvazione e pubblicazione" ed evidenziare eventuali criticità da sanare attraverso investimenti specifici. Allo stato attuale sono stati sottoposti a verifica ai fini della conformità sulla 'portata nera diluita 148 scolmatori di piena e di questi 145 sono risultati conformi alla normativa vigente, per i sollevamenti risultati non conformi sono in corso progetti di adeguamento.

Reti e Infrastrutture Fognarie	U.M.	2020	2021	2022	2023
Rete fognaria	Km	1.276	1.278	1.280	1.281
Impianti di sollevamento	n.	122	109	113	117
Scolmatori	n.	213	212	212	206

3 / 6 / DEPURAZIONE

Il sistema depurativo nei territori gestiti dalla SII nasce a partire dagli inizi degli anni '80 con una programmazione semplicemente legata al singolo comune, con uno o più impianti e/o fosse imhoff a servizio dello stesso in base all'orografia del territorio.

In alcuni Comuni, per la particolare configurazione orografica del terreno si rileva una moltitudine di impianti di piccole dimensioni e fosse imhoff, come ad esempio nei comuni di Montecastrilli, Narni, Orvieto, Castel Viscardo, Ferentillo e Avigliano Umbro.

Gli impianti di depurazione attualmente gestiti dalla SII sono complessivamente n. 273 e in considerazione della loro potenzialità di trattamento, sono così classificabili:

- n. 1 impianto di depurazione con potenzialità > 50.000 A.E.;
- n. 3 impianti di depurazione con potenzialità >= 10.000 AE e < 50.000 AE;
- n. 1 impianto di depurazione con potenzialità >= 5.000 AE e < 10.000 AE;
- n. 8 impianti di depurazione con potenzialità >= 2.000 AE e < 5.000 AE;
- n. 260 impianti di depurazione con potenzialità < 2.000 AE di cui n. 136 fosse imhoff con trattamento primario.

Impianti di depurazione per fasce di potenzialità	2020		2021		2022		2023	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
potenzialità >= 50.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >= 10.000 < 50.000 AE	3	1,1%	3	1,1%	3	1,1%	3	1,1%
potenzialità >= 5.000 < 10.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >= 2.000 < 5.000 AE	8	2,9%	8	3,0%	8	3,0%	8	2,9%
potenzialità < 2.000 AE	262	95,3%	256	95,2%	258	95,2%	260	95,2%
Totale	275	100%	269	100%	271	100,0%	273	100,0%

La SII, in linea con le indicazioni normative, sta perseguendo una attività di revamping e/o sostituzione degli impianti più obsoleti e meno performanti (generalmente fosse imhoff). Nel 2023 sono stati interessati da tale attività i territori comunali di Arrone, Montecastrilli con i seguenti interventi:

- Arrone, loc. Buonacquisto: realizzazione impianto di depurazione con trattamento secondario;
- Montecastrilli, loc. Farnetta Nord: realizzazione impianto di depurazione con trattamento secondario;
- Montecastrilli, loc. Collesecco: realizzazione n° 2 sollevamenti fognari ed un nuovo impianto di depurazione con trattamento secondario;
- Montecastrilli, loc. Casteltodino: realizzazione n° 2 sollevamenti fognari con recapito presso l'impianto di depurazione esistente;
- Orvieto, loc. Orvieto Scalo: realizzazione nuovo impianto di sollevamento fognario e tubazione premente su strada della Direttissima;
- Porano, Via del Conicchio: realizzazione nuovo impianto di sollevamento fognario e tubazione premente.

L'impianto di depurazione più importante è quello di Terni 1 in Via Vanzetti, a servizio della città di Terni e di parte del comune di Stroncone, con potenzialità di trattamento pari a 185.000 AE, sul quale sono stati recentemente effettuati lavori di efficientamento energetico che hanno interessato la sezione di ossidazione con sostituzione delle soffianti esistenti con nuove ad elevato rendimento con conseguenti notevoli vantaggi in termini di risparmio energetico e di emissioni acustiche.

L'impianto di Terni 1 Via Vanzetti e quello di Orvieto Monte Vettore sono in regime di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) e possono quindi, parallelamente al normale processo depurativo, trattare per conto terzi varie tipologie di rifiuti con esso compatibili. L'impianto di Orvieto nel 2023 è stato oggetto di un intervento di efficientamento energetico mediante la sostituzione delle soffianti, al fine di ottenere una maggiore efficienza energetica ed una conseguente riduzione dei costi elettrici del comparto di ossidazione biologica, nonché di installazione di una seconda centrifuga fanghi più performante per il miglioramento delle operazioni di trattamento a recupero.

Sugli impianti di depurazione di Narni Funaria, Amelia Patocchi e Fabro Pantano la SII svolge una attività di smaltimento di rifiuti liquidi ai sensi dell'art. 110, comma 3 e successivi, del TUA.

3 / 7 / REGOLE E PERFORMANCE DI QUALITA' TECNICA

Con la Deliberazione 917/2017/R/IDR l'ARERA ha definito la disciplina della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato individuando un modello di regolazione basato su un sistema di indicatori composto da:

- prerequisiti che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;

- standard specifici che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
- standard generali che sono ripartiti in 6 macro-indicatori e relativi indicatori semplici a descrivere le condizioni tecniche di erogazione del servizio in ogni settore (acquedotto, fognatura e depurazione) a cui è associato un meccanismo incentivante.

La Deliberazione prevedeva l'applicazione del sistema di indicatori alla base della qualità tecnica e l'avvio del monitoraggio sui dati ai medesimi sottesi a partire dal 1° gennaio 2018 e dal 1° gennaio 2019 l'applicazione delle norme concernenti gli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati, previsti dallo stesso provvedimento.

La SII, in conformità con quanto previsto nella Delibera, ha implementato già nel 2018 un sistema di gestione della stessa attivando il monitoraggio degli indicatori di Qualità Tecnica a mezzo di appositi registri ed inviando ad ARERA tramite AURI i risultati annuali ottenuti. In dettaglio i macro-indicatori individuati dalla 917/2017 sono:

- macro-indicatore M1 relativo alla conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto;
- macro-indicatore M2 relativo alle interruzioni del servizio, afferente alla continuità del servizio di acquedotto;
- macro-indicatore M3 relativo alla qualità dell'acqua erogata;
- macro-indicatore M4 relativo all'adeguatezza del sistema fognario;
- macro-indicatore M5, relativo allo smaltimento fanghi in discarica;
- macro-indicatore M6 relativo alla qualità dell'acqua depurata.

Per ogni indicatore sono state definite delle classi di appartenenza e degli obiettivi di miglioramento/mantenimento da perseguire annualmente in base al posizionamento dell'anno precedente ad eccezione fatta dell'indicatore M3 il cui obiettivo era stato fissato su base biennale.

Tuttavia, secondo la Deliberazione ARERA 639/2021, gli obiettivi di qualità tecnica relativi al 2022 e al 2023 sono valutati cumulativamente su base biennale e quindi ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno 2024 con riferimento alle annualità 2022 e 2023, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2023.

Di seguito vengono riportati in tabella i posizionamenti raggiunti per ogni macro- indicatore negli anni 2021, 2022 e 2023.

Macro Indicatore	Indicatore	2021		2022		2023	
		Valore	Classe	Valore	Classe	Valore	Classe
M1 PERDITE IDRICHE	M1a - perdite idriche lineari (Mc/Km/gg)	13,88	D	13,00	D	12,41	D
	M1b - perdite idriche percentuali (%)	51,30%		52,00%		50,1%	
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2 - interruzioni del servizio (h)	1,03	A	2,06	A	2,70	A
M3 QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA	M3a - incidenza ordinanze non potabilità (n.)	0	A	0	A	0	A
	M3b - tasso campioni da controlli interni non conformi (%)	0,36%		0,42%		0,28%	
	M3c - tasso parametri da controlli interni non conformi (%)	0,04%		0,03%		0,03%	
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n.)	0,78	D	0,78	D	0,62	D
	M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	42,50 %		33,50%		29,60%	
	M4c - controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	11,80%		11,80%		8,30%	
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5 - smaltimento fanghi in discarica (%)	0,00%	A	0,00%	A	1,53%	A
M6 QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA	M6 - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)	0,00%	A	0,00%	A	0,47%	A

Nel 2023 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi annuali associati a ciascun macro-indicatore; in particolare:

- per M2 (interruzioni del servizio), M3 (qualità dell'acqua erogata), M5 (smaltimento fanghi in discarica) ed M6 (qualità dell'acqua depurata) è stata mantenuta la classe A (classe d'eccellenza);
- per M4 (adeguatezza del sistema fognario) l'obiettivo per il 2023 era ridurre del 10% il valore di M4b rispetto al valore 2021 e l'obiettivo è stato raggiunto;
- per M1 (perdite idriche) l'obiettivo per il 2023 era ridurre del 5% il valore di M1a rispetto al 2022 ed il valore dell'indicatore M1a raggiunto a chiusura del 2023 è conforme all'obiettivo fissato;

Con la delibera 637/2023/R/idr del 28 Dicembre 2023 «Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'allegato A alla

deliberazione dell'autorità 586/2012/r/idr e all'allegato A alla deliberazione dell'autorità 655/2015/r/idr (RQSI)» è stato pubblicato il primo vero aggiornamento della regolazione della qualità tecnica del SII con entrata in vigore a partire dal 1 Gennaio 2024.

La nuova delibera stabilisce che a partire dall'anno 2024 gli obiettivi di qualità tecnica saranno stabilmente valutati in maniera cumulativa su base biennale, apporta delle modifiche ai macroindicatori esistenti in termini sia di classificazione che di obiettivi ed introduce un nuovo macroindicatore M0 relativo alla "Resilienza Idrica".

Il nuovo macroindicatore entrerà a pieno regime con l'applicazione del meccanismo incentivante dal biennio di valutazione 2026-2027 (fermi restando gli obblighi di rilevazione negli anni precedenti) ed è composto da 2 indicatori semplici:

M0a – Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato

M0b - Resilienza idrica a livello sovraordinato

Sul fronte del meccanismo incentivante che è alla base della Qualità Tecnica, nel 2023 con Deliberazione ARERA 303/2023/R/IDR è stata pubblicata la graduatoria RQTI, relativa al biennio 2020-2021 con relativa definizione delle premialità e delle penalità assegnate ai vari gestori.

La SII ha ricevuto unicamente premialità per il raggiungimento degli obiettivi fissati da ARERA per i macroindicatori nel biennio considerato per un totale di circa 1,6 M€ , classificandosi tra l'altro come il gestore italiano che ha ottenuto il più ampio miglioramento in termini di smaltimento dei fanghi di depurazione (M5) passando da una percentuale di fanghi di depurazione conferiti a smaltimento di circa il 70% al completo conferimento a riutilizzo nell'ottica dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale.

In particolare:

- per l'M1 è stata ricevuta una premialità di "Stadio II (livello base classi diverse da A)" pari ad € 470.432 essendo nel 2019 in classe D ed avendo raggiunto l'obiettivo permanendo in classe D;
- per l'M2 è stata ricevuta una premialità di "Stadio I (livello base classi A)" pari ad € 90.914 essendo nel 2019 la SII in classe A ed avendo raggiunto l'obiettivo del mantenimento della classe;
- per l'M3 è stata ricevuta una premialità di "Stadio II" pari ad € 157.842 essendo nel 2019 la SII in classe C ed avendo raggiunto l'obiettivo di miglioramento con salto in classe A nel 2021;
- per l'M5 è stata ricevuta una premialità di "Stadio II" pari ad € 202.031 essendo nel 2019 la SII in classe D ed avendo raggiunto l'obiettivo di miglioramento con salto in classe A nel 2020 e nel 2021, la SII inoltre si è classificata per tale macroindicatore tra i 3 gestori più performanti ottenendo così anche una premialità di "Stadio IV (Livello avanzato per

prime/ultime 3 posizioni in termini di miglioramento/peggioramento per ogni macroindicatore Classi diverse da A)” pari ad € 413.926;

- per l'M6 è stata ricevuta una premialità di “Stadio II” pari ad € 265.472 essendo nel 2019 in classe B ed avendo raggiunto l’obiettivo con conseguente salto in classe A.
- Per il macroindicatore M4 l’obiettivo era stato raggiunto ma la SII è stata inserita nella tavola di esclusione dal meccanismo incentivante per dichiarazioni non suffragate da evidenze documentali e mancanza di confrontabilità con i dati dell’anno base.

2020-2021							
PREMIALITA'				PENALITA'	TOTALE		
	Importo	Stadi per premi	Importo	Stadi per premi	Importo	Premio totale	Penale totale
M1	470.432 €	Stadio II			-	470.432 €	-
M2	90.914 €	Stadio I			-	90.914 €	-
M3	157.842 €	Stadio II			-	157.842 €	-
M4	Incompletezze o incongruenze nei dati o nella documentazione fornita				Incompletezze o incongruenze nei dati o nella documentazione fornita	-	-
M5	202.031 €	Stadio II	413.926 €	Stadio IV	-	615.957 €	-
M6	265.472 €	Stadio II			-	265.472 €	-
						1.600.617 €	-

GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 5 Volumi captati

Tabella n. 6 Rete idrica e fognaria

Tabelle n. 7 Infrastrutture idriche

Tabella n. 8 Infrastrutture fognarie

Tabella n. 9 Acqua prelevata / scaricata per usi civili ed industriali connessi alla gestione del Servizio

Tabella n.10 Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

4 / QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

4 / 1 / ACQUA POTABILE

Controlli sulla qualità dell'acqua potabile

Negli ultimi anni la normativa sulle acque destinate al consumo umano ha subito diverse modifiche, a partire dal vecchio D. Lgs.31/2001, passando per il DM del 14 giugno 2017, fino al recepimento dell'ultima direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, che ha determinato la rifusione di tutta la normativa europea precedente, recepita in Italia con il D.lgs. 18/23, entrato in vigore il 21/03/2023.

L'anno 2023, quindi, è stato un anno importante, segnando un passaggio normativo fondamentale, da un approccio alla qualità dell'acqua destinata al consumo umano di tipo retrospettivo ad uno di tipo preventivo, in cui i Gestori Idrici assumono un ruolo di primo piano nella salvaguardia e gestione della risorsa idrica. Nello specifico, il nuovo decreto ha come focus la predisposizione per tutti i sistemi idrici gestiti, dei cosiddetti Piani di sicurezza dell'acqua (PSA), che comportano una valutazione e gestione del rischio applicata ad ogni "Zona di fornitura idro-potabile" (Water supply zone, WSZ), e sulla base dei quali saranno anche rivisti ed aggiornati i programmi di controllo della qualità dell'acqua. Per "Zona di fornitura idro-potabile" si intende "un'area all'interno della quale le acque destinate al consumo umano provengono da una o più fonti e la loro qualità può essere considerata ragionevolmente omogenea, sulla base di evidenze oggettive" (Art.2, comma 3, ii).

La SII, già in ottemperanza al DM del 14 giugno 2017, aveva iniziato ad impostare la propria attività di controllo della qualità dell'acqua, attraverso l'individuazione delle "Zone di fornitura idro-potabile" (WSP), definendo per ognuna di queste la stima dei volumi di acqua distribuiti o prodotti ogni giorno ed i relativi parametri da analizzare con le specifiche frequenze di campionamento.

Per svolgere i controlli analitici dell'acqua, sia delle fonti (sorgenti e pozzi) che degli impianti di trattamento che delle reti idriche gestite, la SII si affida al laboratorio di analisi che fa capo al socio operatore ASM S.p.A..

Il laboratorio è accreditato ACCREDIA dal 2019 secondo la Norma UNI CEI ISO/IEC 17025 e conta attualmente 20 metodi di prova e 70 parametri accreditati (numero di accreditamento 1774 L), con altre 2 prove per le quali è stato chiesto l'accreditamento e 3 nuovi parametri, con prossima visita ispettiva prevista per giugno 2024.

I controlli interni sulla risorsa idrica sono effettuati da SII secondo un Piano di Campionamento condiviso anno per anno con la USL Umbria 2, Dipartimento di Prevenzione, Unità Operativa Complessa di Igiene e Sanità Pubblica, Area sud, competente per territorio, la quale esegue a sua volta i controlli esterni (come definito dall'art. 12 del nuovo decreto).

Nel corso del 2023 sono stati eseguiti un totale di 4.718 campioni e analizzati 83.432 parametri chimici, microbiologici e chimico-fisici. Ai controlli presso i punti di campionamento in distribuzione pari a 384, vanno aggiunti i controlli periodici delle

captazioni (nel 2023 sono stati analizzati 295 campioni tra sorgenti e pozzi, e determinati 9.654 parametri) ed i controlli operativi presso gli impianti di trattamento (nel 2023 sono stati analizzati 1.522 campioni e determinati 22.075 parametri).

Con riferimento ai controlli eseguiti nell'ambito della Qualità tecnica (controlli effettuati in distribuzione a valle degli impianti di potabilizzazione), per il macroindicatore M3 "Qualità dell'acqua erogata", come da Delibera ARERA, nel corso del 2023 i campioni effettuati sono stati 2.880 con un M3b (tasso campioni non conformi) pari a 0,28%, il numero di parametri analizzati sono stati 39.773 con un M3c (tasso di parametri non conformi) pari a 0,025%, un M3a (incidenza ordinanze di non potabilità) pari a 0, non essendo state emesse, sempre nel corso del 2023, ordinanze di non potabilità dai Sindaci del territorio gestito. Con tali dati la SII ha confermato il suo posizionamento nella classe di eccellenza ($M3b \leq 0,5\%$, $M3c \leq 0,1\%$).

In relazione ai nuovi parametri introdotti, da ricercarsi quanto prima e obbligatoriamente a partire dal 12.01.2026, la SII si sta organizzando con un Programma di Screening, da avviare per il 2024-2025, rivolgendosi ad un laboratorio accreditato, allo scopo di poter stabilire l'attuale grado di contaminazione delle risorse idriche gestite, rispetto alle seguenti sostanze: Bisfenolo-A, Clorato, Acidi aloacetici, PFAS, Uranio e Microcistina-LR, oltre ai composti presenti ad oggi nell'Elenco di controllo (art. 12 comma 11, c) e cioè il 17-betaestradiolo e il nonilfenolo.

Nell'ottica del perseguimento degli obiettivi di tutela e salvaguardia della salute degli utenti, la SII ha continuato anche nel 2023, il monitoraggio nelle acque della Radioattività (partito come screening nel 2018), partecipando con gli altri due gestori idrici umbri e con USL/ARPA, ad un Programma regionale, come da prescrizioni del Decreto Legislativo 15 febbraio 2016, n. 28 (art. 4 comma 2) e del DM Salute del 2 agosto 2017 sulla Radioattività delle acque potabili.

In totale sono stati esaminati oltre 60 campioni di acqua, in collaborazione con la USL Umbria 2/ARPA, con prelievo di campioni presso fontanelle pubbliche da parte dell'azienda sanitaria e analisi eseguite da ARPA e prelievi a monte da parte della SII che ha affidato l'attività di prelievo e analisi ad un laboratorio esterno accreditato. I campionamenti sono stati suddivisi nell'arco dell'anno, con alternanza tra quelli della SII e della USL, in modo da valutare anche la stagionalità sulle concentrazioni dei radioisotopi determinati. Sono stati ricercati l'attività alfa e beta totale, la Dose totale indicativa ed il Radon e laddove necessario sono stati condotti approfondimenti analitici per specifici radioisotopi.

Tale monitoraggio proseguirà anche nel 2024, essendo relativo al biennio 2023-2024.

I risultati del monitoraggio, elaborati da ARPA vengono trasmessi dalla Regione al Ministero della Salute e all'Istituto Superiore di Sanità, che raccolgono i dati di tutte le Regioni. Sulla base della media annua ottenuta per i parametri oggetto del monitoraggio, nel caso di superamenti del valore parametrico stabilito dal Decreto Legislativo 28/2016, per le Zone di Fornitura interessate, saranno posti in atto adeguati provvedimenti correttivi volti a migliorare la qualità dell'acqua a garanzia del rispetto dei requisiti del decreto in oggetto.

Nel corso dell'anno è stato eseguito, pur non essendo richiesto da alcuna normativa, anche il monitoraggio delle fibre di amianto, ad integrazione dello screening fatto in precedenza, coprendo tutti i comuni del territorio ed intensificando i controlli nelle zone ritenute più critiche, senza riscontro di campioni positivi. Campionamenti ed analisi sono stati sempre affidati ad un laboratorio esterno accreditato.

In considerazione dei nuovi adempimenti normativi, pur essendo l'obbligo di determinazione del parametro microbiologico *Legionella* a carico dei sistemi di distribuzione interna (Allegato I, parte D), la SII ha condotto anche un monitoraggio del batterio sulla rete idrica, ed in particolare su punti ritenuti a maggior rischio e, in caso di riscontro di situazioni critiche, ha provveduto ad attuare immediatamente le dovute azioni correttive. Anche in questo caso campionamenti e analisi sono stati commissionati ad un laboratorio esterno accreditato.

Portale Regionale "L'acqua che bevo"

La Regione Umbria ha promosso dal 2012 un Portale denominato "L'Acquachebevo" (www.lacquachebevo.it), che mette a disposizione di tutti gli utenti i risultati dei controlli analitici eseguiti dai Gestori umbri e dalle USL competenti per territorio, oltre a fornire ogni altra informazione sulle acque potabili erogate in Umbria; l'ARPA provvede a gestire la raccolta dati, la loro elaborazione ed il sito.

Gli esiti dei controlli mensili svolti da SII presso i punti di prelievo in distribuzione vengono inviati ad ARPA, che li carica direttamente sul Portale in caso di conformità, mentre i controlli che hanno dato luogo a non conformità, devono essere validati dalla SII prima di essere pubblicati sul sito. Anche i controlli di verifica eseguiti da SII per conto di USL a seguito delle non conformità riscontrate dall'Ente, sono inviate ad ARPA e caricate sul Portale, per la successiva validazione e pubblicazione da parte dell'azienda sanitaria.

Attraverso un sistema di ricerca cartografica si può accedere via web o da app a dati ed informazioni relative alla qualità dell'acqua distribuita ed alle analisi eseguite. L'utente può verificare in quali punti sono eseguiti i controlli, la tipologia di parametri analizzata, i risultati delle analisi, i valori medi per parametro e conoscere eventuali provvedimenti e/o limitazioni d'uso che hanno interessato l'acqua distribuita.

Piani di Sicurezza dell'acqua (PSA)

Gli attuali controlli analitici eseguiti sulle acque, sono basati su un approccio di tipo retrospettivo che non è più considerato idoneo a proteggere la salute delle popolazioni e la salvaguardia delle risorse idriche.

L'OMS già dal 2004 aveva emanato delle linee guida in cui indicava la necessità di passare ad un approccio di tipo preventivo, basato sui principi di valutazione e gestione del rischio, definendo l'elaborazione di Piani per la sicurezza dell'acqua (PSA o Water Safety Plan - WSP). Tali principi, insieme alla norma EN 15975-2 concernente la sicurezza dell'approvvigionamento di acqua potabile, sono riconosciuti a livello internazionale come fondamenti per il controllo dei potenziali pericoli contenuti nell'acqua potabile.

Il D. Lgs. 1/8/23 prevede che i Gestori sviluppino i PSA e la scadenza ultima per la valutazione

e gestione del rischio relativo a tutte le filiere idro-potabili è il 12 gennaio 2029.

La SII, visto che già nel precedente DM del 14 giugno 2017, era richiesto l'obbligo di implementazione dei PSA, anche se non erano previste sanzioni in caso di inadempimento, introdotte invece con il nuovo decreto (art. 23), ha avviato a febbraio del 2021 un Progetto "pilota" con l'Istituto Superiore di Sanità, dal titolo "Valutazione dei rischi correlati alle risorse idriche da destinare al consumo umano nell'ambito dell'implementazione del Piano di Sicurezza dell'acqua della filiera idrica servizio della città di Orvieto anche al fine di elaborare modelli di applicazione di PSA e comunicazione per le altre filiere idro-potabili servite dal gestore".

Tale progetto, durato 12 mesi, era finalizzato a mettere a punto la metodica di valutazione e gestione dei rischi, prendendo come modello la zona di fornitura idrica a servizio della città di Orvieto e frazioni limitrofe ed ha coinvolto diversi Enti ed Istituzioni, in qualità di portatori di conoscenze ed interesse, a partire dal Comune di Orvieto, alla Regione, all'ARPA, alla USL, ai Consorzi di bonifica, all'Autorità di bacino, all'Associazione dei consumatori, all'AURI, oltre alla SII ed ai suoi Soci. L'attività di implementazione del Piano è proseguita autonomamente fino a febbraio 2023, con l'invio in pre-approvazione al Ministero della Salute e all'Istituto Superiore di Sanità il 02/02/2023 (non essendo ancora entrato in vigore il D.Lgs. 18/23).

Il Piano nel corso del 2023 è stato portato avanti, in quanto ogni PSA prevede di implementare, a fronte di una valutazione iniziale dei rischi tenuto conto delle misure di controllo esistenti, una serie di azioni di miglioramento nel breve, medio e lungo periodo e quindi richiede di mettere in atto investimenti ed azioni di supporto che possano portare ad una riduzione dei rischi individuati a livelli ritenuti accettabili.

Trattandosi di un argomento nuovo e molto complesso, la SII nel corso del 2023, ha promosso la formazione del suo personale e di quello dei Soci imprenditori facendoli partecipare ad un Corso a distanza (FAD) organizzato dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità, della durata di 28 ore, dal titolo "Corso di formazione nazionale per team leader per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)", avendo già nel 2018 partecipato al Corso Nazionale organizzato a Roma presso la sede del Ministero della Salute.

Entro gennaio 2029, dovranno essere predisposti i Piani di Sicurezza di tutte zone di fornitura idrica gestite, con una attenta programmazione ed in sinergia con il Piano degli investimenti.

QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 11 Caratteristica dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Sasso Tagliato

Tabella n. 12 Caratteristica dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Pacce

Tabelle n. 13 Caratteristica dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Amerino

Tabella n. 14 Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

5 / TUTELA DELL'AMBIENTE ED INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

5 / 1 / ACQUE REFLUE E DEPURATE

La SII gestisce operativamente gli impianti di depurazione del territorio mediante i soci ASM Terni, depuratori sub-ambiti ternano e narnese-amerino e Umbriadue, depuratori sub-ambito orvietano.

Sulla scorta del Protocollo d'intesa firmato tra gestori umbri, AURI, Regione Umbria e ARPA e delle prescrizioni previste dagli atti autorizzativi ambientali dei singoli impianti (AIA e AUA), viene elaborato annualmente un programma di controlli periodici in ingresso e uscita dagli impianti inviato poi, per quelli maggiori, ad ARPA Umbria prima dell'inizio dell'anno.

I campioni vengono analizzati in parte nel laboratorio del socio operativo ASM ed in parte facendo ricorso a laboratori terzi accreditati.

Il protocollo d'intesa sopracitato definisce le modalità di controllo degli scarichi degli impianti di depurazione ai fini dell'integrazione tra i controlli effettuati da ARPA con gli autocontrolli eseguiti dai soggetti gestori e la loro trasmissione per l'alimentazione della piattaforma ARATAS, strumento utilizzato da Regione Umbria ed ARPA per le valutazioni sulla qualità degli scarichi in relazione alla qualità dei corpi idrici superficiali.

Nell'anno 2023 sono stati effettuati dalla SII n. 713 controlli in uscita dagli impianti di depurazione in gestione ad integrazione dei controlli effettuati da ARPA.

A seguito di prescrizioni autorizzative ambientali, gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 10.000 AE (Terni Via Vanzetti, Orvieto Monte Vettore, Narni Funaria e Terni Gabelletta) e l'impianto di Amelia Cecanibbio, sono dotati di autocampionatori refrigerati in ingresso ed in uscita. In conformità con quanto previsto nel protocollo di intesa tra Regione, ARPA, AURI e Gestori e nella deliberazione ARERA 917/17, al fine di garantire l'effettuazione di campionamenti medi H24, sono stati installati gli autocampionatori in uscita anche nei restanti impianti di potenzialità compresa tra 2.000 A.E. e 10.000 AE: Amelia Fornole, Amelia Paticchi, Arrone Capoluogo, Acquasparta Campagna, Sangemini Podere Lago, Sangemini Favazzano, Fabro Pantano, Porano Pian di Castello.

Inoltre, gli impianti di Terni Via Vanzetti, Orvieto Monte Vettore, Narni Funaria, Amelia Cecanibbio e Terni Gabelletta sono dotati di sistema di disinfezione finale a raggi UV al fine di restituire all'ambiente un'acqua con carica batteriologica minima (Escherichia coli <5.000 UFC/100 mL).

L'acqua depurata in uscita dagli impianti è, ove le caratteristiche lo consentano, soggetta a riutilizzo per gli usi specifici interni agli impianti stessi. L'impianto di Orvieto Monte Vettore è inoltre autorizzato anche per il riuso irriguo anche se lo stesso non è stato mai attivato in quanto è ancora in corso la stesura della convenzione con Regione e Consorzio per l'utilizzo in agricoltura.

In termini di macro-indicatore M6, quindi, limitando il perimetro a tutti gli impianti di depurazione con capacità superiore o uguale a 2.000 AE, nel corso del 2023 la SII ha raggiunto una eccellente performance mantenendosi in classe A con 1 non conformità di Tabella 1 (All. 5 parte III del Dlgs 152/2006) sui 214 campioni esaminati.

Numero di controlli analitici sull'acqua reflua	2021	2022	2023
punti di campionamento	13	13	13
n. campioni	208	204	214
n. parametri	6.651	5.657 *	6.104
% parametri fuori standard	0,00%	0,00%	0,02%
n. parametri fuori standard	0	0	1

Come punti di campionamento sono state prese in considerazione le uscite degli impianti di depurazione con potenzialità ≥ 2.000 A.E. (perimetro M6)

* Dato modificato rispetto a BdS 2022

Complessivamente per tutti gli impianti di depurazione sono stati effettuati nell'anno 2023 n. 1411 campioni (ingresso/uscita).

Sub- Ambito Ternano (ASM)	Totali	ingresso	uscita
punti di campionamento (pari al doppio del numero degli impianti gestiti. Ingresso + uscita)	166	83	83
n. campioni (campioni registrati su hydrodat)	956	473	483
n. parametri determinati	9.763	2.145	7.618
n. parametri fuori standard	20	0	20
Sub. Ambito Orvietano (Umbriadue)	Totali	ingresso	uscita
punti di campionamento (pari al doppio del numero degli impianti gestiti. Ingresso + uscita)	96	48	48
n. campioni (campioni vedi analisi Ars Chimica)	455	225	230
n. parametri determinati	4.875	1.569	3.306
n. parametri fuori standard	0	0	0

5 / 2 / COMMISSIONE AMBIENTE

Ai fini di perseguire un miglioramento continuo sulla gestione ambientale la SII ha costituito nel 2019, con la partecipazione dei soci consorti, un'apposita commissione denominata "Commissione Ambiente" con lo scopo di analizzare e condividere le criticità esistenti dal punto di vista amministrativo ed operativo.

La Commissione Ambiente nel 2023 si è riunita otto volte e gli aspetti più importanti che ha esaminato sono stati i seguenti:

- ***Continuo aggiornamento GAP Analysis (rev.9 – 29/12/2023) con miglioramento della matrice dei rischi con particolare focus sui seguenti argomenti:***
 - 3.1 autorizzazioni AUA depuratori e fosse biologiche con distinzione per categorie (raggiungibili/irraggiungibili e/o da adeguare) e aggiornamento piano pluriennale con cronoprogramma interventi;
 - 7.12 piano pluriennale di adeguamento scarichi a cielo aperto;
 - 11.1 rinnovo autorizzazioni AIA dei depuratori Terni 1 e Orvieto Generale;
 - 7.10 gestione degli scolmatori di piena (controllo e verifica) (QT M4b);
 - 7.11 verifica autorizzazioni ai fini idraulici RD 523/1904.
- ***Redazione data-base fosse biologiche e impianti irraggiungibili ai mezzi di spurgo***

La SII, con i Soci ASM e Umbriadue, ha effettuato nel corso dell'anno 2023 una ricognizione per l'individuazione e la quantificazione delle fosse Imhoff e impianti irraggiungibili ai mezzi di spurgo. Sono stati elaborati due database (impianti e fosse biologiche).

Nei file sono stati riportati i seguenti dati:

- denominazione fossa/impianto e Comune di appartenenza e, se, autorizzata in AUA;
- descrizione eventuale intervento con stima dei costi d'intervento per rendere raggiungibili gli impianti;
- indicazione degli impianti definiti con perizia irraggiungibili ai mezzi di spurgo;
- indicazione impianti che possono essere spurgati con mezzo Pick Up (4x4).

Per gli impianti di depurazione è emerso che con l'acquisto di mezzo idoneo Pick Up tutti i depuratori diventeranno raggiungibili, mentre per quanto riguarda il file delle fosse biologiche non raggiungibili (60 tot.) sono state definite 4 categorie:

- CAT. 1: fosse ritenute irraggiungibili anche con utilizzo mezzo Pick Up (nr. 14);
- CAT. 2: fosse gestibili con Pick Up e quindi sanabili (nr. 13);
- CAT. 3: fosse sanabili con interventi programmati nel piano pluriennale (nr. 28);
- CAT. 4: fosse da dismettere come previsto nel Piano di Investimenti Auri/Sii (n. 5).

Di tutto ciò già è stata data evidenza all' Organismo di Vigilanza.

- Fornitura di bayoxide E33 anno 2023 – SOMMA URGENZA con delega DT

Nell'anno 2023 si è rilevato un aumento con stabilizzazioni del tenore di arsenico presso la falda a servizio del pozzo OV4 denominato Montiola per l'approvvigionamento idrico dei Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo con un valore pari a 90 ppm, ovvero tre volte superiore ai valori standard precedenti che ha causato una saturazione anticipata delle resine di Bayoxide a servizio dell'impianto di Montiola, con conseguente necessità di un'ulteriore sostituzione nell'anno 2023 o nei primi giorni del mese di Gennaio 2024. Pertanto, la SII in data 28/09/2023 ha ritenuto necessario effettuare un'ulteriore fornitura straordinaria nell'anno 2023 in somma urgenza, secondo i poteri di spesa conferiti con le deleghe per ambiente e sicurezza, per kg 5.500, sia per la completa sostituzione del sito, sia per mantenere una scorta attiva di sicurezza, con un importo extra budget di 49.000 €.

- Redazione degli scadenziari sulle prescrizioni impartite nei documenti di riesame AIA dei depuratori di Orvieto e Terni (Valutazione Acustica e Piano Odori)

Sono stati redatti appositi scadenziari condivisi con ASM, Umbriadue e con il consulente ambientale per controllare ed adempiere in modo puntuale alle prescrizioni dei riesami AIA dei depuratori di Terni 1 e Orvieto Generale nelle tempistiche previste. In data 30/11/2023 è stato inviato l'aggiornamento della Valutazione di Impatto Acustico del Depuratore di Orvieto 1 in ottemperanza della prescrizione n. 8.2 dell'allegato tecnico dell'Autorizzazione AIA 55876 Rinnovo DD n. 8975 del 07/09/2021.

In data 29/12/2023 è stato inviato il PGO - Piano di Gestione degli Odori rielaborato secondo quanto previsto nei contenuti della BAT 12 (prescrizioni AIA) e della verifica delle indicazioni di buona prassi di cui alle Linee Guida LG SNPA 2018 "Metodologie per la valutazione delle emissioni odorigene – documento di sintesi (Delibera n. 38/2018)".

- GESTIONE controlli SCARICHI INDUSTRIALI (ditte Terze) in AUA

Al 31/12/2023 sono stati effettuati con i Soci (U2 e ASM) n. 91 controlli di cui n. 12 sono risultati non conformi. Come da Regolamento AURI n. 44 del 17.12.2021 sono stati avviati relativi procedimenti sanzionatori di cui alla Parte III – Sezione II – Titolo V del D. Lgs. 152/2006 per mancata ottemperanza alle prescrizioni dell'autorizzazione. Tutto l'iter burocratico, la documentazione con modelli e i RDP, sono stati inoltrati ad AURI, autorità competente per redigere diffide ed eventuali sanzioni.

- REPORT ALTRI ENTI

1. PROGETTO SARI

Nel mese di gennaio è stato ultimato e rendicontato il progetto SARI (Convenzione tra la Regione Umbria, ARPA Umbria e i Soggetti gestori degli impianti di depurazione delle acque reflue dei Comuni di Perugia, Terni e Foligno) coordinato dall'Istituto Superiore di Sanità, che ha avuto lo scopo di fornire un sistema rapido, affidabile ed economicamente conveniente per l'acquisizione di informazioni sulla diffusione del virus SARS-CoV-2 e delle

sue varianti nella popolazione, contribuendo in misura rilevante a rafforzare la sorveglianza genomica ed epidemiologica.

2. UTILITALIA

Nel mese di agosto è stato inviato ad UTILITALIA il questionario del depuratore di TERNI 1 sulla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione delle acque reflue urbane.

3. ISTAT

Nel mese di novembre sono stati inviati ad ISTAT tutti i dati sul censimento dei depuratori, fosse biologiche, rete fognarie e fonti idriche.

- **Audit e report Ambientali**

Come previsto dal MOG 231 Aziendale, sono stati svolti dall'ufficio ambiente nell'anno 2023 numero 30 Audit Ambientali così suddivisi:

- 5 visite ispettive degli impianti di depurazione in regime AIA (Orvieto e Terni 1)
- 25 visite ispettive degli impianti di depurazione in regime AUA quali:
 1. 10/02/2023 Narni Nera Montoro (AE 800)
 2. 10/02/2023 Narni Capitone (AE 675)
 3. 10/02/2023 Narni Zona Industriale Nera Montoro (AE 1000)
 4. 16/03/2023 Monteleone Pineto (AE 32)
 5. 16/03/2023 Monteleone Santa Maria (AE 645)
 6. 20/04/2023 Narni Funaria (AE 15000)
 7. 26/05/2023 Narni S. Urbano (AE 200)
 8. 26/05/2023 Narni S. Vito (AE 450)
 9. 26/05/2023 Narni Vigne (AE 400)
 10. 08/06/2023 Orvieto Bardano (AE 100)
 11. 08/06/2023 Orvieto Osarella (AE 200)
 12. 08/06/2023 Orvieto Rocca Ripesena (AE 100)
 13. 20/06/2023 Montecchio Tenaglie (AE 300)
 14. 20/06/2023 Calvi dell'Umbria Colle Tarocco (AE 200)
 15. 20/06/2023 Sangemini Molinelle (AE 80)
 16. 20/06/2023 Terni Castagna (AE 49)
 17. 11/07/2023 Acquasparta Portaria (AE 240)
 18. 18/07/2023 Castel Viscardo Capoluogo (AE 1000)
 19. 18/07/2023 Castel Viscardo Le prese Nuovo (AE 300)
 20. 15/09/2023 Ferentillo Precetto (AE 350)
 21. 15/09/2023 Ferentillo Mattarella (AE 700)
 22. 13/10/2023 Narni Le Mole (AE 80)
 23. 13/10/2023 Guardea Madonna del Porto (AE 160)
 24. 01/12/2023 Orvieto Corbara (AE 600)
 25. 01/12/2023 Orvieto Ponte Giulio (AE 200)

Sono state gestite 16 non conformità di scarsa rilevanza, poi ripristinate dai Soci come da indicazione SII dopo le visite ispettive.

- VISITE ISPETTIVE ARPA

Nell'anno 2023 Arpa ha ispezionato 25 impianti senza rilevare alcuna non conformità sui parametri di scarico:

- 01_ Terni Gabelletta 30/01/2023
- 02_ Narni Funaria 07/02/2023
- 03_ Terni 1 (AIA) 09/02/2023
- 04_ Amelia Patocchi 16/02/2023
- 05_ Arrone Capoluogo 23/02/2023
- 06_ Fabro Pantano 27/02/2023
- 07_ Orvieto Generale (AIA) 01/03/2023
- 08_ Acquasparta Centrale 02/03/2023
- 09_ Sangemini Favazzano 09/03/2023
- 10_ Terni Gabelletta 23/03/2023
- 11_ Terni 1 (AIA) 28/03/2023
- 12_ Porano Pian di Castello 06/04/2023
- 13_ Narni Funaria 13/04/2023
- 14_ Amelia Fornole 20/04/2023
- 15_ Amelia Cecanibbio 04/05/2023
- 16_ Terni 1 (AIA) 13/06/2023
- 17_ Orvieto Generale (AIA) 08/06/2023
- 18_ Terni 1 (AIA) 13/06/2023
- 19_ Sangemini Podere Lago 13/07/2023
- 20_ Terni 1 (AIA) 07/09/2023
- 21_ Orvieto Generale (AIA) 14/09/2023
- 22_ Terni Gabelletta 14/09/2023
- 23_ Narni Funaria 05/10/2023
- 24_ Terni 1 (AIA) 21/11/23
- 25_ Orvieto Generale (AIA) 27/11/2023



La SII risulta, in base all'affidamento trentennale dell'EGA, titolare delle autorizzazioni per tutti gli impianti idrici e fognari (compresi quelli depurativi) e quindi "produttore" responsabile dei rifiuti generati dai processi del ciclo idrico la cui gestione che prevede la raccolta, il trasporto e lo smaltimento, è contrattualmente affidata al socio consorte Umbriadue. I rifiuti derivanti dalle attività di manutenzione e gestione ordinaria, comprese quelle amministrative, sono invece gestiti in autonomia dalle singole società.

Date le attività svolte dalla SII, la prevalenza dei rifiuti prodotti riguarda i fanghi di depurazione (EER 190805). Negli ultimi anni si è registrata una tendenza alla modifica degli standard imposti dalla disciplina nazionale/europea per i fanghi di depurazione, anche alla luce delle nuove direttive sull'economia circolare, nonché degli orientamenti emergenti dal contesto nazionale: la modifica normativa sulla Legge 36/2003 entrata a regime dall'anno 2021 ha sancito che l'accettabilità in discarica dei fanghi di depurazione è consentita unicamente qualora il rifiuto non abbia le caratteristiche per essere destinato a recupero. In linea con le nuove normative e nell'ottica di una gestione sempre più green del servizio idrico, nell'anno 2023 la SII ha conferito i fanghi di depurazione prodotti (EER 190805), pari a 5.447 ton, totalmente a recupero, mentre la sabbia e il vaglio sono stati inviati a smaltimento in quanto non è possibile il trattamento alternativo.

Stante quanto premesso sopra i rifiuti prodotti per i quali la SII si configura come "produttore" sono i seguenti:

Produzione di rifiuti	2021		2022		2023	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti da impianti fognari e di depurazione (sollevamenti, depuratori, fosse biologiche)	6.484	99,62%	7.337,64	98,87%	5.628,35	97,68%
Rifiuti da impianti di acquedotto (potabilizzazione)	25	0,38%	83,72	1,13%	133,94	2,32%
Rifiuti da uffici	0	0,00%	0,04	0,001%	0,015	0,001%
Produzione totale rifiuti	6.509	100%	7.421,40	100%	5.762,305	100%

NB Tutti i rifiuti sono classificati come non pericolosi.

Mentre i soci, per le normali attività aziendali e di gestione ordinaria delle reti e degli impianti del servizio idrico integrato, nel 2023 hanno prodotto in totale 448,5 tonnellate di rifiuti così ripartiti:

- 1,612⁴ tonnellate di rifiuti pericolosi;
- 446,886⁵ tonnellate di rifiuti non pericolosi.

5 / 4 / CONSUMI ENERGETICI

La SII prosegue il suo impegno nello sviluppo e nel perseguimento di un Piano di Efficienza Energetica, ormai decisamente articolato, basato su tre pilastri:

- Riduzione dei consumi
- Autoproduzione di energia da fonti rinnovabili
- Consapevolezza e cultura energetica

Tale impegno e le iniziative di seguito descritte - attraverso cui esso si concretizza - hanno una forte connotazione positiva in termini di sostenibilità ambientale. Infatti, ad esse è associato un importante risparmio di risorse naturali (es. da fonti fossili) e una significativa riduzione delle emissioni indirette di CO₂.

È attivo un Comitato interno multidisciplinare di valutazione e revisione dei progetti di efficienza energetica, che si riunisce con cadenza regolare al fine di sviluppare e definire i contenuti del Piano di Efficienza Energetica, nonché monitorarne lo stato di avanzamento.

Con l'obiettivo di riduzione dei consumi, tra gli interventi più rilevanti, nei differenti comparti operativi della SII, vanno citati:

- Depuratore di Terni (via Vanzetti): intervento di ammodernamento con rifacimento del sistema di generazione aria compressa e soffianti - realizzato nel corso del 2022;
- Depuratore di Narni Funaria: sostituzione soffianti - realizzato nel corso del 2022;
- Depuratore Bardano nel comune di Orvieto: revamping comparto denitrificazione e sedimentazione - realizzato nel corso del 2023;
- Depuratore Pianlungo nel comune di Castel Viscardo: installazione di un sistema automatico di controllo della nitrificazione - realizzato nel corso del 2023;
- Depuratore Generale di Orvieto: intervento su soffianti e centrifuga del depuratore - revamping sezione e introduzione inverter - realizzato nel corso del 2023;
- Depuratore Fiano nel comune di Montecastrilli: ammodernamento impianto sonde e controllo soffianti - realizzato nel corso del 2023;
- Depuratore Scarseto nel comune di Avigliano: ammodernamento impianto sonde e controllo soffianti - realizzato nel corso del 2023;
- Stazione di pompaggio di Narni Argentello: revamping del sistema di rilancio acque potabili verso Narni Scalo e Narni - primo step realizzato a fine 2022, secondo step concluso a gennaio 2023;

⁴Di cui 0,16 ton. Umbriadue; 1,25 ton. ASM e 0,21 ton. AMAN.

⁵Di cui 209,15 ton. Umbriadue; 9,67 ton. ASM e 228,07 ton. AMAN.

- Sollevamento Fontana di Polo Cesi: revamping della stazione di pompaggio acque potabili con sostituzione di 5 pompe di rilancio con inverter – realizzato nel corso del 2023;
- Avanzamento delle attività di ricerca perdite e dei relativi piani di intervento con ulteriori benefici in termini di riduzione dei consumi energetici prevedibili.

Per l'anno 2024 sono previsti i seguenti ulteriori interventi di efficienza energetica:

- Depuratore di Terni (via Vanzetti): intervento di ammodernamento su seconda sezione di generazione aria compressa e soffianti, automazione del controllo di processo di ossidazione;
- Depuratore di Amelia Paticchi: ottimizzazione energetica, oltre che del comparto ossidativo e di stabilizzazione dei fanghi;
- Stazione di pompaggio acqua potabile di Strada di Maratta Bassa di Terni: Revamping con macchine ad alta efficienza ed inverter;
- Stazione di pompaggio acqua potabile Santa Lucia nel comune di Stroncone: Nuovo sistema di pompaggio con motori di classe efficienza IE5;
- Stazione di pompaggio di Narni Argentello: ammodernamento del sistema di rilancio acque potabili, terzo stralcio progettuale che prevede il completo efficientamento del sito.

Per ciò che concerne l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili sono in programma:

- Attivazione, nel sito di depurazione di Terni 1, di un impianto di cogenerazione che utilizza il biogas proveniente dalla digestione dei fanghi prodotti dall'impianto stesso. Tale intervento (con produzione prevista di 30 m3/h di biometano utile) permetterà il risparmio di 824.500 kWh di elettricità all'anno e l'energia elettrica prodotta potrà essere utilizzata per alimentare le apparecchiature elettromeccaniche presenti all'interno del sito. La messa in esercizio di tale impianto è prevista per l'anno 2024 a seguito dei lavori di installazione di un impianto di desolforazione del biogas, per ottimizzare l'efficienza del cogeneratore;
- la realizzazione di piccoli impianti fotovoltaici destinati ad autoconsumo, della potenzialità inferiore a 20 kW ciascuno, che verranno installati a terra, o su copertura, in alcuni dei siti di accumulo o di captazione in gestione della SII, nell'ambito del raggiungimento del tagging climatico previsto dal progetto del nuovo depuratore di Otricoli finanziato dai fondi PNRR;
- La realizzazione di un impianto fotovoltaico della potenzialità di 120 kW nel campo pozzi Cospea di Terni.

La SII promuove la consapevolezza e la cultura energetica tramite continue attività di formazione e sensibilizzazione ambientale, che possono avere una influenza gestionale sulle performance energetiche del servizio, rivolte sia al personale SII, che al personale dei Soci. La continuazione di tali attività è programmata anche per l'anno 2024, sempre con il coinvolgimento attivo dei soci.

La SII coordina la gestione del Servizio Idrico Integrato della provincia di Terni attraverso partner operativi dotati di propria ragione sociale e autonomia amministrativa e gestionale, i cosiddetti Soci; ma in virtù dell'atto di concessione, è il soggetto a cui l'EGA ha concesso in uso "le opere, gli impianti e le canalizzazioni funzionali all'esercizio del servizio e le relative aree di pertinenza" e pertanto è intestataria e titolare delle utenze – elettricità, gas, etc. – a loro servizio.

Vista nel complesso, l'attività del Servizio Idrico Integrato ha consumo di energia elettrica annuo di circa 42 GWh⁶ (i consumi da altre fonti sono molto marginali ed incidono per meno dello 0,2% dei consumi totali in TEP), e pertanto è da considerarsi come un'attività energivora, anche in conseguenza delle tipiche caratteristiche orografiche del perimetro servito. Come aspetto peculiare delle attività di gestione integrata del sistema idrico, la parte preponderante dei consumi riguarda i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua. Infatti, ad eccezione delle acque prelevate da sorgenti di superficie della fascia appenninica, le altre principali fonti di approvvigionamento da falda impegnano salti piezometrici significativi sia in estrazione, ma soprattutto in distribuzione. Sui consumi energetici ha altresì un'influenza non trascurabile la piovosità stagionale che influisce sul prelievo (profondità della falda, disponibilità di fonti con variabilità di richiesta energetica specifica per m3 di acqua prelevata) e la fornitura di acqua al cliente. I consumi energetici totali dell'anno 2023, rispetto al 2022, sono diminuiti di circa il 6% grazie agli interventi di efficienza energetica attuati. Per quanto riguarda i consumi direttamente controllabili della società, questi sono relativi ad uffici e servizi accessori. Anche in questo caso i consumi del 2023 sono in diminuzione rispetto all'anno precedente, grazie agli interventi di efficienza energetica implementati (nuovi centri di stampa, introduzione luci a led, etc.).

Consumi di energia elettrica ⁷	2022		2022		2023	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Captazione, Adduzione e Potabilizzazione, misura	103.812,8	28.836,9	114.096,8	31.693,6	104.646,4	29.068,4
Distribuzione Idrica	7.747,2	2.152,0	8.063,6	2.239,9	8.254,2	2.292,8
Depurazione	33.923,5	9.423,2	32.844,8	9.123,5	32.159,7	8.933,3
Fognatura	5.497,2	1.527,0	5.101,5	1.417,1	5.674,7	1.576,3
Servizi/Altro	344,9	95,8	398,5	110,7	333,0	92,5
Totale	151.325,6	42.034,9	160.505,2	44.584,8	151.068,1	41.963,4
di cui da fonti rinnovabili *	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
di cui da fonti non rinnovabili *	151.325,6	42.034,9	160.505,2	44.584,8	151.068,1	41.963,4

* non è stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili; pertanto, i consumi rispettano la composizione media nazionale

⁶ Consumo relativo a tutti gli impianti funzionali all'esercizio del servizio, gestiti dai soci, ed a tutte le sedi della SII. A questo, per avere un quadro completo del consumo di EE di tutte le attività connesse alla gestione del servizio idrico integrato, va sommato quello 1- di 868.856 Kwh - complessivo delle sedi, operative ed amministrative, dei soci. Va però tenuto presente che nelle sedi ASM (che hanno un consumo annuo di 714.819 Kwh, oltre l'80% del totale) lavora il personale e sono svolte le attività relative a tutti i servizi gestiti: oltre al servizio idrico integrato, anche igiene ambientale, produzione e distribuzione di energia elettrica ed esercizio della rete di gas naturale.

⁷ Nel presente documento sono rendicontati tutti i consumi delle utenze elettriche intestate alla SII - e quindi anche quelli di tutti gli impianti, gestiti dai soci, connessi alla gestione del servizio idrico – e non solo quelli da essa direttamente controllabili (relativi ad uffici e servizi accessori; voce "Servizi/Altro" della tabella).

Relativamente agli aspetti energetici sui quali la società ha il pieno e diretto controllo (come detto, per quanto riguarda le utenze e sedi operative, quali stazioni di prelievo, distribuzione, depuratori etc. sono esercite dai Soci) possiamo annoverare i consumi elettrici degli uffici e di gas metano per il riscaldamento legati alle attività di ufficio e front-office e i consumi di carburante delle auto aziendali nella disponibilità dei dipendenti SII riportati nella sottostante tabella.

Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione	2021		2022		2023	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	10.754	379	12.238	432	8.149	289
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
GPL	281	7	119	3	0	0
Benzina	1.099	35	1.906	62	2.204	71
Gasolio	6.565	234	3.234	117	3.733	133

Data la natura consortile, per dare un quadro completo dei consumi energetici per riscaldamento e autotrazione connessi alla gestione del servizio idrico integrato nel 2023, vanno considerati – come fatto per l'energia elettrica – anche quelli relativi al riscaldamento delle sedi e al carburante dei mezzi aziendali impiegati dai soci operativi: 20.403 mc di gas metano e 599 lt di GPL (utilizzati rispettivamente solo da ASM e Umbriadue per il riscaldamento), 20.752 lt di benzina (di cui 8.728 di ASM, 5.963 da AMAN e 6.061 da Umbriadue) e 131.131 lt di gasolio (di cui 49.422 di ASM, 29.767 di AMAN e 53.942 di Umbriadue).

Emissioni dirette di GHG (scope 1)

Le emissioni dirette di CO₂ sono legate ai processi di combustione per riscaldamento ambienti (metano) o per autoveicoli aziendali (GPL, Benzina, Gasolio).

Emissioni di CO ₂ per riscaldamento e autotrazione	2021		2022		2023	
	Sm ³ /Ton	Ton CO ₂	Sm ³ /Ton	Ton CO ₂	Sm ³ /Ton	Ton CO ₂
Gas metano (Sm ³)	10.754	21,3	12.238	24,3	8.149	16,3
GPL (ton)	0,1	0,4	0,1	0,2	0,0	0,0
Benzina (ton)	0,8	2,6	1,4	4,5	1,6	5,2
Gasolio (ton)	5,4	17,3	2,7	8,5	3,1	9,8
Totale emissioni di tipo Scope 1		41,6		37,5		31,3

I quantitativi di CO₂ emessa sono stati calcolati a partire dai parametri standard nazionale UNFCCC – fonte dati ISPRA per l'anno di pertinenza considerando un fattore di ossidazione pari ad 1.

Emissioni indirette di GHG (scope 2)

Le emissioni indirette di CO2 sono legate al consumo di energia elettrica.

Emissioni di CO2 per consumi elettrici ⁸	2021		2022		2023	
	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2
Metodologia LOCATION BASED *						
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	28.836,9	7.439,9	31.693,6	8.272,0	29.068,4	7.761,3
Distribuzione	2.152,0	555,2	2.239,9	584,6	2.292,8	612,2
Depurazione	9.423,2	2.431,2	9.123,5	2.381,2	8.933,3	2.385,2
Fognatura	1.527,0	394,0	1.417,1	369,9	1.576,3	420,9
Servizi/Altro	95,8	24,7	110,7	28,9	92,5	24,7
Totale	42.034,9	10.845,0	44.584,8	11.636,6	41.963,3	11.204,3

Metodologia MARKET BASED **						
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	28.836,9	13.223,7	31.693,6	14.471,3	29.068,4	13.287,2
Distribuzione	2.152,0	986,8	2.239,9	1.022,7	2.292,8	1.048,1
Depurazione	9.423,2	4.321,2	9.123,5	4.165,8	8.933,3	4.083,4
Fognatura	1.527,0	700,2	1.417,1	647,0	1.576,3	720,5
Servizi/Altro	95,8	43,9	110,7	50,5	92,5	42,3
Totale	42.034,9	19.275,9	44.584,8	20.357,4	41.963,4	19.181,4

* Fonte: Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico 386/2023 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

** Fonte: AIB - European Residual Mixes 2022.

5 / 5 / CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI

Gli unici materiali utilizzati dalla SII sono quelli impiegati dai soci nei processi produttivi, essenzialmente prodotti per la disinfezione e potabilizzazione delle acque destinate al consumo umano o utilizzati nella fase di depurazione delle acque reflue. Questi sono generalmente approvvigionati direttamente dagli stessi soci in base alle esigenze del servizio, solo il carbone attivo vegetale e l'idrossido ferrico sono acquistati direttamente dalla SII.

I principali prodotti chimici impiegati dalla società sono quelli utilizzati per la disinfezione dell'acqua potabile, che nel caso di SII viene operata pressoché esclusivamente tramite iniezione di ipoclorito di sodio. Gli impianti di disinfezione complessivamente installati sono 145 di cui 143 operano la disinfezione con ipoclorito di sodio e 2 con biossido di cloro.

La SII gestisce inoltre 25 impianti di potabilizzazione di cui 20 attivi, situati in 16 siti idrici diversi, che trattano l'acqua a seconda dell'inquinante da abbattere.

⁸ Nel presente documento sono rendicontate le emissioni di tutti i consumi delle utenze elettriche intestate alla SII - e quindi anche quelli di tutti gli impianti, gestiti dai soci, connessi alla gestione del servizio idrico - e non solo quelli da essa direttamente controllabili (relativi ad uffici e servizi accessori; voce "Servizi/Altro" della tabella).

I principali prodotti utilizzati negli impianti di potabilizzazione sono il carbone attivo per la rimozione del tetracloroetilene e l'idrossido ferrico per la rimozione dell'arsenico, inoltre sono anche presenti impianti di filtrazione a sabbia per l'abbattimento dell'alluminio tramite pretrattamenti con agenti flocculanti.

I quantitativi più significativi di prodotti utilizzati per la potabilizzazione sono quelli relativi all'idrossido ferrico, consumo di circa 23.000 kg/anno e al carbone attivo vegetale circa 32.000 kg/anno.

Per quanto riguarda il settore depurazione, i reagenti utilizzati, essendo il processo completamente naturale, sono essenzialmente quelli atti al miglioramento della centrifugazione dei fanghi ottenuti, primo tra tutti il polielettrolita che assicura un aumento della percentuale di secco e conseguente riduzione dei volumi del fango da destinare a recupero. Il consumo di polielettrolita negli 8 impianti di depurazione dotati di sezione di disidratazione finale nell'anno 2023 è stato di circa 107 ton.

Tutti i prodotti utilizzati nel ciclo idrico - sia per la disinfezione e potabilizzazione delle acque destinate al consumo umano che nella fase di depurazione delle acque reflue - sono per loro natura "consumabili" e quindi non riciclabili; solo il carbone attivo vegetale, utilizzato negli impianti di trattamento per l'abbattimento del tetracloroetilene, può essere rigenerato e riutilizzato.

5 / 6 / PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE E DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO

In termini di economia circolare e tutela dell'ambiente negli ultimi 2 anni sono stati eliminati totalmente i conferimenti in discarica dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione, destinando gli stessi esclusivamente a recupero e spandimento in agricoltura, anticipando peraltro i termini normativi che prevedevano l'eliminazione dei conferimenti in discarica entro l'anno 2030.

Presso i principali impianti di depurazione in gestione viene, inoltre, riutilizzata l'acqua depurata in uscita dal processo (già sottoposta a trattamento di disinfezione UV) in alcune sezioni come, ad esempio, nelle vasche di sedimentazione per l'abbassamento surnatanti e nella disidratazione per la preparazione del polielettrolita necessario per la centrifugazione dei fanghi, la SII ha ridotto così l'utilizzo di acqua di rete negli impianti di depurazione.

La SII ha attuato, inoltre, una politica di rimodulazione delle modalità di organizzazione del lavoro prediligendo, ove possibile, il ricorso a videoconferenze piuttosto che riunioni in presenza, riducendo così gli spostamenti del personale interno ed esterno e conseguentemente le emissioni di CO2 da essi derivanti.

È prevista l'installazione di un erogatore di acqua potabile collegato alle rete idrica, in combinazione con una dotazione di bottiglie di alluminio per il personale SII,

contribuendo a ridurre l'inquinamento derivante dai trasporti e dalla produzione di rifiuti da imballaggio.

Infine, l'intervento recentemente finanziato nell'ambito del PNRR per la realizzazione del nuovo impianto di depurazione di Otricoli, con autoproduzione del 100% del fabbisogno di energia elettrica attraverso impianti fotovoltaici installati in diversi siti idrici in gestione alla SII, rappresenta un esempio ottimale nell'ambito dello sviluppo sostenibile, e della gestione energetica in particolare.

IMPIANTO DI COGENERAZIONE– DEPURATORE TERNI VIA VANZETTI

Nel corso dell'anno 2023 sono conclusi i lavori per l'installazione di un Cogeneratore presso l'impianto di Depurazione di Terni Via Vanzetti al fine di poter utilizzare tutto il biogas prodotto all'interno del biodigestore anaerobico. Il cogeneratore, sfruttando il biogas prodotto nel digestore da una biomassa costituita dal refluo e dai rifiuti trattati in impianto, consente di ottenere un recupero energetico sotto forma di calore ed energia.

Tale macchina consentirà di produrre energia elettrica e calore in surplus rispetto al fabbisogno energetico per il riscaldamento del digestore stesso, che potrà essere utilizzata per alimentare le apparecchiature elettromeccaniche presenti all'interno del sito. La potenzialità del biogas derivante dal processo di digestione anaerobica è, infatti, pari a circa 300 kW complessivi mentre i fabbisogni di calore nel periodo estivo ed invernale sono rispettivamente pari a 100 kW e 180 kW.

Il Cogeneratore concorrerà, inoltre, a ridurre gli impatti ambientali legati alla combustione in torcia dell'eccesso di produzione del gas, favorendo quindi il riutilizzo di tale scarto secondo i criteri di economia circolare e allo stesso tempo la riduzione di emissioni gassose in atmosfera.

TUTELA DELL'AMBIENTE E PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 15 Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

Tabella n. 16 Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile

Tabella n. 17 Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue

Tabella n. 18 Quantità di rifiuti prodotti

Tabella n. 19 Quantità di rifiuti smaltiti e recuperati

Tabella n. 20 Rifiuti conferiti / non conferiti in discarica

Tabella n. 21 Consumi di energia elettrica per servizio

Tabella n. 22 Consumi energetici per riscaldamento ed autotrazione

Tabella n. 23 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

Tabella n. 24 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

Tabella n. 25 Dispute ambientali

Tabella n. 26 Multe ambientali

6 / GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

6 / 1 / LE PERSONE NELLA SII

La S.I.I. riconosce, quale punto focale e distintivo della propria strategia di business, il ruolo ricoperto dalle persone che vi lavorano, patrimonio strategico da valorizzare e accrescere. Come già precisato la SII svolge una parte rilevante di attività attraverso il ricorso alle prestazioni esterne dei soci imprenditori. Vengono svolte però all'interno dell'Impresa tutte le attività di staff aziendali e di coordinamento e controllo delle attività esternalizzate. Sono affidate al personale interno la gestione e la relazione con i clienti e con il regolatore e il relativo presidio di compliance, la gestione delle gare e degli affidamenti e le conseguenti mansioni di analisi finanziaria. In azienda, quindi, sono presenti solo profili tecnico-amministrativi in quanto la gestione operativa è sostanzialmente esterna. La società è consapevole che le politiche di gestione del personale devono ispirarsi al rispetto, allo sviluppo e alla valorizzazione delle conoscenze, delle capacità e delle competenze. È stato pertanto adottato un piano di sviluppo teso a garantire il benessere dei propri dipendenti e ad accrescerne le professionalità.

La struttura Risorse Umane è responsabile di tutte le attività riguardanti la gestione del personale all'interno della Società; agevola l'accesso ad informazioni e conoscenze e contribuisce a diffondere una cultura aziendale comune, che sia rispondente ai principi del Codice etico e della mission aziendale.

Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, applicato a tutta la forza lavoro aziendale, è quello per il settore gas e acqua del 07/11/2019, rinnovato il 30/09/2022 ed in scadenza il dicembre 2024; tutte le azioni retributive sono state adottate nel rispetto del rinnovo del CCNL e di eventuali Accordi Sindacali di secondo livello vigenti.

Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione non si segnalano episodi di discriminazione attuati nei confronti dei dipendenti sulla base di razza, colore, genere, religione, opinione politica, nazionalità od origine sociale nonché qualsiasi altra forma di discriminazione che coinvolga stakeholder interni e/o esterni di tutte le attività dell'organizzazione.

L'organico aziendale della SII al 31 dicembre 2023 è costituito da 39 risorse di cui la componente femminile rappresenta il 41,03%. Il 92,31% delle risorse è inquadrato con un contratto a tempo indeterminato, mentre n.1 risorsa (2,56% dell'organico) è attualmente contrattualizzata a tempo determinato e n.2 risorse sono con contratto di apprendistato professionalizzante (5,13% dell'organico). Sono presenti in organico n.3 risorse in Part Time di cui n.2 al 77,92% e n.1 al 51,95%.

Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che

Distribuzione organico aziendale della S.I.I. per inquadramento e genere	2023			
	uomini	donne	totale	% dipendenti / totale dipendenti
Dirigenti	2	-	2	5,1%
Quadri	2	-	2	5,1%
Impiegati	19	16	35	89,7%
Operai	-	-	-	0,0%
Totale dipendenti	23	16	39	100,0%

rappresentano il 5,13% della forza lavoro (n.2 risorse), sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto del CCNL e delle vigenti normative in materia. Nel rispetto delle direttive che regolano e disciplinano la Legge 68/99 la quota necessaria ai fini della Denuncia Invalidi è pari a n.1 risorsa; pertanto la S.I.I. anche in caso di eventuale aumento di organico è perfettamente allineata alla Legge (più n.1 risorsa in organico).

Nel corso del 2023 non sono state assunte risorse nel rispetto di input ricevuti da Acea S.p.A. che prevedevano il blocco assunzioni per tutte le società del Gruppo per l'intero esercizio. Nell'anno n.1 risorsa è uscita per dimissioni volontarie. In termini di età il personale si colloca per il 5,13% (n.2 teste di 39) nella fascia sotto i 30 anni, per il 66,67% (n.26 teste di 39) nella fascia di età dai 30 ai 50 anni e per il 28,21% (n.11 teste di 39) nella fascia sopra i 50 anni. L'età media aziendale è di circa 45,7 anni.

Perseguendo un percorso di crescita professionale e di strutturazione organica, si conferma per l'esercizio 2023 l'utilizzo di n. 5 risorse in distacco IN di cui n.1 risorsa per il ruolo di RSPP aziendale (distacco al 40% da Umbra Acque S.p.A.), n. 2 risorse che ricoprono il ruolo di addetti commerciali (distacco al 100% da ASM S.p.A.), n.1 risorsa H.R. (distacco al 40% da Umbra Acque S.p.A.) più n.1 risorsa (distacco al 40% da Acea Energia S.p.A.) funzionale ai prossimi processi di migrazione e integrazione sistemistica legata al mondo Commerciale. Rispetto all'esercizio 2022 il numero dei distacchi IN si è ridotto di n.1 unità per sopraggiunti benefici pensionistici.

Si conferma inoltre per l'esercizio 2023 il distacco OUT di n.2 risorse, n.1 impiegato operativa (distacco al 100% verso ACEA S.p.A.) e n.1 impiegato amministrativo (distacco al 40% verso Umbriadue Servizi Idrici S.c.a r.l.).

In ambito lavoro in somministrazione si registrano nell'esercizio 2023 n.2 contratti in essere con l'agenzia interinale Randstad per risorse impiegate nell'Area Tecnica e tutela della risorsa idrica.

Nella seguente tabella si dà evidenza dei rapporti retributivi all'interno del contesto organico:

Rapporto di retribuzione totale annuale	valore
Rapporto fra la retribuzione totale annuale massima e la retribuzione totale annuale media di tutti	3,11
Rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale massima e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale	-1,75%

Il personale dei soci

Per una informazione completa e che rappresenti la dimensione e complessità della struttura necessaria alla gestione di un servizio essenziale per la collettività come il Servizio Idrico Integrato è indispensabile dare anche qualche indicazione - riferita all'anno 2023 - riguardo al personale dipendente dei soci operatori che, insieme a quello della SII, garantisce la qualità e la continuità del servizio stesso.

Dipendenti per qualifica	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Dirigenti	1	1	0	2
Quadri	0	1	3	4
Impiegati	7	9	29	45
Operai	22	48	28	98
Totale	30	59	60	149
Dipendenti per genere	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Uomini	26	54	46	126
Donne	4	5	14	23
Assunzioni / Cessazioni	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Personale assunto	0	6	4	10
Personale cessato	1	8	0	9
Ore formazione	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Ore totali formazione	480,00	978,00	1.118,50	2.576,50
di cui sicurezza	292,00	962,00	956,00	2.210,00

6 / 2 / ORE LAVORATE E ASSENZE

Complessivamente nell'anno 2023 sono state lavorate 64.311 ore. Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari al 86,99 %. Il peso delle ore di straordinario annuo nel contesto aziendale è piuttosto basso e nello specifico ammontano a n. 544. Le ore di assenza totali sono superiori dell'11,84% rispetto all'anno precedente in relazione ad una massima attenzione che l'azienda ha posto nello smaltimento di ferie arretrate del personale. Nella tabella sotto vengono riportati i dettagli "per causale" delle ore lavorate e delle ore di assenteismo del personale della SIl.

Ore lavorate e ore di assenteismo	U.M.	2023		
		uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	Ore	5.878	3.660	9.538
di cui assenza per malattia e infortunio	Ore	1.130	759	1.889
di cui sciopero	Ore	0	0	0
di cui altro	Ore	4.748	2.901	7.649
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	8	5	13
Tasso di malattia	%	2	1	3
Ore lavorabili	Ore	45.425	27.879	73.304
Ore lavorate	Ore	39.993	24.318	64.311
di cui ore ordinarie	Ore	39.548	24.219	63.767
di cui ore straordinarie	Ore	445	99	544

6 / 3 / ORE FORMAZIONE

La costante crescita professionale dei dipendenti e lo sviluppo delle skills sono garantiti attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni formativi e conseguenti piani di formazione sempre più orientate al rinforzo delle competenze trasversali e allo sviluppo delle competenze digitali. La formazione aziendale è fondamentale per valorizzare le capacità, le attitudini e per riconoscere il talento, così come per contribuire alla crescita del capitale umano nell'ottica di realizzazione delle strategie, raggiungimento degli obiettivi e accrescimento del valore, mirati alla crescita della qualità dei servizi resi alla clientela. Nel corso dell'esercizio 2023, SIl ha realizzato un piano di formazione teso a rispondere tempestivamente alle diverse necessità di aggiornamento tecnico e specialistico, manageriale e di sicurezza. La Struttura H.R. ha coordinato percorsi formativi a livello di gruppo

industriale così come partecipazioni a singoli appuntamenti di formazione tecnica o per classi omogenee tese e funzionali a accrescimenti delle competenze professionali specialistiche. Tutto l'organico ha avuto Formazione in ambito informatico, nello specifico finalizzata ad implementare le conoscenze del software Excel con corsi organizzati sia a livello intermedio che avanzato

Nel corso dell'esercizio 2023, il personale della SII ha seguito n. 998,00 ore di formazione generica (di cui n.449,50 ore rivolte alla popolazione femminile e n.548,50 ore rivolte alla popolazione maschile), e n. 296,00 ore di formazione obbligatoria (di cui n.156,00 ore rivolte alla popolazione femminile e n.140,00 ore rivolte alla popolazione maschile) per un totale complessivo delle ore formative pari a n.1.294,00.

6 / 4 / OLTRE L'EMERGENZA E LA GESTIONE DELLE PERSONE

La SII ha impostato, creato e promosso un contesto lavorativo motivante e di crescita per il proprio personale, anche attraverso iniziative di welfare diretto (in ambito sistema premiante) ed indiretto con espresso riferimento a programmi di conciliazione di tempi di vita e lavoro dei dipendenti (lavoro agile).

Nelle fasi successive alla pandemia, l'approccio seguito, sia nelle attività di sviluppo delle capacità e delle competenze, sia in quelle di gestione della, è stato quello di creare le basi per la messa a regime di un nuovo modello di organizzazione del lavoro che possa prevedere modalità di miste che vadano incontro al personale dando la possibilità di attivare e rendere fruibili contesti sempre più favorevoli alla conciliazione Lavoro-Vita Privata.

Come misure sostanziali di "Welfare allargato" la SII ha costituito a partire dall'anno 2022, e confermato nell'anno 2023 un Gruppo di Lavoro Paritetico (Team di dipendenti rappresentanti tutte le categorie di lavoratori e tutte le strutture in organico) al fine di verificare, in coerenza e nel rispetto delle reciproche esigenze di gestione ed efficienza, l'adozione di modalità, anche innovative, di conciliazione dell'attività lavorativa con la vita privata. Tra le proposte presentate dalla Commissione a beneficio dei lavoratori è scaturita volontà, attraverso analisi del mercato assicurativo, di polizze di copertura sanitaria con contributo congiunto azienda-lavoratore/trice in quota parte da definire con successivi incontri. L'azienda è sempre attenta inoltre nel valutare eventuali ampliamenti di convenzioni sanitarie da inserire nella prossima Piattaforma Welfare.

In aggiunta, la Società ha voluto innalzare il valore nominale dei buoni pasto attraverso due step in corso di anno di euro 0,75; i ticket elettronici per la consumazione del pasto rispetto al valore facciale dell'anno 2022 pari a 8,00 euro, si sono innalzati al valore vigente di euro 9,50.

6 / 5 / WELFARE

Dopo il successo del protocollo sperimentale avviato 2018, S.I.I. sta continuamente e progressivamente investendo nelle politiche di welfare aziendale, con l'obiettivo di conciliare la vita privata e lavorativa dei dipendenti, ponendo sempre maggiore attenzione e sensibilità ai bisogni del lavoratore e del suo nucleo familiare. Il sistema di welfare aziendale contempla iniziative volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia attraverso modalità "alternative" alla retribuzione che possono consistere sia in somme del plafond individuale welfare rimborsate (abbonamenti scolastici, libri scolastici, tasse universitarie, rette di asili etc.), sia nella fornitura diretta di servizi, o in un mix delle due soluzioni. In base al protocollo Welfare i lavoratori, che su base volontaria hanno aderito al piano, hanno avuto la possibilità di convertire tutto o parte del premio di risultato annuale in credito welfare da spendere all'interno di un'apposita piattaforma web per l'acquisto di benefit di varia natura.

La SII, avvalorando il carattere di misura concreta di sostegno al reddito dipendente (i benefit fruiti non costituiscono reddito da lavoro dipendente e sono quindi detassati in aderenza agli artt. 51 e 100 del Testo Unico delle Imposte sul Reddito) dell'iniziativa, ha integrato quanto conferito dal dipendente con un addendum pari al 12% del totale più un ulteriore addendum di euro 100,00 in caso di conferimento dell'intero premio di risultato spettante al dipendente in quota Welfare.

Anche per l'esercizio 2023 il partner commerciale contrattualizzato per la gestione delle attività è stato individuato nella società EDENRED.

Nel suddetto anno, mediante conferimento di tutto o parte del premio a welfare, hanno aderito il 37,50% della popolazione in organico.

6 / 6 / FONDO PENSIONISTICO

La previsione di particolari politiche in materia di fondi pensionistici complementari rappresenta una ulteriore politica nella gestione del personale attuata dalla SII a favore dei propri dipendenti. Il più diffuso fondo pensionistico integrativo per le aziende del settore idrico elettrico e gas è il Fondo Pegaso, i cui lavoratori aderenti in SII sono 13 pari al 33,33%, mentre altri 12 lavoratori pari al 30,77% aderisce ad altro fondo pensionistico complementare (Azimut).

6 / 7 / SMART WORKING

Proseguendo quanto intrapreso negli ultimi anni, la SII di concerto con le Organizzazioni Sindacali ha rinnovato un Accordo estendendo sino a revoca la sperimentazione di modalità smart working per agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, consistente nella possibilità per i lavoratori rientranti nel perimetro appositamente disciplinato, di svolgere per 1 giorno alla settimana la prestazione lavorativa in luogo diverso dalla sede di lavoro.

I lavoratori si sono avvalsi degli strumenti informatici appositamente forniti dall'azienda idonei a consentire lo svolgimento della prestazione innalzando al tempo stesso il livello di soddisfazione e benessere delle persone.

Massima attenzione è posta verso le figure che hanno particolari situazioni di fragilità e figli under 14, andando così sempre più incontro a un bilanciamento di flessibilità fra vita privata e lavoro.

Nell'anno, perdurando una situazione di fragilità, è rimasta in Smart Working al 100% n.1 risorsa.

6 / 8 / SISTEMA PROFESSIONALE

Nell'anno 2022, con la collaborazione degli uffici ACEA e dietro attenta analisi delle funzioni e dei processi aziendali, è stata portata a termine la costruzione del Sistema Professionale della SII, definendo famiglie professionali, responsabilità e competenze - basate su attività di settore, professionalità soggettive ed acquisite, comportamenti e skill - tese ad identificare i necessari ruoli aziendali sia con riferimento all'organigramma aziendale che funzionale.

Il sistema, strutturato utilizzando valutazioni e regole univoche a livello di Gruppo Acea è un valido strumento per la gestione delle attività formative e risulta anche solido riferimento per la rilevazione delle competenze delle risorse teso alla valutazione dei singoli collaboratori.

Si precisa che tale Sistema Professionale è stato anche per l'esercizio 2023 recepito ed aggiornato dalla SII rispetto a tutte le evoluzioni ed integrazioni comunicate dalla Holding

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Allegato indicatori di performance

Tabella 27	Numero totale dei dipendenti per qualifica
Tabella 28	Numero totale dei dipendenti per fascia d'età e qualifica
Tabella 29	Numero totale personale per tipologia di contratto
Tabella 30	Numero dipendenti appartenenti a categorie protette
Tabella 31	Entrate, uscite e tassi di turnover per genere e fasce di età
Tabella 32	Ore lavorate e ore di assenza
Tabella 33	Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere
Tabella 34	Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere
Tabella 35	Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

7 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

La SII considera la tutela e la promozione della salute e della sicurezza sul lavoro come parte essenziale dei propri compiti e dei risultati aziendali.

Il successo dell'azienda è strettamente connesso al raggiungimento ed al continuo miglioramento di un elevato standard nel campo della salvaguardia della salute delle comunità locali dove si trova ad operare con il proprio personale. In particolare, la società:

- stabilisce, attua e mantiene una politica per la sicurezza sul lavoro per garantire condizioni di lavoro sicure e salubri e per la prevenzione di incidenti e malattie professionali appropriata al contesto dell'organizzazione e alla natura specifica dei suoi rischi e opportunità;
- considera il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi e le necessità di risorse umane ed economiche da cui discendono programmi e piani operativi di sicurezza sul lavoro;
- garantisce l'impegno a soddisfare i requisiti legali e le altre prescrizioni che riguardano i propri aspetti di sicurezza sul lavoro;
- garantisce l'impegno a eliminare i pericoli e a ridurre i rischi di sicurezza sul lavoro avendo come obiettivo il raggiungimento, nel medio periodo, di zero infortuni e zero malattie professionali;
- garantisce l'impegno per il miglioramento continuo del sistema di sicurezza sul lavoro, anche attraverso le riunioni annuali per la sicurezza, identificando gli obiettivi e i traguardi (misurabili e confrontabili) e gli indicatori per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

La SII, nel declinare in maniera chiara e puntuale le diverse attività, obiettivi e azioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro, garantisce un elevato impegno nella prevenzione attraverso l'implementazione e/o il mantenimento di procedure ed istruzioni specifiche, l'adozione dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) migliori sul mercato e di maggior comfort per i lavoratori, la predisposizione di piani di miglioramento sulla sicurezza di impianti, macchine e attrezzature e promuovendo un dialogo aperto con tutti i propri stakeholder che, a vario titolo, si trovano ad operare nei luoghi di lavoro gestiti da SII.

In tale assetto sono risultate proficue le interazioni sia di confronto che di condivisione delle strategie col gruppo di lavoro sulla sicurezza organizzato da ACEA.

Certificazione UNI ISO 45001:2018

La SII è in possesso di certificazione UNI EN ISO 45001:2018, rilasciato dalla Società di certificazione RIN Service S.p.a.

La società RINA Service S.p.A. ha svolto nei giorni 21 e 22 giugno 2023 le verifiche di conformità alla norma UNI ISO 45001:2018 al fine del mantenimento del certificato stesso.

Il campo di applicazione della certificazione è relativo alle "attività di coordinamento, indirizzo e controllo per la gestione del servizio idrico integrato nel territorio dell'AURI Sub ambito 4 le cui attività operative sono affidate ai soci consorziati e a terzi tramite contratti di affidamento nell'ambito stabilito dal regolamento del Consorzio. Gestione dei rapporti con l'utenza, limitatamente agli uffici Direzione e di front-office di Terni e Provincia". A valle delle attività di verifica, la SII è risultata idonea al mantenimento della certificazione del sistema di gestione della sicurezza aziendale.

Valutazione dei rischi

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) è il documento che racchiude i rischi e le misure di prevenzione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Ai sensi dell'art. 28 del D.lgs 81/08 il Datore di Lavoro della SI, con il supporto del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi lavorativi, costantemente, aggiorna il DVR.

Il processo di aggiornamento viene attivato, come previsto dalla procedura interna, sulla base delle modifiche intervenute nell'organizzazione delle attività operative e delle varie tipologie di rischio nei luoghi di lavoro presenti in azienda e nelle diverse sedi, del territorio. In data 18 dicembre 2023 la Società, a seguito della nomina del nuovo Amministratore Delegato, al quale il CdA ha rinnovato il ruolo di Datore di Lavoro, ha aggiornato il documento di valutazione dei rischi, limitatamente alla parte generale.

Non essendo intervenute particolari nuove situazioni di rischio o segnalazioni da parte del personale dipendente il documento di valutazione del rischio da Stress Lavoro Correlato non ha subito variazioni e/o modifiche.

Near miss (Rif. Informativa 403-2)

Nel 2023 non sono state ricevute segnalazioni di near miss.

Gestione emergenze (Rif. Informativa 403-2)

Tutte le sedi aziendali, in esecuzione delle disposizioni presenti nel D.Lgs. 81/2008, sono provviste dei rispettivi piani di emergenza. I documenti sono affissi e chiaramente identificabili da apposita segnaletica. Il datore di lavoro ha provveduto a individuare, formare e nominare, per tutte le sedi aziendali, gli addetti all'emergenza, evacuazione, antincendio e primo soccorso.

Nel corso del 2023 sono svolte le ordinarie verifiche dei piani di emergenza attraverso apposite esercitazioni.

Misure coronavirus (Rif. Informativa 403-2)

Con la determinazione da parte dell'OMS della fine della pandemia, avvenuta il 05 maggio 2023, anche la SII si è adeguata di conseguenza.

Viene meno l'obbligo della rilevazione della temperatura in fase di ingresso e tutti gli altri obblighi previsti nel protocollo aziendale.

Rimane comunque disponibile una importante scorta di mascherine e igienizzante per le mani.

Sorveglianza sanitaria (Rif. Informativa 403-3)

Al fine di assicurare una corretta sorveglianza sanitaria di tutto il personale aziendale, la SII ha nominato un medico competente il quale, oltre ad assolvere al compito di assicurare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori, collabora con il Datore di Lavoro ed il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nella definizione delle misure di prevenzione e protezione e nella valutazione dei rischi.

È stato elaborato un protocollo sanitario aziendale sulla base del quale sono state effettuate le viste mediche.

Nel corso del 2023 sono state svolte 11 visite mediche; dall'attività di sorveglianza sanitaria non sono emerse "idoneità con limitazione" o "non idoneità".

Il medico competente, così come previsto dalla normativa, ha visitato i luoghi di lavoro congiuntamente al RSPP.

Consultazione dei lavoratori (Rif. Informativa 403-4)

Coerentemente a quanto disposto dall'art. 35 del D.lgs. 81/08 la SII ha provveduto all'effettuazione della riunione periodica annuale del servizio di prevenzione e protezione.

Al fine di agevolare lo scambio di informazioni tra lavoratori e management aziendale, oltre alla riunione annuale prevista per legge, la SII ha introdotto una seconda riunione del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Comitato di Coordinamento sulla sicurezza (Rif. Informativa 403-4)

Il Datore di Lavoro della SII di concerto con i Datori di Lavoro dei Soci ha istituito un gruppo di lavoro permanente di cui fanno parte i RSPP delle singole società con lo scopo di uniformare le procedure di sicurezza.

Specifiche tematiche vengono discusse unitariamente e per queste vengono redatte delle comuni linee guida/procedure utili ad introdurre un comune approccio alla tematica.

Formazione e addestramento dei lavoratori (Rif. Informativa 403-5)

Nel corso del 2023 sono state svolte 8 sessioni di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, per un totale di 380 ore di formazione. Gli argomenti trattati hanno avuto particolare riguardo alla formazione sui rischi.

Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere	2023		
	n. uomini	n. donne	ore svolte
dirigenti	0	0	0
quadri	2	0	22
impiegati	22	17	358
operai	0	0	0
Totale	24	17	380

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro (Rif. Informativa 403-8)

La SII svolge la mera attività amministrativa, ovvero quella di coordinamento, indirizzo e controllo delle attività dei Soci consorziati. All'interno di questa attività ha, attraverso il coinvolgimento diretto dei singoli soci, effettuato controlli puntuali sugli ambienti di lavoro in cui gli stessi operano al fine di valutare eventuali situazioni di criticità con lo scopo di prevenire e mitigare eventuali impatti in materia di salute e sicurezza. Inoltre, attraverso specifiche procedure di sicurezza, armonizza e "guida" i soci a comportamenti virtuosi in ambito di sicurezza. Infine ha attuato investimenti atti a rimuovere situazioni di criticità nei luoghi di lavoro in cui operano i soci.

Audit e verifiche (Rif. Informativa 403-8)

Il Datore di Lavoro della SII, al fine di verificare la corretta applicazione delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno della propria Organizzazione, ha effettuato una serie di verifiche interne; esterne in cantiere e presso siti tecnologici da parte del sistema qualità aziendale, garantendo un controllo e una verifica per monitorare la corretta applicazione delle disposizioni in materia.

Il totale dei lavoratori dipendenti è coperto da un sistema di salute e sicurezza sul lavoro (certificato – vedi par. 1/8 – ai sensi della norma UNI ISO 45001:2018) ed il 100% di questi ultimi vengono coperti periodicamente da audit al fine di mantenere le certificazioni in possesso dell'azienda.

Analisi infortuni e incidenti (Rif. Informativa 403-9)

Anche nel 2023, come l'anno precedente, per quanto riguarda il personale della SII non si sono registrati infortuni sul lavoro.

Poiché nell'ambito della gestione del servizio idrico integrato le attività operative – quelle che teoricamente espongono i lavoratori ad un più alto rischio di infortunio - sono eseguite esclusivamente dal personale dei soci, si riportano di seguito alcune informazioni, relative a numero e tassi di infortunio registrati nel corso dell'anno, riferite a questi ultimi.

Numero di infortuni e tassi di infortunio del personale dei soci operatori registrati nel 2023	AMAN	A5M	Umbriadue	Totale
Infortuni registrabili	1	1	0	3
di cui decessi	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze	0	0	0	0
Ore lavorate (comprendente straordinario)	48.876	93.286	96.621	238.783
Tasso di infortuni registrabili (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	20,46	10,72	10,35	12,56
Tasso di decessi a seguito di infortuni (n. totale decessi/ore lavorate x 1.000.000)	0,0	0,0	0,0	0,0
Tasso di infortuni con gravi conseguenze (n. totale infortuni gravi/ore lavorate x 1.000.000)	0,0	0,0	0,0	0,0

7 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

È sicuramente da sottolineare come, grazie anche alle attività promosse dalla società e descritte nel paragrafo precedente, in corso d'anno si siano registrati, tra i quasi 190 addetti complessivamente impiegati dalla SII e dai soci, solo tre infortuni (due tipicamente professionali, l'altro spostamento lavorativo) di modesta entità e senza particolari conseguenze.

Malattie professionali (Rif. Informativa 403-10)

Il 2023 è stato un anno caratterizzato, come anche il 2022, da zero malattie professionali.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Allegato indicatori di performance

Tabella 36 Ore totali di formazione sulla sicurezza per categoria e genere

Tabella 37 Ore medie di formazione sulla sicurezza per categoria e genere

Tabella 38 Indici infortunistici

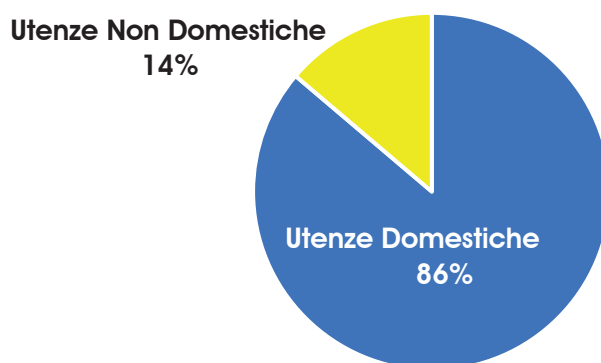


8 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA

8 / 1 / CLASSIFICAZIONE DELLA POPOLAZIONE SERVITA

La SII gestisce 32 comuni della provincia di Terni, raggiungendo un numero complessivo di utenti, in corso d'anno, pari a 127.567, compresi gli utenti industriali. La percentuale degli utenti che usufruisce di tutti i servizi gestiti da SII quali depurazione, fognatura e acquedotto è pari a 82,75%.

Come si evince dal grafico riportato sotto, la platea di utenti serviti da SII è suddivisa in: 86 % di utenze domestiche (pari a 109.983), 14 % di utenze non domestiche (pari a 17.584).



Utenza domestica

Rimanda all'utilizzo del servizio relativo ad abitazioni o comunque ad immobili destinati all'uso abitativo. Comprende le utenze dei domestici residenti, dei domestici non residenti e quelle condominiali.

Utenza non domestica

Rimanda all'utilizzo del servizio diverso dal domestico. Comprende gli utilizzi industriale, zootecnico e agricolo, commerciale e artigianale, pubblico e comunale.

Il territorio viene distinto in 3 macro-aree ritenute ottimali per le esigenze logistiche, assicurando la massima tempestività nell'attivazione e nella chiusura dei processi operativi: l'area del Ternano, Amerino- Narnese e Orvietano.

Macro-aree	Numero utenze	%
Ternano	71.701	56%
Amerino-Narnese	30.237	24%
Orvietano	25.629	20%
Totale	127.567	100,0%



La SII è da sempre impegnata a costruire con i propri utenti un rapporto di fiducia e collaborazione.

Per questo sono stati sviluppati nel corso del tempo una molteplicità di canali per comunicare e informare correttamente gli utenti: gli sportelli commerciali, il call center, il sito aziendale, indirizzi mail diversificate, canali web e lo sportello digitale. Già nel 2022 la nostra società è stata impegnata attivamente nell'ottimizzazione dei sistemi informatici gestionali, adeguandoli alle nuove direttive imposte da ARERA, continuando quindi ad implementare, qualificare e migliorare dal punto di vista operativo e funzionale i sistemi e gli strumenti di gestione delle attività commerciali. Nel febbraio del 2022 è iniziata la fase preparatoria e propedeutica del progetto di migrazione sui nuovi sistemi SAP, con la costituzione di un team working che analizzasse le situazioni critiche e trovasse le strategie di miglioramento per permettere la riduzione del backlog Backlog delle pratiche commerciali, bonificare le Anagrafiche clienti incomplete ed errate e ridurre il credito con la messa in campo di azioni mirate.

UN PASSO IMPORTANTE VERSO L'INNOVAZIONE: IL PROGETTO DI MIGRAZIONE SAP

Con il nuovo sistema e l'introduzione di Servizi digitali all'avanguardia, l'utente potrà per espletare tutte le pratiche commerciali in modo autonomo e veloce:

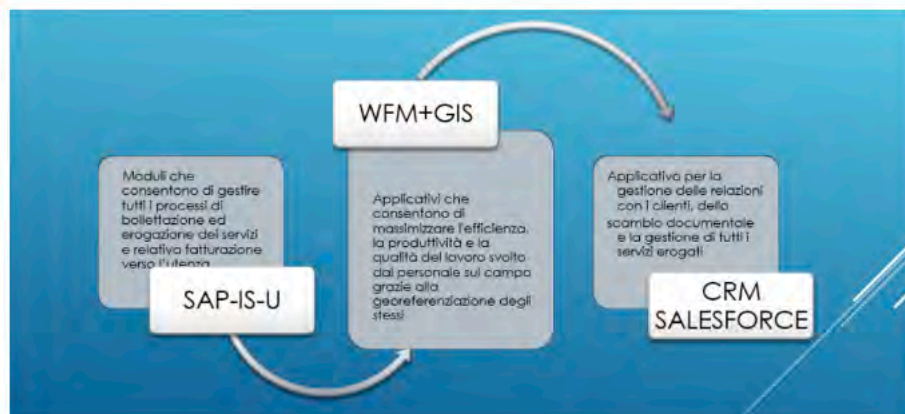
Attraverso il portale My SII si potrà accedere con facilità e sicurezza alla propria utenza, consultare i propri dati e la propria situazione su consumi e bollette, ma la cosa più importante è che l'utente potrà richiedere e seguire le sue pratiche on line, senza la necessità di recarsi allo sportello fisico o dover chiamare il Call Center per avere notizie sulle sue richieste.

Anche le pratiche commerciali che richiedono un'interazione tra Gestore e Utenti (per esempio le Rateizzazioni), si potranno svolgere in modo interattivo e veloce attraverso il rilascio di consensi on line ed eliminando i tempi di attesa attuali, sia da Sito che da Call Center, che sarà pienamente integrato con il Sistema di Billing.

I Benefici di questa facilitazione e velocizzazione dei processi saranno notevoli sia per l'utenza che per il personale SII, in termini di efficacia ed efficienza dei processi, al fine di ottimizzare la Qualità del Servizio reso.

Il progetto di Migrazione SAP ha previsto diverse fasi, partendo dall'Analisi delle attività attuali, attraverso la Configurazione e il Building delle Procedure, che hanno richiesto molteplici incontri tra SII, Soci e esperti SAP. A partire dal mese di gennaio 2023 si sono svolti incontri per visionare i diversi moduli Sap: Sap CRM-Salesforce - SAP IS-U (Credito e Billing) - Sap PM (WFM).

La Mappa applicativa



Nel mese di aprile ha avuto inizio la fase di Inforequest da parte dei fornitori, che hanno richiesto una serie di dati necessari per le parametrizzazioni del nuovo sistema. Nel corso dell'anno 2023 sono iniziate diverse migrazioni e relativi test, che hanno permesso di evidenziare e poter risolvere le problematiche legate a dati e processi

Fondamentale per l'avvio del Progetto, è il sistema GIS ACEA 2.0, implementato sulla piattaforma ESRI ArcMap che fornisce un contributo essenziale alla gestione degli Asset, attraverso uno strumento condiviso con gli operativi, che consente il monitoraggio sulla mappa cartografica, degli interventi messi in atto e l'estrazione dei KPI per il monitoraggio in tempo reale degli stati di avanzamento degli interventi stessi. L'integrazione con gli altri applicativi SAP permetterà di avere un unico sistema di controllo e gestione degli Asset.

L'attività di trasposizione della struttura dati GIS della rete idrica del Servizio Idrico Integrato di tutti i Comuni gestiti, ha avuto l'obiettivo di ottenere un dato uniforme con le specifiche fornite dal modello dati di ACEA. L'attività sviluppata nel 2023 legata alla migrazione del GIS, ha previsto riunioni ed interfacciamento con esperti ACEA e fornitori.

Il progetto SAP rappresenta per la società una sfida importante, che ha richiesto un impegno significativo da parte di tutte le funzioni coinvolte, tra cui ovviamente quella IT. Le principali attività svolte in ambito di migrazione dati, integrazione dei sistemi, predisposizione per il go-live e supporto al processo di inforequest, formazione e assistenza post go-live, vengono dettagliate di seguito.

Migrazione dati

La migrazione dei dati dal vecchio al nuovo sistema gestionale ha richiesto un'attenta analisi dei tracciati di import per tutte le catene tecniche necessarie al funzionamento della mappa applicativa Acea. Sono stati predisposti gli estrattori dei dati, adattando i formati e le regole di validazione ai requisiti del sistema SAP. Ad ogni ciclo di importazione negli ambienti di test, sono stati verificati e corretti gli eventuali scarti, che sono stati utilizzati per modificare e migliorare gli estrattori stessi. L'obiettivo è stato quello di raggiungere una migrazione con un grado di perfezione vicino al 100%, minimizzando i rischi di perdita o alterazione dei dati.

Integrazione dei sistemi

Per garantire una corretta integrazione tra i sistemi interni ed esterni alla società, è stata attivata una VPN tra SII e Acea, per consentire un flusso bidirezionale delle connessioni e la fruizione agevole degli applicativi target. Inoltre, sono state create le anagrafiche utenze per il dominio Acea, gestendo le credenziali e i ruoli SAP per tutti gli utenti coinvolti.

Per alimentare i sistemi DCS/DMS, sono stati creati alias e caselle di posta configurate nei sistemi Acea, si è anche sviluppata l'integrazione del protocollo verso il DMS per raccogliere le richieste dai vari canali esterni e veicularle verso code automatiche lato CRM. Per l'ecosistema documentale sono stati forniti i template grafici ed è stata verificata la correttezza dei testi notificando puntualmente agli sviluppatori le modifiche da apportare.

Si è inoltre predisposto l'ambiente per accogliere i nuovi servizi web configurando i server DNS pubblici e generando certificati ssl ad-hoc per garantire la riservatezza e l'autorevolezza dei servizi esposti.

Predisposizione per il golive

Per affrontare al meglio la fase di golive, prevista per il 18 marzo 2024, sono stati preparati i server di stage per la gestione del "periodo di buio", in cui i sistemi verranno temporaneamente sospesi per consentire la migrazione finale dei dati. I server di stage consentiranno di mantenere un ambiente parallelo ma integrato, in modo che non si interrompano le attività e gli utenti possano continuare ad usufruire dei servizi. Sono state inoltre predisposte le Postazioni Di Lavoro per gli applicativi SAP e configurate le aree di collaudo per gli utenti.

Per gestire il flusso di chiamate in entrata post golive, si è preparato il centralino e il firewall per l'overflow verso una società esterna ed è stata pianificata e testata la migrazione del centralino stesso verso Genesys cloud.

Per facilitare la collaborazione tra i vari attori coinvolti, agevolare la formazione e il supporto post golive, è stato ampliato il perimetro del sistema di collaboration, creato canali tematici e repository sharepoint.

Quindi possiamo dire che il 2023 è stato l'anno di preparazione e pianificazione delle attività, della raccolta dati, delle formazioni in previsione del Go live del nuovo sistema gestionale.

I nostri punti di contatto

La SII opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile alla clientela un'ampia gamma di canali utili per comunicare le esigenze collegate ai servizi offerti. Tra i canali di comunicazione messi a disposizione sono presenti cinque uffici

8 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA

commerciali (Front Office) sparsi sull'intero territorio gestito, dislocati con mirata razionalizzazione rispetto alla popolazione servita, nei comuni di Terni, Narni, Amelia, Orvieto e Fabriano, al fine di garantire la migliore efficienza e la vicinanza alla clientela del territorio gestito. Per accedere ai nostri sportelli è necessaria la prenotazione: tramite il nostro sito web l'utente può fissare l'appuntamento con i nostri operatori, scegliendo giorno, ora e sede più comoda. Questa modalità ha reso il servizio più snello e veloce, azzerando di fatto i tempi di attesa, tanto che nel 2023 il 95% dei clienti si è dichiarato soddisfatto del servizio di prenotazione". SII ha proseguito la politica di rafforzamento dei servizi alla clientela anche sul versante dei contatti telefonici (Call Center). Il numero verde 800.093.966 (da rete fissa) e lo 0744 441562 (da cellulare) sono attivi per 39 ore settimanali ed accessibili dal lunedì al giovedì con orario no stop dalle 8.30 alle 17.00, il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30. Tramite il Call Center gli utenti possono svolgere pratiche, richiedere informazioni di carattere generale e informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti). Per quanto riguarda i servizi telefonici, un giudizio molto positivo viene riservato alla competenza, cortesia e disponibilità dell'operatore da parte dei nostri clienti, la cui soddisfazione si attesta al 95.5%

È altresì a disposizione degli utenti il numero verde per le segnalazioni di pronto intervento 800.91.30.34 gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. I giorni, gli orari di apertura, gli indirizzi degli uffici commerciali e l'orario di funzionamento del Numero Verde, sono indicati nel sito del gestore e vengono comunicati anche mediante bolletta.

Il sito aziendale

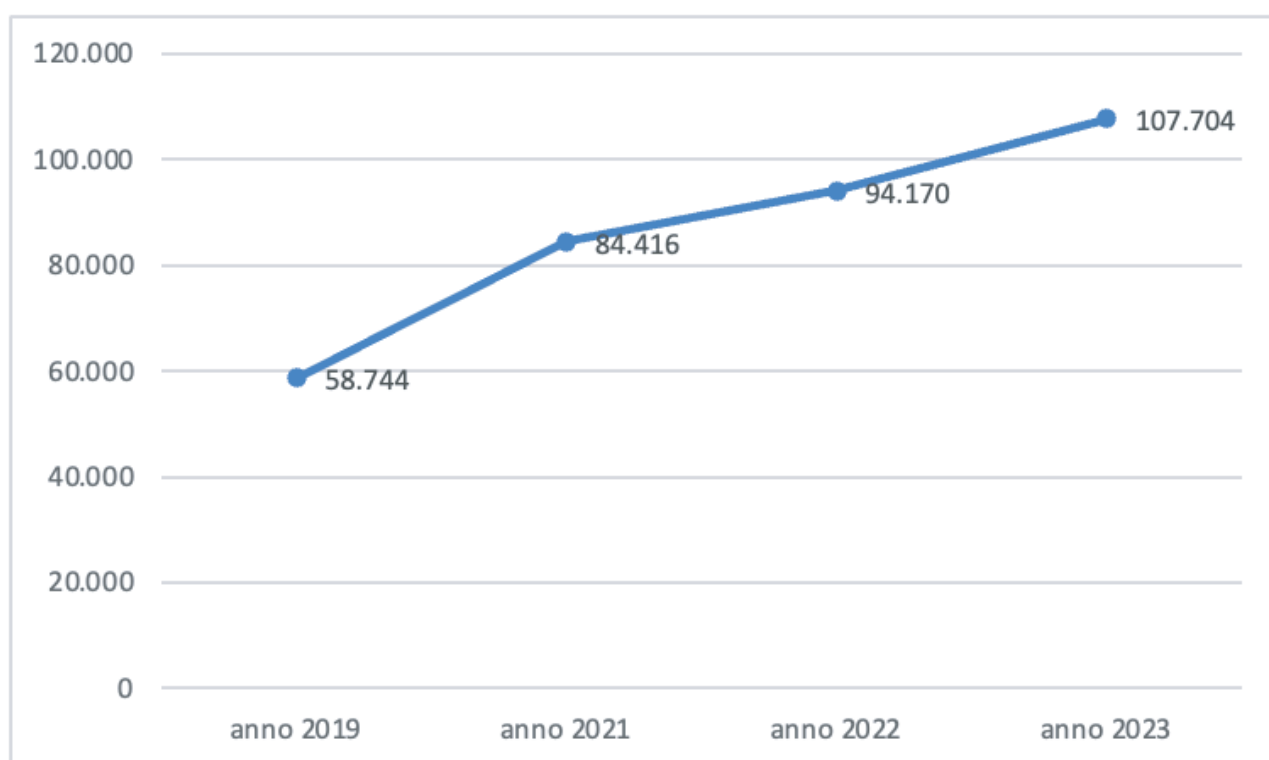
Il sito aziendale si è confermato anche quest'anno un punto di riferimento importante per gli utenti. In occasione del ventennale della nostra Società e nell'ambito di un progetto di comunicazione dinamica ed efficace nei confronti degli utenti, è stato realizzato un sito web, molto intuitivo, attivo e veloce, con una consultazione semplice e sezioni ben visibili ed ordinate. Nel sito sono contenute tutte le informazioni relative alla società ed ai servizi che essa offre. Il restyling ha interessato sia l'aspetto grafico, sia quello tecnologico, con l'inserimento di nuovi strumenti e nuove funzionalità. Già dallo scorso anno, per semplificare l'inoltro delle richieste commerciali da parte dei clienti, il nostro sito è stato ulteriormente ottimizzato, con la creazione di Form per ogni tipo di richiesta, compilabili ed inoltrabili direttamente da Sito, evitando all'utente di dover stampare, compilare e inviare tramite mail.

Nella sezione "Bollette e Consumi" l'utente può trovare informazioni utili su tariffe, bollette, bonus sociale, deposito cauzionale, letture e autoletture e modalità di pagamento. In "Servizi e informazioni", ha la possibilità di effettuare la prenotazione on line per un appuntamento allo "Sportello da casa", come di seguito descritto. Sempre in questa pagina l'utente può consultare i nostri Regolamenti e la Carta del Servizio e trovare indicazioni su come attivare la Conciliazione ADR.

Accanto alle news e ai riferimenti di contatto, altra sezione molto utile all'utenza, è la pagina dedicata al "Territorio e Sostenibilità". Qui, infatti, oltre ai progetti di carattere sociale da noi realizzati, nella pagina "Qualità dell'acqua e del Servizio" si possono consultare i livelli di qualità contrattuale raggiunti dalla SII e, tramite il portale "L'acqua che bevo", come in precedenza evidenziato, si può verificare la qualità dell'acqua distribuita, inserendo il proprio indirizzo. Il sito consente di accedere, anche attraverso un sistema di ricerca cartografica, a dati e informazioni sulla qualità delle acque che arrivano nelle abitazioni del territorio servito, sulla loro provenienza, sull'organizzazione e i risultati dei controlli analitici, sulle caratteristiche dei principali parametri e il loro trend nel tempo. Accedendo poi nella propria area personale, l'utente ha la facoltà di consultare la sua situazione su fatture e pagamenti.

Come evidenziato nel grafico, il trend è in continua crescita, come dimostra per il numero di utenti che hanno utilizzato il nostro sito, passando da 58.744 accessi del 2019, a 107.704 del 2023. Un aumento in percentuale del 83% che ci rende orgogliosi e certi che sarà destinata a crescere ulteriormente.

Accessi al sito web



Lo sportello a casa tua

Accanto agli sportelli fisici, già nel mese di febbraio del 2021 è partito il servizio digitale della SII "Lo sportello a casa tua", attivo, su prenotazione, il lunedì dalle 14 alle 16.30, il martedì, il giovedì ed il venerdì dalle 9 alle 12.

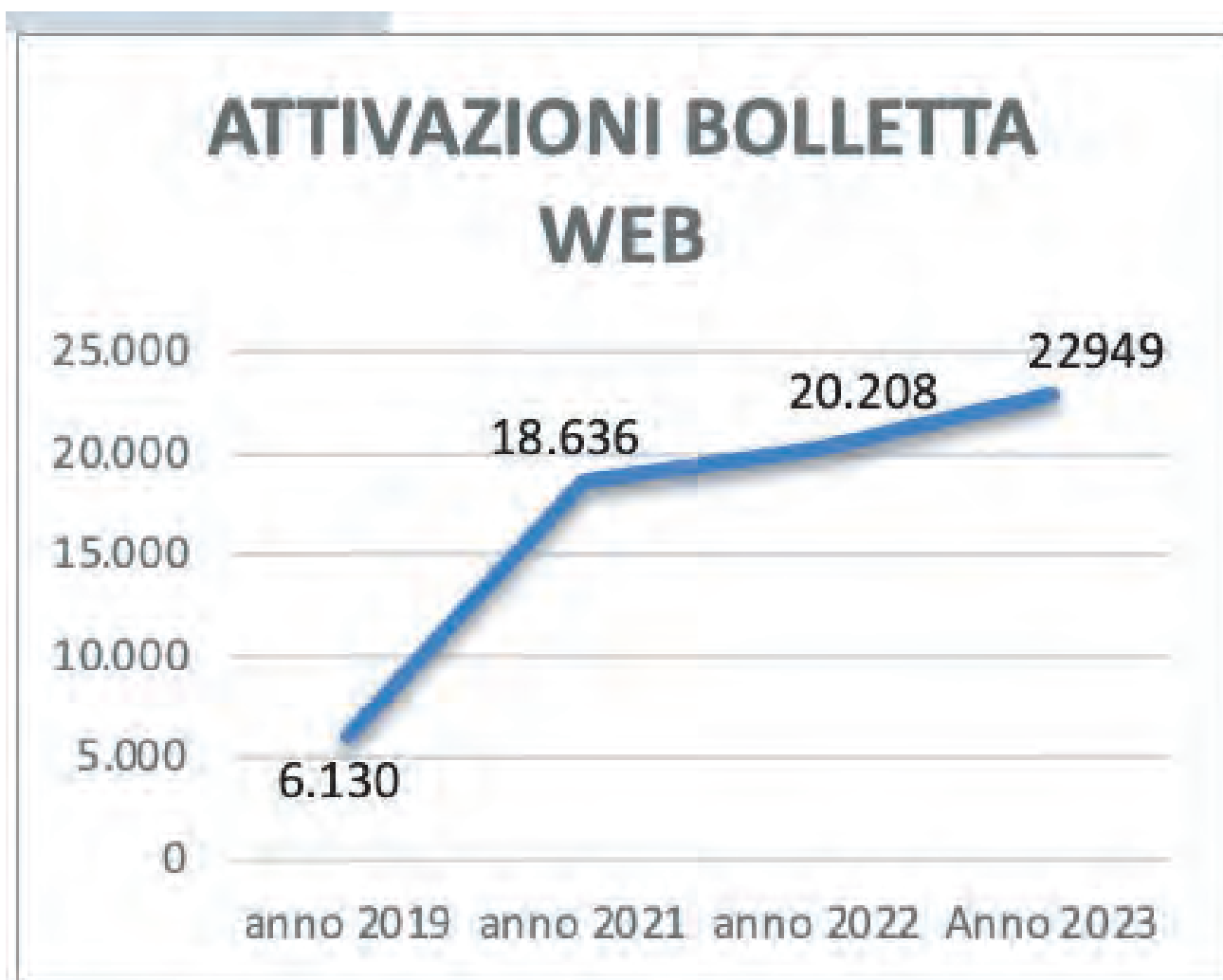
Ci si prenota attraverso il sito aziendale, indicando giorno e orario. Una volta inviata la richiesta, l'utente riceve una mail di conferma dell'appuntamento. Il giorno stabilito, pochi minuti prima dell'orario selezionato, basterà cliccare sul link arrivato sull'email per accedere alla videochiamata con l'operatore, con il quale il cliente riesce ad interagire senza spostamenti, comodamente da casa propria ed usufruire senza alcuna limitazione di tutta la gamma di servizi. Il servizio è fruibile da tutti ed amplia l'offerta di contatto fornita dalla SII.

Bolletta Web

L'impegno della SII per la Sostenibilità ambientale, passa anche dalla Bolletta WEB. Infatti, già da diverso tempo, SII ha offerto ai propri utenti la possibilità di ricevere la bolletta informato elettronico. A partire dallo scorso anno, cogliendo positivamente la facoltà data ai gestori del servizio Idrico dalla deliberazione 60/2020/R/com di estendere la bolletta elettronica in favore degli utenti che avevano messo a disposizione il proprio recapito di posta elettronica e numero di cellulare, SII ha attivato il servizio di "bolletta web" a tutti gli utenti registrati all'area riservata nel portale della SII e agli utenti per i quali si disponeva di un indirizzo di posta elettronica certificata. Al fine di promuovere ulteriormente l'utilizzo della bolletta Web, nel 2022 è stata organizzata una campagna di comunicazione, attraverso l'invio di sms e-mail, che riassumeva tutti vantaggi che derivano da questa scelta:

- È conveniente: per l'invio della bolletta digitale, infatti, a differenza di quella cartacea, non sono addebitati costi di spedizione e si riceve direttamente all'indirizzo di posta elettronica indicato gratuitamente.
- È pratica: si possono visualizzare le bollette da smartphone, tablet e pc, accedendo alla propria area privata del nostro sito WEB e archivarle in formato digitale per averle sempre a disposizione.
- È sostenibile: Si contribuisce al rispetto dell'ambiente riducendo l'uso di carta e le emissioni di anidride carbonica prodotte per il trasporto e la consegna delle bollette.
- È veloce e sicura: la bolletta si riceve velocemente senza rischio di smarrimenti

Nel 2023 gli utenti che hanno attivato la bolletta web sono stati pari a 22.949 attestando il netto incremento con una percentuale del 73% rispetto al 2019 (in cui gli utenti con bolletta web erano 6.130), come dimostra il grafico a lato



8 / 3 / SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA

Lotta alle perdite occulte

L'acqua potabile è una risorsa cruciale, da tutelare e da non disperdere, è una risorsa fondamentale per l'ambiente e per la vita dell'uomo sul pianeta, è determinante per l'economia, per la creazione di nuovi insediamenti urbani e per il benessere delle persone. Per questo la SII è da sempre impegnata nella lotta alle perdite occulte, che possono essere rilevate con notevole ritardo e comportare bollette molto gravose oltre a provocare. Al fine di rendere più efficiente il processo di lettura e fatturazione dei consumi dei clienti, ci poniamo l'obiettivo di avvisare immediatamente l'utente della probabile presenza di una perdita occulta: confrontando le misurazioni delle letture rilevate o comunicate dall'utente con il consumo storico, quando queste producano un consumo anomalo rispetto ai parametri storici dell'utenza, si invia immediatamente una lettera di avviso all'utente, invitandolo a verificare la presenza di eventuali perdite occulte e fornendo tutte le informazioni per richiedere lo sgravio.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Le perdite occulte, per essere identificate come tali, devono avvenire nella sezione dell'impianto posta a valle del contatore, devono essere accidentali, non visibili e non dovute ad incuria o negligenza nella conduzione dell'impianto d'utenza. In questi casi, previa appropriata documentazione fornita dall'utente e sopralluogo di verifica da parte dei nostri tecnici, SII ha previsto l'applicazione di uno Sgravio Perdite Occulte, da applicare al consumo eccedente rispetto a quello storico. Inoltre, è possibile per l'utente aderire ad una "Polizza Sgravi" stipulata dalla SII con una compagnia di assicurazione, proprio allo scopo di garantire un maggiore sgravio sulle bollette contenenti maggiori consumi attribuibili a perdite d'acqua, a fronte di un costo annuo molto contenuto. La richiesta di sgravio per perdita occulta può essere accordata dal Gestore se l'utente non ha già beneficiato della depenalizzazione sulla stessa utenza negli ultimi 3 anni, inoltre, sulla fattura ricalcolata per sgravio, l'utente potrà usufruire dell'applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII). La procedura di Sgravio è stata aggiornata nel corso del 2022 in conformità a quanto disposto dalla Delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr. Tutti i dettagli per attivare lo sgravio sono disponibili sul nostro sito aziendale.

Affidabilità dei consumi fatturati: lettura dei Contatori e Sostituzione massiva

In conformità a quanto stabilito dal DM 21 Aprile 2017 n. 93, recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea, e alla deroga accordata dall' AURI e dall'ARERA (Delibera AURI n. 31 del 22 maggio del 2018 e Delibera ARERA del 20 settembre 2018 n. 464/2018/R/IDR), a partire dal 2018 SII ha deciso di cambiare a proprie spese i contatori più obsoleti, con più di dieci anni di servizio. Anche nel 2023 è proseguita da parte della SII questa campagna di sostituzione dei contatori, al fine di fornire all'utente maggior certezza ed affidabilità ai consumi fatturati e ridurre il fenomeno delle cosiddette perdite apparenti della risorsa, derivanti dagli errori di misurazione dei contatori di utenza finale. Grazie a questo esteso programma di ammodernamento del parco contatori si rende più semplice e comodo effettuare le operazioni di lettura o autolettura da parte dell'utente. Inoltre la sostituzione dei vecchi misuratori viene effettuata gratuitamente e non comporta alcun intervento sull'impianto privato. Ad oggi sono stati sostituiti complessivamente 78.736 contatori, di cui 10.435 solo nell'anno 2023.

Con il medesimo scopo, la SII è impegnata a rispettare quanto previsto dalla delibera

218/2016 di ARERA, in merito a modalità e numero minimo dei tentativi di raccolta letture dei punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile: in questi casi SII, dopo un primo tentativo di raccolta lettura, comunica all'utente, attraverso posta elettronica, sms o la modalità preferita indicata dall'utente, il giorno e la fascia oraria del successivo passaggio. Ad ogni tentativo, i lettori lasciano all'utente la cartolina per comunicare la propria autolettura. SII incentiva l'autolettura quale strumento corretto di controllo e misurazione dei consumi da parte degli utenti, per questo mette a loro disposizione diverse modalità per comunicarla: numero verde, mediante sito web, tramite sms e presso gli sportelli, in conformità a quanto stabilito dalla Art.1 - Allegato A della Delibera 609/2021.

Rateizzazioni

La dilazione dei pagamenti rientra tra le forme di aiuto concreto per le famiglie in difficoltà, che può essere su richiesta dell'utente o automatica, come disposto dall'Autorità Nazionale (ARERA).

Infatti la deliberazione ARERA 311/2019/R/idr REMSI prevede la rateizzazione automatica di tutte le fatture con importo superiore al 150% rispetto al dato allo storico. Questo ha generato ben 14.354 fatture rateizzate automaticamente nel 2020, 7.679 nel 2021 e 6.885 nel 2022. Per effetto dell'automatismo dei processi di rateizzazione sopra spiegati, il numero delle rateizzazioni che sono state presentate su richiesta dagli utenti, è diminuito passando da 3.925 del 2019, a 2.080 del 2022 mentre nel 2023 i piani di rientro sono aumentati a 4.034 in quanto è stato intensificato il recupero del credito tramite le costituzioni in mora e aumentando l'attività di limitazione e sospensione delle utenze morose.



La Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr, all'art.45 prevede inoltre l'obbligo per il Gestore, a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. SII, già da diversi anni ed in particolar modo in questo periodo di forte crisi economica che negli ultimi anni sta vivendo il nostro Paese, ha deciso di garantire la rateizzazione delle fatture agli utenti non morosi che ne facciano richiesta, senza il vincolo dell'80%. Inoltre, sempre la Delibera 311/2019 di ARERA (REMSI) prevede l'obbligo da parte del gestore di dilazionare gli importi oggetto di costituzione di messa in mora, senza l'applicazione di interessi moratori, che decorrono solo al mancato pagamento di una rata. SII amplia questa garanzia di dilazione, applicando le stesse modalità già a partire dalle fatture oggetto di sollecito bonario, senza attendere la fase successiva della Costituzione in mora.

Il rapporto con le associazioni dei consumatori

È continuato anche nel corso del 2023, lo stretto rapporto di collaborazione tra la società e le Associazioni dei consumatori, volto ad offrire la più ampia forma di contatto con i clienti, al fine di analizzare e comprendere le varie situazioni di difficoltà e condividere le migliori azioni da intraprendere.

Tema ricorrente è l'accesso a forme di rateizzazione delle fatture che, come evidenziato nei paragrafi che precedono, è stato in buona parte automatizzato diminuendo le singole richieste stesse. A questo si aggiunga che la Società, in considerazione dell'emergenza da pandemia e dei suoi risvolti economici, anche in misura più ampia rispetto alle disposizioni ARERA, ha sin da subito mostrato la più ampia disponibilità a gestire crediti con piano di rientro.

Altro tema importante condiviso con le Associazioni dei Consumatori è quello dei consumi anomali derivanti da Perdite Occulte o malfunzionamenti del misuratore, situazioni risolte bonariamente attraverso l'applicazione della procedura Sgravi (aggiornata nel corso del 2022 in conformità a quanto disposto dalla Delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr) e la verifica del contatore.

A rafforzare questo rapporto di collaborazione ci sono poi le attività congiunte, in materia di conciliazione, svolte all'interno dell'Organismo A.D.R. ACEA di cui si tratterà nel paragrafo successivo.

La positiva collaborazione con le Associazioni dei Consumatori ha aiutato a risolvere le problematiche in modo solerte e soddisfacente per gli utenti ed il Gestore.

La gestione dei Reclami e le procedure di conciliazione

Per "Reclamo" si intende l'azione dell'utente presentata al soggetto gestore, direttamente o mediante persona delegata e può avere per oggetto anomalie riscontrate rispetto al contratto di fornitura sottoscritto, ai Regolamenti o alla Carta del Servizio Idrico Integrato, inerenti i rapporti tra il gestore ed utente, comprese le violazioni dei principi e degli standard di qualità stabiliti per legge. Tutti i reclami sono gestiti da SII secondo i principi e le prescrizioni definite nella Carta del Servizio e dal RQSII di ARERA. L'utente può presentare il reclamo attraverso tutti i canali fisici e digitali messi a sua disposizione dal gestore. Tutti i reclami sono gestiti e monitorati mediante un sistema informatico integrato che traccia data di ricezione del reclamo e tempo di evasione della risposta scritta, con l'obiettivo di predisporre tutte le azioni di miglioramento necessarie ed offrire un servizio costantemente in linea con le aspettative dell'utente. La procedura di reclamo si articola in due livelli:

PRIMO LIVELLO: reclamo scritto o verbale al gestore;

SECONDO LIVELLO: servizio di conciliazione presso la Commissione A.D.R. (Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute) e presso lo sportello acquirente Unico di ARERA.

Quindi il primo livello è rappresentato dall'insieme delle procedure interne attraverso le quali sono gestiti reclami e i disservizi, mentre il secondo livello è costituito dalla commissione conciliativa, vero e proprio mezzo alternativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con la SII, attivabile laddove l'utente finale non ritenga corretta o soddisfacente la risposta del Gestore al suo reclamo o nel caso di una mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. L'utente può attivare alternativamente o la procedura di conciliazione attraverso lo sportello acquirente unico di ARERA, oppure rivolgersi a una delle associazioni dei consumatori riconosciute, chiedendo che il suo caso sia dibattuto nella Commissione A.D.R..

Per quanto concerne i reclami di secondo livello si segnala che a far data dal 17.06.2019 la SII ha aderito all'Organismo ADR ACEA, per la conciliazione delle controversie che dovessero insorgere tra i Consumatori Clienti e la SII s.c.p.a., mediante la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa sulla Conciliazione Paritetica ADR con le Associazioni Consumatori. Le procedure di conciliazione che vengono gestite attraverso l'organismo ADR ACEA sono regolate oltretutto dalla normativa vigente in materia, anche da apposito Statuto e Regolamento ADR ACEA, con l'obiettivo di ottenere una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori.

In attuazione della Delibera ARERA n. 301/2021/E/COM del 13 luglio 2021, anche la SII ha aderito al Servizio Conciliazione dell'Autorità, che è divenuto obbligatorio anche per i Gestori con soglia minima di abitanti residenti, pari a 100.000 a partire dal 1° gennaio 2022.

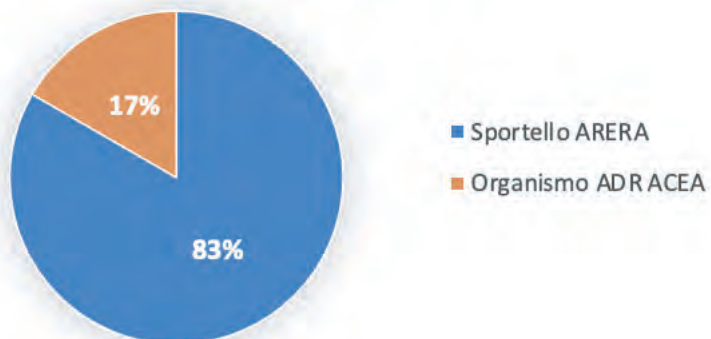
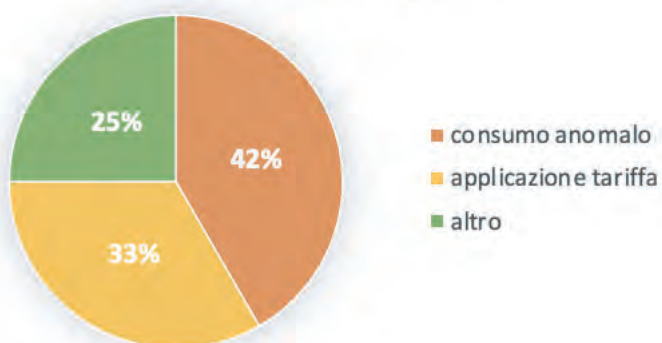
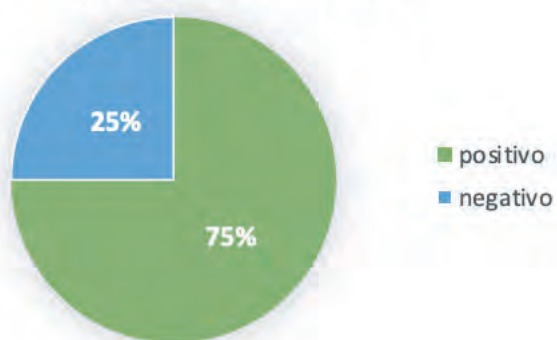
Al fine di allineare il sistema di tutele, ARERA con Delibera 30 maggio 2023 n. 233/2023/E/com "Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore" ha previsto anche per gli utenti finali di tali settori l'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale. In altre parole, l'utente finale che intenda proporre un'azione in giudizio nei confronti del proprio gestore idrico, perché non soddisfatto dell'esito del reclamo presentato, è obbligato a promuovere preliminarmente un tentativo gratuito di conciliazione. La conciliazione è il tentativo di composizione di una controversia tra Utente e Gestore a seguito dello svolgimento di procedure che agevolano la ricerca di un accordo tra le parti.

Inoltre, in coerenza con quanto sopra, ARERA ha anche previsto per i settori idrico e telecalore, in particolare, che:

- tutti i gestori del settore idrico e gli operatori del settore del telecalore siano obbligati alla partecipazione alle procedure attivate dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- l'eventuale accordo sottoscritto dinanzi al Servizio Conciliazione costituisca titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, oltre che per l'iscrizione di ipoteca giudiziale, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95;
- il TICO non trovi applicazione per le controversie afferenti al bonus sociale (fatti salvi eventuali profili risarcitori) e per quelle afferenti alla qualità dell'acqua.

Poiché inoltre l'articolo 5 del D.lgs. n. 28/10 come modificato dal D.Lgs 149/225 (riforma Cartabia) prevede con efficacia 30.06.2023 ai commi 1 e 2 un ampliamento delle materie oggetto di procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, includendovi fra le altre anche la somministrazione, nonché al comma 3 che per assolvere alla condizione di procedibilità le parti possono anche esperire per le materie e nei limiti ivi regolamentati le procedure previste dall'art. 2 comma 24 lett. b) della Legge n. 481/95, l'entrata in vigore del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO anche per tutti gli utenti del servizio idrico è stata fissata al 30.06.2023.

Nel 2023 sono state attivate e si sono concluse in totale 12 conciliazioni, di cui due innanzi all'Organismo ADR ACEA e 10 innanzi allo sportello ARERA. Si conferma una diminuzione dei reclami allo sportello acquirente unico ARERA rispetto al 2021, avendo ricevuto solo due reclami in materia di bonus idrico

tipologia conciliazioni 2023**oggetto conciliazioni 2023****esito conciliazioni 2023**

Sostegno alle utenze deboli: Bonus idrico Sociale e Bonus Idrico Integrativo Umbria

Il Bonus Sociale Idrico è un'agevolazione disposta già a partire dal 2018 a livello nazionale da parte dell'Autorità di Regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente (ARERA), volta a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura idrica dai nuclei familiari in condizioni di disagio economico o fisico.

Da gennaio 2021 il Bonus Sociale Idrico (BSI) viene riconosciuto automaticamente, senza la necessità di presentare apposita domanda: è sufficiente, infatti, che ogni anno i cittadini presentino la Dichiarazione Sostitutiva Unica all'Inps per ottenere l'attestazione Isee utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Se il nucleo familiare rientra nelle condizioni che danno diritto al bonus, l'Inps invia i dati necessari al Sistema Informativo Integrato, consentendo l'erogazione automatica del bonus.

Anche per l'ottenimento del Bonus Idrico Integrativo Umbria (BIIU), non sarà necessario presentare al proprio Gestore Idrico alcuna istanza di prima attivazione né di rinnovo da parte dell'utente, che potrà quindi usufruire di un ammontare aggiuntivo rispetto all'agevolazione già prevista dal BSI. Con riferimento proprio Bonus Idrico Integrativo, nel corso dell'esercizio, sono state introdotte importanti novità. L'AURI con la predisposizione tariffaria per il periodo regolatorio 2020-2023 ha deciso di estendere a tutto il territorio regionale il bonus idrico integrativo nel solco della consolidata esperienza del sub ambito ternano. Nello specifico ha inserito nella determinazione del VRG la componente OpSocial destinata a finanziare le agevolazioni a favore delle utenze disagiate. Tale componente è stata quantificata in 150.000 € per la SII. Con delibera dell'Assemblea dei Sindaci n°9 del 22/06/2021 l'AURI ha approvato il Regolamento Regionale per l'accesso, la fruizione e l'erogazione all'utenza del bonus integrativo su tutto il territorio regionale, denominato "REGOLAMENTO DELLE MODALITÀ APPLICATIVE DEL BONUS INTEGRATIVO IDRICO UMBRIA (BIIU)".

Il BIU viene automaticamente riconosciuto dal Gestore come valore integrativo agli stessi utenti aventi diritto al Bonus Sociale Idrico e con le stesse modalità previste dalla deliberazione ARERA del 21 dicembre 2017, n. 897/2017/R/IDR e sue successive modifiche ed integrazioni. Quindi tutti gli utenti aventi diritto al Bonus Sociale Idrico, riceveranno automaticamente anche il BIU. Esso viene calcolato applicando al consumo di 9 metri cubi, la somma della tariffa agevolata (acquedotto), della tariffa di fognatura e della tariffa di depurazione e moltiplicandola per il numero dei componenti della famiglia anagrafica. I 9 MC si andranno a sommare ai 18.25 annui, già previsti dal Bonus Sociale Idrico.

Poiché l'erogazione del Bonus Sociale Idrico ha subito notevoli ritardi, non dipendenti dal Gestore, ma da procedure richieste da Arera per la regolarizzazione di tutti i Gestori in tema di Privacy, parallelamente anche il BIU ha subito uno stallone, che per tutto il 2022 e parte del 2023 ha impedito il riconoscimento in bolletta agli utenti aventi diritto.

Per questo motivo ARERA, con le Deliberazioni 15 marzo 2022 106/2022/R/com e 06 dicembre 2022 651/2022/R/com, ha previsto una procedura semplificata per l'erogazione del Bonus per il riconoscimento e la liquidazione dei bonus 2021 e 2022, in base alla quale a partire dal mese di Maggio 2023 i Gestori hanno ricevuto una comunicazione unica per anno di competenza, contenente le informazioni necessarie, che ha permesso finalmente l'erogazione del Bonus Idrico Sociale e quindi anche del Bonus Idrico Integrativo Umbria per gli anni 2021-22-23

8 / 4 / MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

È nostra premura che il personale della SII tratti gli utenti con rispetto e cortesia, e risponda ai loro bisogni, li agevoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto. La società richiede inoltre al proprio personale di porre la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, verbale e non, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione e trasparenza; per questo i nostri operatori di Front Office e del Call Center sono tenuti ad identificarsi con l'utenza, sia nel rapporto presso gli sportelli, sia nelle comunicazioni telefoniche. Proprio per monitorare e migliorare costantemente il rapporto con la clientela la SII svolge analisi di Customer Satisfaction, Mystery Visit e Mystery Call come specificato di seguito.

Lo scopo di tali indagini è quello di misurare i livelli di servizio in grado di prestare ai propri clienti e per avere un confronto con altri operatori del settore.

Anche per l'anno 2023 SII ha deciso di monitorare in maniera ancora più stringente le indagini di Customer Satisfaction, di Mystery Call e Mystery Visit, con interviste mensili, che hanno permesso una verifica puntuale delle criticità emerse e la messa in campo delle relative azioni correttive immediate.

Il monitoraggio eseguito nell'anno 2023 tramite Mystery Call restituisce un trend della qualità erogata dal servizio call center Commerciale, in crescita: l'IQF (indicatore di qualità generale) del secondo ciclo 2023 è pari a 97.2%, evidenziando una crescita notevole rispetto all'anno passato di +5.2 p.p.

In crescita la Qualità del Contatto, che vede i suoi Punti di forza nella gestione e nella chiusura della chiamata che raggiungono entrambi il 100% di conformità e nella qualità di interazione che raggiunge il 98.8%. . Aspetto invece da ottimizzare resta il comportamento organizzativo, che seppur più elevato rispetto al 2022 (+4.4%), con 95.8%, resta l'indicatore con la percentuale più bassa rispetto agli altri.

Anche la qualità del servizio call center Segnalazione Guasti è in aumento di circa 9 punti sul precedente anno d'indagine. Infatti, l'IQF (indicatore di qualità generale) del 2023 è pari al 97.7%, contro l'88.8% del 2022.

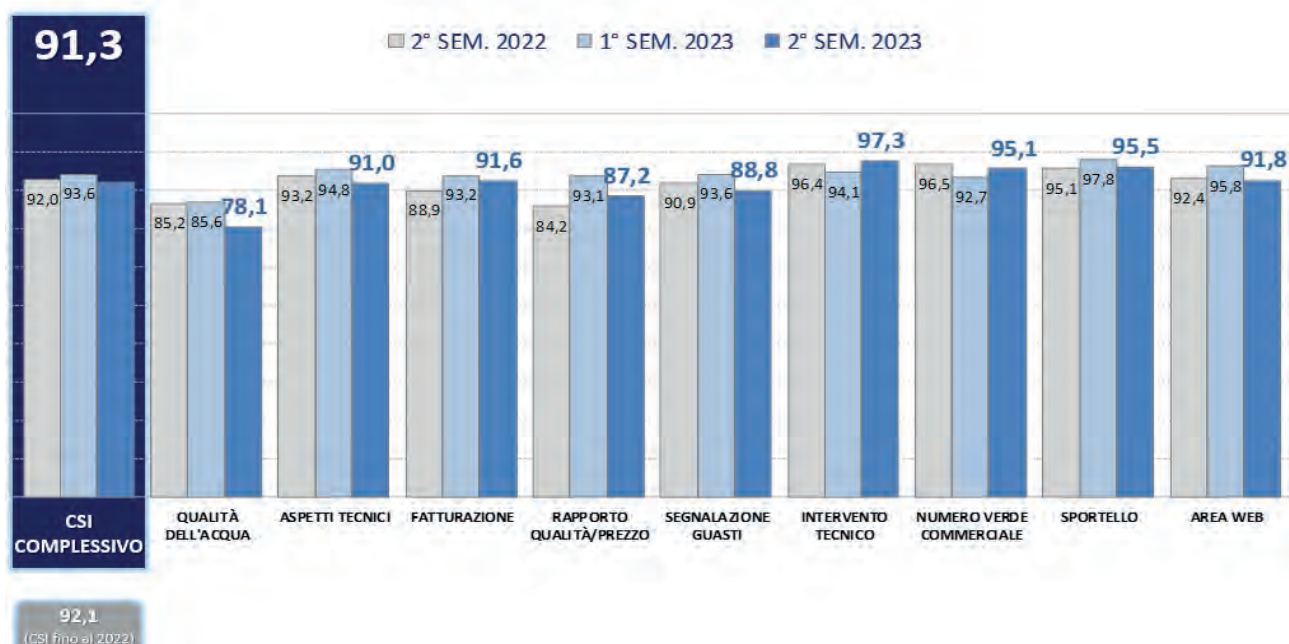
I Punti di forza si riscontrano nell'apertura nella gestione e nella chiusura della chiamata

che raggiungono una percentuale di gradimento tra il 97.7 e il 100%, mentre la qualità d'interazione, seppur con una percentuale elevata pari a 97.3, è l'aspetto migliorabile.

La Customer Satisfaction, verte su aree ben precise quali: Interventi tecnici, servizio telefonico commerciale, servizio segnalazione guasti, servizio sportello, fatturazione e servizi digitali. Per ogni servizio vengono effettuate interviste mirate agli utenti che ne hanno usufruito nel mese precedente, allo scopo di rilevare e riflettere la percezione dell'utente.

Le indagini di Customer effettuate nell'intero anno 2023, fanno emergere una soddisfazione complessiva molto buona; infatti, il CSI complessivo (Customer Satisfaction Index) è pari a 91.3%, anche se con un leggero decremento rispetto al primo semestre.

CSI – Customer Satisfaction Index



Sempre elevata la soddisfazione complessiva Overall con l'85,6% nella rilevazione del secondo semestre 2023, in cui la quota dei molto soddisfatti (voto 8-10) riprende a salire (51,1%; +5,0 p.p.).

La percentuale degli utenti soddisfatti per la Qualità dell'acqua erogata è aumentata del 3,8%, raggiungendo l'85,2%; gli aspetti tecnici si attestano sul 93,7%, la fatturazione sul 92% ed il rapporto qualità-prezzo acquista +4% con la percentuale dei soddisfatti pari a 84,2%.

In calo invece la percezione della qualità dell'acqua potabile, che soddisfa poco meno di otto utenti su dieci (78,1%; -7,5 p.p.); elevata, anche se in flessione, la soddisfazione sugli aspetti tecnici del servizio che si attesta sull' 89,8%. Sempre elevata, anche se in leggero calo, la soddisfazione overall per la fatturazione (92,0%), con una crescita importante della quota dei molto soddisfatti (48,0%, +9,7 p.p.). Andamento analogo per la soddisfazione rispetto al rapporto qualità-prezzo, che cala di 5,9 p.p. e raggiunge una percentuale dell'87,2%.

Si confermano elevati i livelli di soddisfazione sui canali di contatto tradizionali, seppur con alcune variazioni rispetto al semestre precedente: soddisfatti nel complesso oltre nove utenti su dieci rispetto al servizio fornito dal numero verde commerciale (95%), così come lo sportello fisico per il quale si dichiarano complessivamente soddisfatti il 96,5% degli intervistati.

I canali online soddisfano ampiamente l'utenza che ne usufruisce, nel complesso: circa sette utenti su dieci sono pienamente soddisfatti dei servizi online (69,7%); risultato analogo per il sito internet, che soddisfa molto il 69,3% del campione.

Ancora contenuta, ma sempre in leggera crescita, la notorietà del servizio di videochiamata presso l'utenza generale (19,8%; +3,1 p.p.) anche se la propensione ad utilizzare questo canale riporta una marcata contrazione (31,7%; -13,7 p.p.).

Il Servizio Idrico Integrato è un servizio pubblico di primaria importanza nella vita dei cittadini che prevede diritti e doveri, sia da parte di chi gestisce il servizio, che da parte di chi ne usufruisce, secondo quanto previsto dalla legge e dalle autorità pubbliche di controllo e regolazione.

I principali strumenti che regolano il rapporto tra SII, gli utenti e i cittadini del territorio servito sono la Carta del Servizio e il Regolamento di gestione del servizio idrico integrato.

La Carta del Servizio Idrico Integrato individua i principi e gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività, nei seguenti ambiti:

- accessibilità ai servizi;
- rilevazione consumi e fatturazione;
- attivazione e disattivazione del servizio;
- gestione del rapporto contrattuale;
- richieste scritte di informazioni e reclami;
- informazioni ai clienti e ai cittadini.

Il Regolamento di gestione o d'utenza è costituito da due distinti documenti: Regolamento per il servizio di distribuzione di acqua potabile e Regolamento per il servizio di fognatura e depurazione e regola le modalità d'erogazione dei servizi e i rapporti fra Gestore ed Utente.

La Carta e i Regolamenti sono stati approvati da AURI, nella versione attualmente in vigore, con deliberazione del Consiglio Direttivo n.55 del 17 ottobre 2022. Entrambi i documenti sono stati aggiornati recependo le direttive nazionali, in tutti gli ambiti che implicino rapporti con i propri clienti e sono soggetti a revisione periodica ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti. In particolare, nell'ultima versione approvata, sono stati integrati nella Carta del Servizio due nuovi Indicatori Specifici - previsti dalla Deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR - relativi alla Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII), in vigore dal 01.01.2023. Sempre con riferimento alla stessa Delibera, anche il Regolamento è stato aggiornato su due tematiche: perdite Occulte e Utenze Indirette.

Per l'anno 2023 non sono stati necessari aggiornamenti della Carta e dei Regolamenti, che restano pertanto in vigore nella versione approvata l'anno passato.

I suddetti documenti sono disponibili presso gli sportelli commerciali e scaricabili dal sito aziendale.

Gli indennizzi automatici

ARERA ha introdotto per i gestori idrici nazionali, standard generali e specifici. Questi ultimi danno luogo ad un indennizzo automatico verso l'utente finale nel caso in cui il gestore, per propria responsabilità, non li rispetti. Tali standard, sono stati recepiti da SII, che, se del caso, corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico che va da un minimo di 30 euro in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard, ad un massimo di 90 euro in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

Gli standard specifici non sono soltanto di natura contrattuale e commerciale, ma sono anche relativi alla qualità tecnica e alla gestione del recupero crediti. Infatti, con la pubblicazione della Delibera 311/2019/R/idr e suo allegato REMSI (Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico), vengono introdotti nuove tipologie di indennizzi, legati al mancato rispetto da parte del gestore di standard specifici nella gestione della morosità, riconosciuti all'utente con i tempi e le modalità di cui al Titolo X del RQSII.

Come anticipato nel precedente capitolo, a partire dal 01.01.2023, la Deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR ha introdotto ulteriori 3 standard specifici, che prevedono, come gli altri, il riconoscimento di un indennizzo in caso di mancato rispetto, seguendo le stesse regole indicate nel Testo Integrato di Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII). Tutti gli standard specifici e i correlati indennizzi sono specificati nella Carta del Servizio.

Gli standard generali

Come già accennato, al fine di definire gli obblighi di servizio relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato che il gestore deve assicurare agli utenti, sono stati individuati degli indicatori, con relativi standard specifici che indicano il tempo massimo entro cui deve essere effettuata una prestazione individuale all'utente e prevedono l'erogazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste (vedi capitolo "Gli indennizzi automatici").

Per alcuni aspetti della qualità contrattuale sono invece definiti degli standard generali: essi si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti ed indicano la percentuale minima di utenti ai quali deve essere garantita la prestazione richiesta entro un determinato tempo. Il mancato rispetto degli standard generali non prevede l'erogazione di un indennizzo automatico all'utente, bensì la possibilità da parte dell'Autorità (ARERA) di infliggere delle penalità ai gestori che non raggiungono i livelli di qualità previsti. Infatti, la violazione di uno standard generale di qualità contrattuale della SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio.

Vediamo quali sono gli Standard generali previsti dalla tabella riportata di seguito:

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	BASE DI CALCOLO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni 10 giorni per verifica contatore	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	Tempo massimo per l'appuntamento concordato
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di p. i. o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Standard dei Livelli di Qualità contrattuale, previsti dalla Delibera 655/2015, raggiunti dalla SII nell'anno 2023

Comunicazione standard di qualità del servizio dell'anno 2023
Informativa ex art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/ldr

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/ldr sono state introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale.

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ARTICOLO DEUBERA 655/2015	NOME INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO	GRADO DI RISPETTO 2022	GRADO DI RISPETTO 2023
MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Art. 5	Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	85,19%	90,83%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	76,19%	93,58%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	73,25%	80,00%
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	86,57%	89,26%
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	96,86%	96,56%
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	100%	99,96%
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	91,76%	99,72%
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	98,53%	96,91%
	Art. 19	Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	63,95%	99,09%
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	86,57%	93,55%
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	97,06%	97,63%
	Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	percentuale minima 90% (entro 7 giorni lavorativi)	-	100%	100%
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	91,11%	100%
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	97,73%	100%
	Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100%	100%
	Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100%	100%
	Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100%	100%
	Art. 54	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	percentuale minima 95% (entro 60 minuti)	-	100%	100%
	Art. 59	Livello del servizio telefonico [LS]	Generale	percentuale minima 80%	-	73,16%	87,87%
	Art. 59	Accessibilità al servizio telefonico [AS]	Generale	percentuale minima 90%	-	87,00%	99,31%
	Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	percentuale minima 90% (entro 120 secondi)	-	86,23%	95,90%
	Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	percentuale minima 90% (entro 3 h)	-	82,46%	73,17%
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	100%	100%
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 5/anno se consumi > 3000 mc	30 Euro	100%	100%
	Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg lavorativi	-	100%	100%
	Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg lavorativi	30 Euro	100%	100%
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	97,48%	97,48%
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	98,87%	98,87%
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	100%	100%

RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 39	Utenze per servizio
Tabella 40	Utenze per comune e area
Tabella 41	Contatti inbound e outbound
Tabella 42	Autoletture
Tabella 43	Modalità di pagamento dell'utenza
Tabella 44	Agevolazioni tariffarie
Tabella 45	Customer satisfaction Index
Tabella 46	Contenziosi
Tabella 47	Commissione conciliativa

9 / IMPATTI SULLA COMUNITÀ

La SII ha svolto nel corso del 2023 una serie di attività e di azioni di coinvolgimento e di promozione di iniziative verso il territorio e la comunità di riferimento. Tutto ciò ha coinvolto sia i dipendenti sia gli altri stakeholder promuovendo i temi della sostenibilità, del rispetto per l'ambiente e della tutela della risorsa idrica, anche verso le nuove generazioni.

Il 2023 è stato un anno molto importante per la SII che ha suggellato il successo di "Acqua Amica", progetto rivolto a tutte le scuole della provincia di Terni, iniziato nel 2022. Tra le altre iniziative sono da ricordare poi tutte le azioni di promozione e di informazione sui servizi messi a disposizione dalla SII per facilitarne in generale l'erogazione e la fruizione e per focalizzare l'attenzione dei clienti sulla loro valenza e sull'utilità che se ne può ritrarre. In primis la bolletta web, la domiciliazione bancaria e lo sportello digitale.

Nel 2024 si continuerà il percorso intrapreso con nuove sfide e progetti dedicati agli utenti, agli stakeholders ed all'intera comunità.

Acqua Amica

Nel 2023 Acqua Amica ha cambiato veste ed è stata scelta dalla SII come location Hydra, il museo multimediale della Cascata delle Marmore, con il quale il Servizio Idrico Integrato ha avviato un'importante collaborazione.

Nella prima fase del progetto oltre mille studenti delle classi quarte e quinte delle scuole primarie e prima, seconda e terza delle scuole secondarie di primo grado della provincia di Terni, si sono recate ad Hydra, grazie alle visite guidate gratuite organizzate dalla SII.



Gli studenti hanno avuto l'occasione di visitare il museo e di vedere per la prima volta l'installazione multimediale, immersiva ed interattiva dedicata al Servizio Idrico Integrato. Le visite dei ragazzi al museo sono state precedute dalle "lezioni" tenute dai tecnici della SII sul ciclo integrato dell'acqua e sul corretto uso della risorsa idrica.



La seconda fase di Acqua Amica si è svolta sempre nell'ambito dell'avviata collaborazione con Hydra ed è stata rappresentata dalla partecipazione della Sii alla seconda edizione del Forum delle Acque, importante momento di studio e di confronto sulle buone pratiche per la salvaguardia e la rigenerazione della risorsa acqua al quale hanno partecipato esperti provenienti da tutto il mondo. La Sii ha dato il suo contributo con l'intervento istituzionale del presidente Carlo Orsini e con un corner dedicato attraverso il quale è stato fornito ai presenti materiale informativo sulla società e sui suoi servizi.

Installazione Sii Museo Hydra

Nell'ambito della collaborazione con Hydra, nel 2023 è stata realizzata nel museo un'installazione dedicata alla Sii che ha avuto un'eccellente risonanza mediatica e che è fruibile dai visitatori come opera permanente.

L'installazione multimediale immersiva ed interattiva, si basa su un modello tridimensionale del territorio della provincia di Terni esplorabile virtualmente, che permette di scoprire e comprendere il funzionamento delle infrastrutture della Sii che gestiscono il ciclo integrato dell'acqua.

L'installazione rappresenta il ciclo idrico integrato con cinque sezioni:

- Captazione
- Potabilizzazione
- Distribuzione
- Raccolta e Depurazione
- Restituzione

Il ciclo idrico viene rappresentato da cinque riquadri colorati in azzurro. Attivandoli con il touch del tablet, si entra nella visione



delle singole sezioni. Cliccando un testo si avvia il filmato del ciclo idrico naturale: evaporazione, condensazione, precipitazioni ed infiltrazione. La visione è demandata ad uno schermo gigante che viene attivato mediante l'utilizzo del tablet, contenente l'applicazione specifica dell'installazione. Andando avanti, si può analizzare il contenuto del ciclo idrico tecnico rappresentato nelle cinque sezioni nominate sopra.

Bolletta Web

La SII ha continuato nel 2023 la campagna di comunicazione per sensibilizzare la clientela sull'attivazione della bolletta web. "Sicura, veloce, zero problemi e zero ritardi": così la SII ha definito la bolletta web, attraverso la campagna di comunicazione presente sul sito web ufficiale, sui social network dei 32 Comuni serviti dal Servizio Idrico Integrato e su altri canali. Alla campagna, alla quale è stata aggiunta anche quella relativa alla domiciliazione bancaria, ha avuto un buon esito e continuerà nel 2024.



Sponsorizzazione STAD10 – Stracittadina di Terni

La SII ha sponsorizzato nel 2023 STAD10 – La Stracittadina di Terni, una corsa podistica di 10 km omologati dalla Federazione Italiana di Atletica Leggera, che si svolge all'interno del centro cittadino con arrivo previsto all'interno dello Stadio Libero Liberati. La corsa podistica, organizzata dalla Ternana Marathon, richiama centinaia di podisti competitivi e non da tutta Italia, qualificandosi come uno degli eventi principali dell'Umbria. La corsa, che nel 2023 ha contato 700 partecipanti, si svolge all'interno del centro cittadino di Terni, toccando i punti più rappresentativi della città: dalla Pressa a Piazza Tacito, dalla chiesa di San Francesco alla Lancia di Luce, dal Duomo all'anfiteatro Fausto, per finire all'interno dello Stadio Libero Liberati. Dal 2020 la STAD10 è stata inserita nel calendario nazionale FIDAL, un traguardo prestigioso che ha aumentato la visibilità della manifestazione. Nel 2023 la SII ha sponsorizzato gli scaldacollo che erano inseriti nel pacco gara ed avevano impresso il marchio dell'azienda. Il logo SII era presente anche sui social della Ternana Marathon. Grande visibilità sui media. La sponsorizzazione verrà ripetuta nel 2024. Nel 2023 sono state portate avanti altre iniziative, in particolare:

- Indicazioni su come proteggere il contatore dal gelo;
- Erogazioni liberali;
- Sponsorizzazioni.

Per il 2024 sono in programma le seguenti iniziative:

- Campagna di Comunicazione Pnrr;
- Sponsorizzazione Stad10 – Stracittadina di Terni;
- Iniziative Giornata Mondiale dell'Acqua;
- Campagna comunicazione nuovi servizi innovativi;
- Lancio progetto fontanelle SII;
- Progetto Acqua Amica.

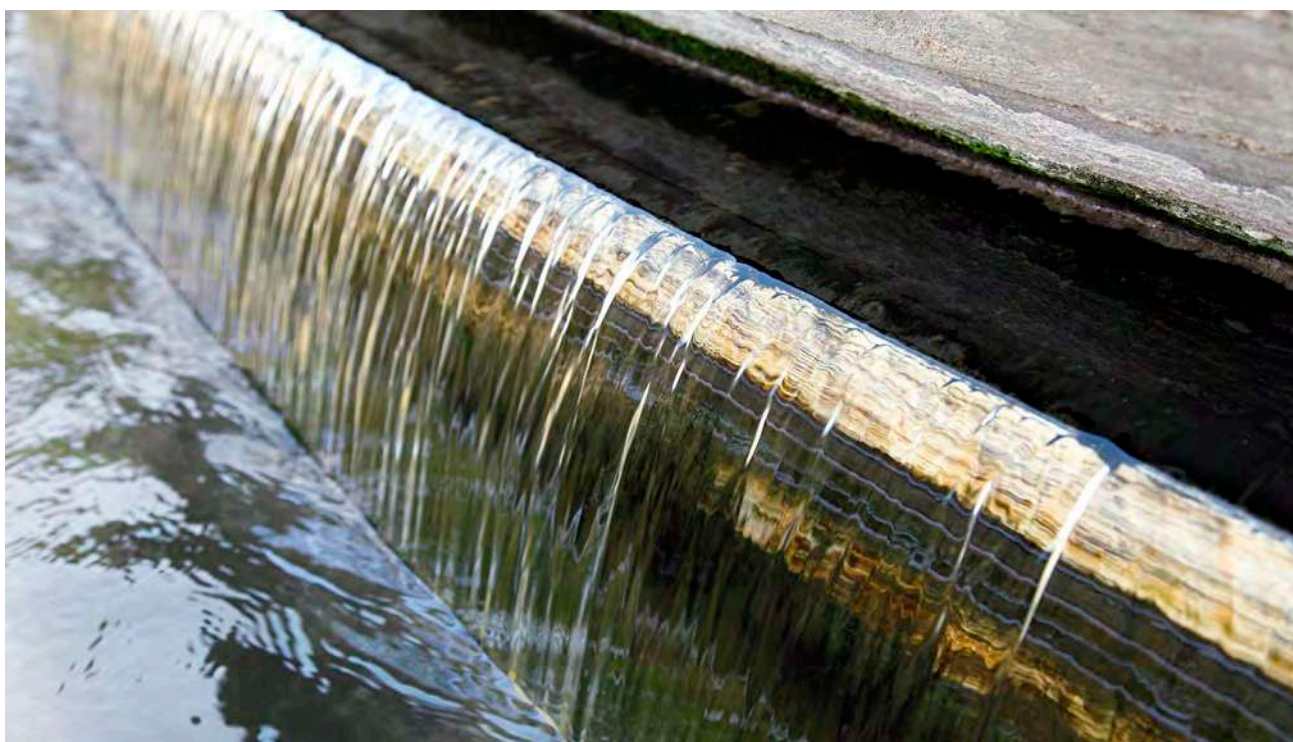


Durante il 2023 sono state realizzate iniziative sul territorio, attraverso l'interazione con i diversi stakeholder, tese a promuovere e rafforzare il brand della società unitamente al perseguimento di politiche di sostenibilità.

L'approccio metodologico utilizzato nella realizzazione di questi progetti si fonda principalmente sull'ascolto degli interlocutori, in primis le Istituzioni locali, e sulla collaborazione e attenzione agli aspetti sociali. La società si è fatta pertanto diretta promotrice di eventi o, in alternativa, ha saputo collaborare con le Istituzioni locali per supportare numerose iniziative, tra le quali anche di carattere storico o innovativo. Considerando la volontà della SII di essere sempre più vicina alla comunità, sono state intraprese anche diverse iniziative nell'ambito sociale. La volontà della società è quella di andare incontro alle esigenze delle persone e del territorio, mettendo in campo progetti nel campo del welfare.

SII Solidale

La SII nel 2023 è scesa in campo per la solidarietà, con l'iniziativa "SII Solidale" dedicata alla piccola Flavia, dodicenne ternana affetta da deficit di UDP – glucoronato per mutazione del gene UGDH. Non esiste al momento una cura specifica, ma c'è un programma terapeutico che potrebbe aiutarla. Un programma purtroppo molto costoso, ma c'è chi si è attivato per sostenere Flavia e la sua famiglia in questa battaglia: l'associazione 'SosteniAmo Terni' che sta ancora oggi organizzando eventi e raccolte fondi per aiutare la piccola. La SII ha contribuito con la sponsorizzazione di un evento dedicato alla piccola Flavia e con la donazione da parte dei dipendenti di 91 ore di lavoro.



10 / CAPACITA' REDDITUALE E SOLIDITA' PATRIMONIALE

La performance economica rappresenta per la SII un tema strategico quale presupposto per mantenere e migliorare la qualità delle prestazioni fornite al cliente, in tutte le fasi del rapporto, per assicurare la remunerazione ai soci imprenditori e la distribuzione di valore tra gli stakeholder e più in generale per il sostegno a tutte le iniziative. L'equilibrio finanziario, patrimoniale ed economico garantisce la realizzazione degli investimenti necessari per coprire tutte le aree di intervento nella implementazione delle infrastrutture e si basa su un continuo bilanciamento nella composizione tra impieghi e fonti di breve e di medio-lungo termine. Il contesto geo-economico regionale in cui opera la SII è caratterizzato dall'assenza di distretti industriali e di trasformazione delle materie, nel quale la crescita economica ha avuto un trend ancora molto debole. Queste considerazioni di premessa sono indispensabili per poter correttamente valutare ed apprezzare i buoni risultati che la Società è stata in grado di raggiungere nel 2023, nonostante le oggettive difficoltà di contesto nazionale a cui si aggiungono quelle locali.

La Società è da tempo impegnata a dotarsi di strumenti, processi e metodologie per rendere maggiormente efficienti ed efficaci i processi decisionali, con l'obiettivo di migliorare le proprie capacità di programmazione e pianificazione, e di caratterizzarsi sempre più a livello regionale quale società leader nella gestione del Servizio Idrico Integrato. L'appartenenza al Gruppo ACEA, leader italiano di mercato nel settore delle multiutility, la rende partecipe e contributore di un progetto con obiettivi di crescita ed espansione. La SII sta proseguendo un percorso di crescita che la vede protagonista nel territorio in cui opera ormai dal 2003.

I risultati ottenuti a venti anni dall'avvio della gestione del Servizio Idrico Integrato, nei 32 Comuni ricadenti nel territorio del sub-ambito n. 4 dell'AURI, sono da considerarsi indubbiamente positivi sia sotto il profilo economico-finanziario sia dal punto di vista gestionale operativo. Gli obiettivi strategici su cui si basa il percorso di crescita dell'impresa e la mission aziendale della gestione del servizio idrico integrato prevedono la prosecuzione delle iniziative già intraprese nell'ultimo biennio attraverso il potenziamento degli investimenti infrastrutturali, il ricambio generazionale, il contenimento dei costi di gestione ed una grande attenzione per l'ambiente e la risorsa idrica.

10 / 1 / RISULTATI

I dati e le informazioni economico-finanziarie su base annua sono assoggettati alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società. Il risultato di esercizio 2023 ammonta a 1.105.201 euro, segnando un deciso incremento rispetto all'anno precedente. Pari tendenza è confermata dal margine operativo lordo di 15,06 mln di euro. Il valore della produzione di 50,3 mln di euro è in contrazione per l'incidenza delle partite passanti nella determinazione dei ricavi di competenza.

I costi di produzione prima degli ammortamenti e accantonamenti sono diminuiti di 6,95 mln di euro rispetto all'anno precedente in conseguenza principalmente del rientro dei prezzi di fornitura di energia elettrica. Il ricorso al trasporto di acqua con autobotti come per l'esercizio ha condizionato la marginalità d'impresa. A differenza del 2022 la mancata dichiarazione di crisi idrica non ha reso disponibili contributi a copertura del maggior costo. Il valore degli ammortamenti e degli accantonamenti è pressappoco invariato, i maggiori ammortamenti sono bilanciati dal minor accantonamento a fondo svalutazione crediti. Quest'ultimo conseguenza delle azioni sul credito e relativo miglioramento della capacità d'incasso.

Qualche considerazione è di merito anche l'equilibrio finanziario con fonti di lungo periodo che coprono il fabbisogno degli investimenti. Il margine di struttura è pari a -28,19 mln di euro e il grado di copertura delle immobilizzazioni è del 72,33% in contrazione rispetto al 2022. Il rimborso del finanziamento erogato nel 2020 connesso alla realizzazione, anche in aumento, degli investimenti sta contenendo la solidità della Società.

Il citato finanziamento del 2020 ha messo a disposizione due linee di finanziamento di lungo periodo, bancaria per 20 mln di euro e del socio Umbriadue per 10 mln di euro, completamente erogate a tassi più favorevoli di quelli previgenti e ispirati a principi di finanza sostenibile.

Nello specifico, l'onerosità del tasso finale applicato è determinata in ragione della riduzione dei livelli percentuali delle perdite della rete. Nel 2023 l'obiettivo di sostenibilità delle perdite idriche chilometriche giornaliere (MC/km/ giorno) era fissato nella soglia massima di 16,12. La SII ha raggiunto il livello di 12,41 garantendosi così una diminuzione degli oneri finanziari nella misura dello 0,1%.

Il sensibile incremento dei ricavi è stato accompagnato da un miglioramento anche dal lato della marginalità con un ROE (Utile Netto/Capitale Proprio) pari al 3,05%, il ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) e il ROS (Reddito Operativo/Valore della Produzione Operativa) rispettivamente del 4,30% e del 7,02%. I margini dell'EBITDA e dell'EBIT pari al 29,89% e al 6,84% condizionati dall'incidenza delle partite passanti.

Gli investimenti nel 2023 sono stati pari a 16,49 mln di euro di cui - circa - il 55% per l'acquedotto, il 18% per la depurazione, il 21% per la fognatura e il 6% per servizi comuni. Inoltre, il valore dell'indicatore degli investimenti per mc di acqua venduta - 1,24 €/mc - è in incremento rispetto al consuntivo 2022 (1,14 €/mc) come pure quello relativo agli investimenti per abitante del territorio servito (76,78 €/abitante contro i 66,79 €/abitante dell'anno precedente). Quest'ultimo risulta superiore ai valori medi nazionali pari a circa 62 €/abitante all'anno (stima fonte "Bluebook 2023").

10 / 2 / VALORE AGGIUNTO GLOBALE

Il valore aggiunto distribuito totale è l'indicatore in grado di meglio rappresentare la capacità della SII di creare valore e di distribuirlo ai vari stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi. Nel 2023 è stato generato un valore globale lordo per circa 50,3 mln di euro.

Valore Economico Direttamente Generato e Distribuito (€)

descrizione	2021	2022	2023
VALORE ECONOMICO GENERATO	43.168.669,00	56.396.895,00	50.371.230,00
Ricavi da SII	43.168.669,00	56.396.895,00	50.371.230,00
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
Fornitori	9.005.919,00	21.586.845,00	13.720.905,81
Remunerazione del personale	2.522.991,00	2.130.162,00	2.252.930,00
Azionisti soci imprenditori	14.022.015,00	14.062.829,52	15.060.856,47
Azionisti comuni e AURI	2.635.542,00	2.542.895,00	2.492.534,72
Finanziatori	1.603.463,00	1.594.970,00	2.164.291,00
Pubblica Amministrazione	2.009.595,00	1.978.678,00	1.950.561,00
Collettività	12.348,00	7.786,00	13.150,00
Impresa (valore trattenuto)	11.356.796,00	12.492.730,00	12.716.001,00

CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Allegato indicatori di performance

Tabella 48 Principali voci del Conto Economico

Tabella 49 Principali voci dello Stato Patrimoniale

Tabella 50 Indici di redditività

Tabella 51 Indici di investimento

Tabella 52 Investimenti totali di esercizio

Tabella 53 Valore economico direttamente generato e distribuito

11 / SUPPLY CHAIN

La SII ha posto al centro del proprio operato la promozione della cultura dell'etica e della responsabilità con particolare riferimento anche ai rapporti con i propri fornitori. Per tale ragione, nel tempo, la società ha predisposto tutta una serie di documenti che delineano i principi fondamentali del proprio agire negli ambiti acquisti/appalti e qualifica/monitoraggio fornitori: Regolamento Appalti e Contratti, Regolamento Sistemi di Qualifica dei Fornitori, Codice Etico aziendale e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n.231/2001.

11 / 1 / PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI

La SII, definibile come "impresa pubblica" dall'art. 3 lett. f) del D.lgs. n. 50/2016, è il soggetto al quale è demandata la gestione del servizio idrico integrato nel Sub Ambito n. 4 della Regione Umbria.

Per tale qualità essa opera nei c.d. "Settori Speciali", ai sensi e per gli effetti dell'art. 148 del d.lgs. 36/2023 e s.m.i.. Con riferimento ai contratti di appalto connessi alla gestione del servizio idrico integrato, la società:

- è tenuta ad applicare, per appalti di importo pari o superiore alla soglia di rilevanza comunitaria, la disciplina di cui al d.lgs. n. 36/2023 nella parte applicabile ai settori speciali;
- ha la facoltà di adottare, per appalti sotto tale soglia, un proprio regolamento, disciplinante le procedure di affidamento e le modalità di contrattazione degli appalti lavori o di acquisizione di beni e servizi, ai sensi dell'art. 50, comma 5, del d.lgs. n. 36/2023.

La SII, con delibera del C.d.A. del 27.02.2019, si è dotata di un proprio regolamento aziendale che disciplina gli appalti correlati alla gestione istituzionale del servizio idrico integrato (c.d. rientranti nei settori speciali), di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria, tempo per tempo vigente, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto nel codice dei



contratti pubblici e specificatamente nel vigente art 50, comma 5, del D.lgs n. 36/2023 in base al quale "le imprese pubbliche ed i soggetti titolari di diritti speciali ed esclusivi per gli appalti di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, rientranti nell'ambito definito dagli articoli da 146 a 152, applicano la disciplina stabilita nei rispettivi regolamenti, la quale, comunque, deve essere conforme ai principi dettati dal Trattato UE a tutela della concorrenza". Il suddetto regolamento persegue il fine di orientare l'attività contrattuale della società secondo criteri di unità di indirizzo, efficienza, efficacia, economicità, trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento e concorrenza.

Il suddetto regolamento si applica agli appalti sotto soglia, nell'ipotesi in cui i lavori, i servizi e le forniture non siano realizzati direttamente dai soci consortili della SII – Asm Terni SPA,



Aman ScpA ed Umbriadue Scarl in ragione di quanto previsto nello Statuto Sociale, nel Regolamento di Consorzio e nei relativi capitoli d'oneri oppure nei casi in cui non sussistono, in concreto, le condizioni ed i presupposti per il loro affidamento diretto al Socio consortile, dovendo in questo caso la SII affidare ad imprese terze mediante contratti di appalto sottoposti alle norme del Codice dei Contratti pubblici.

Si precisa che ai sensi dell'art. 141 comma 2 del D.lgs n. 36/2023, le imprese pubbliche ed i soggetti titolari di diritti speciali o esclusivi, applicano le disposizioni del Libro III del Codice dei contratti pubblici soltanto per i contratti strumentali da un punto di vista funzionale a una delle attività previste negli articoli da 146 a 152. In altri termini non si applicano agli acquisti per scopi diversi dal perseguimento delle attività proprie dei c.d. settori speciali. Si precisa pertanto che gli appalti c.d. "estranei" (il cui elenco è riportato nell'allegato 1 al Regolamento aziendale della SII per le acquisizioni di lavori, beni e servizi nei settori speciali sotto soglia comunitaria), ovvero non strumentali al Servizio in gestione del SII, sono soggetti unicamente alle norme del Codice Civile.

Per l'affidamento degli appalti strumentali al servizio idrico, la SII ricorre prevalentemente alle seguenti procedure:

- Affidamento diretto ai Soci operativi Asm, Aman, Umbriadue, nelle attività previste dallo Statuto Societario e dal Regolamento di Consorzio;
- Affidamento diretto, affidamento diretto previa richiesta di più preventivi e Procedure negoziate, avvalendosi del sistema di qualificazione della SII e di apposita piattaforma di approvvigionamento digitale (e-procurement) conforme alle disposizioni in materia, contenute nel D.lgs 36/2023, per appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;
- Procedure aperte per appalti di valore superiore alla soglia comunitaria.

La società adotta annualmente un Piano di Committenza per programmare e razionalizzare gli acquisti, che costituisce anche un censimento dei fabbisogni delle diverse strutture aziendali nel corso di tale arco temporale annuale. Il piano di committenza è costituito da un elenco dettagliato degli appalti che si intende affidare nel corso dell'anno diviso in:

- Appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
- Appalti settori speciali (lavori e progetti);
- Appalti settori speciali (servizi e forniture);
- Affidamento soci.

Per quanto riguarda i lavori, il Piano di Committenza anno 2023, approvato dal C.d.A. della SII in data 19.12.2022, prevedeva un totale di € 17,1 M€; l'importo investimenti è poi stato rimodulato nel corso dell'anno a € 15,7 M€. L'importo investimenti realizzato nel 2023 è risultato essere pari ad € 16,5 M€.

Per quanto riguarda Servizi e forniture, il Piano di Committenza prevedeva un totale di € 16.905.315,90. Detto importo, stimato e stanziato per il fabbisogno 2023, ha subito un incremento dovuto a diversi fattori quali la crisi idrica.

Il fenomeno della siccità ha determinato un aumento imprevedibile ed anomalo di arsenico presso la falda a servizio del pozzo OV4 denominato Montiola per l'approvvigionamento dei Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo. Da ciò è scaturita la necessità di incrementare il quantitativo di fornitura di idrossido ferrico del tipo BAYOXIDE E 33, necessaria per il corretto funzionamento degli impianti della SII per la depurazione dall'arsenico inorganico presente nell'acqua destinata al consumo umano. Conseguentemente, nel territorio dell'orvietano e precisamente nei comuni di Castel Giorgio, Castel Viscardo, Porano, Orvieto, Baschi, Montecchio è stato necessario attivare con elevata frequenza il servizio di trasporto di acqua potabile con autobotti per la miscelazione, presso gli impianti in gestione, dell'acqua destinata al consumo umano.

11 / 2 / SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

La SII, ai sensi dell'art. 134 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nonché del regolamento aziendale per gli acquisti sotto soglia comunitaria, ha attivato, a partire da novembre 2019, i moduli Albo Fornitori nella piattaforma di e-procurement per le categorie:

- beni e servizi;
- lavori;
- professionisti.

Il sistema di qualifica dei fornitori, gestito attraverso apposita piattaforma informatica, permette agli operatori economici interessati, di iscriversi nell'albo fornitori della SII inoltrando istanza di iscrizione mediante il caricamento in piattaforma di tutta la documentazione richiesta nel Regolamento di qualificazione aziendale e nei relativi allegati per la comprova del possesso dei requisiti di ordine speciale, di ordine tecnico-professionale o economico finanziario, specifici per la singola categoria di iscrizione, come riportato dettagliatamente negli allegati al Regolamento di qualificazione aziendale (v. UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, SOA, dichiarazione di fatturato, elenco attrezzature possedute, etc.). Il Regolamento del sistema di qualificazione lavori, forniture, servizi e professionisti ed i relativi allegati sono visionabili accedendo alla sezione "Fornitori e appalti / Attivazione sistema di qualificazione lavori, forniture, servizi e professionisti ex art 134 del D.lgs 50/2016 e s.m.i." del sito internet aziendale www.siiato2.it. Al 31.12.2023 risultano qualificati con esito positivo 453 fornitori.

11 / 3 / PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE

A partire dal 2019, la Società si è dotata di una piattaforma di e-procurement, che consente lo svolgimento delle gare in forma telematica (beni, servizi, lavori ed incarichi professionali), nelle diverse tipologie di procedura previste e con i diversi criteri di aggiudicazione, al prezzo più basso o qualità/prezzo ovvero offerte economicamente più vantaggiose.

A far data dal 1° gennaio 2022 la SII, quale società partecipata del Gruppo Acea S.p.A., si avvale, per la qualificazione dei fornitori e per la gestione delle gare telematiche e/o affidamento diretto di lavori, servizi, forniture e professionisti, della nuova piattaforma "Jaggaer" (fornitore Bravo Solution Italia S.p.A.) concessa in licenza d'uso ad Acea S.p.A. Pertanto, nel mese di novembre 2021, si è provveduto alla migrazione parziale dei dati dei 128 fornitori dalla piattaforma Net 4 Market alla nuova piattaforma Jaggaer. La migrazione dei suddetti dati è avvenuta in automatico, fatta salva la facoltà di revocare il consenso da parte del legale rappresentante dell'operatore economico interessato al trattamento. Nessuno dei fornitori accreditati in net4market ha espresso la revoca del consenso, che avrebbe comportato l'impossibilità di trasferire i dati alla piattaforma Jaggaer con la conseguenza che l'operatore economico sarebbe stato obbligato a rinnovare la propria

qualifica sulla nuova piattaforma, onde poter essere invitato alle procedure di gara o affidamenti diretti per lavori, servizi, forniture e consulenze professionali. Ad ogni modo la migrazione per tutti i fornitori nella nuova piattaforma Jaggaer è stata soltanto parziale e pertanto, pur potendo essere invitati da subito alle procedure di gara o affidamenti diretti per lavori, servizi, forniture e consulenze professionali, gli operatori economici sono tenuti a perfezionare il proprio processo di qualificazione inserendo i documenti aggiornati che non sono migrati nella nuova piattaforma. Il perfezionamento del processo di qualifica è infatti necessario per la stipula del contratto di affidamento.

SUPPLY CHAIN

Allegato indicatori di performance

Tabella 54	Ordinativi
Tabella 55	Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa
Tabella 56	Ripartizione geografica degli ordinativi
Tabella 57	Fornitori Locali
Tabella 58	Processi qualifica Fornitori
Tabella 59	Sistema qualifica Fornitori
Tabella 60	Verifiche ex art 80 D.lgs 50/2016





/ INDICATORI DI PERFORMANCE

1 / Corporate governance e compliance

Tabella 1 - Numero di componenti della governance per genere ed età

descrizione	uomini		donne		totale	
	n.	%	n.	%	n.	%
< 30 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
30 - 50 anni	1	11,11%	1	11,11%	2	22,22%
> 50 anni	6	66,67%	1	11,11%	7	77,78%
Totale	7	77,78%	2	22,22%	9	100,00%

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

descrizione	2021	2022	2023
Incontri con Organismo di Vigilanza	9	8	7

Tabella 3 - Sistemi di Gestione implementati e certificati

descrizione	norma di riferimento	anno di conseguimento	anno ultimo rinnovo	anno di scadenza
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2006	2021	2024
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2006	2021	2024
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	BS OHSAS 18001:2007	2006	2018	-
	UNI ISO 45001:2018	2020	2021	2024

Tabella 4 - Numero Audit interni e Ispezioni Sistema di Gestione Integrato

descrizione	2021	2022	2023
Audit interni sistemi di Gestione	13	13	13
di cui sui processi gestiti dai Soci	6	6	6
Ispezioni su impianti	19	30	30
di cui su impianti autorizzati AIA	4	6	5
di cui su impianti autorizzati AUA	15	17	25
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	14	17	18

3 / Gestione efficiente del sistema idrico

Tabella 5 – Volumi Captati

descrizione	2021		2022*		2023	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Pozzi	23.372.686	82,4%	24.454.219	81,8%	23.196.602	78,3%
Sorgenti	4.987.253	17,6%	4.997.825	16,7%	6.005.482	20,3%
Totale Volumi captati	28.359.939	98,3%	29.452.044	98,5%	29.202.084	98,5%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	500.333	1,7%	452.255	1,5%	439.150	1,5%
Totale Volumi immessi nel sistema acquedottistico	28.860.272	100,0%	29.904.299	100,0%	29.641.234	100,0%
Volumi acqua persi complessivamente	14.819.480	51,3%	15.536.499	52,0%	14.851.819	50,1%
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	14.040.792		14.367.800		14.789.415	

NB Volumi utilizzati per la distribuzione alle utenze e per la gestione del servizio.

* Dato modificato rispetto a BdS 2022 in seguito all'aggiornamento dati ufficiali comunicati ad ARERA

Tabella 6 - Rete Idrica e fognaria (Km)

descrizione	2021	2022	2023
Servizio Acquedotto: rete totale	2.600	2.628	2.815
di cui rete di adduzione	1.119	1.119	710
di cui rete di distribuzione	1.481	1.509	2.105
Servizio Fognatura: rete totale	1.278	1.280	1.281

Tabella 7 - Infrastrutture Idriche

descrizione	2021	2022	2023
Fonti di approvvigionamento	182	183	183
di cui opere di presa pozzi	133	133	133
di cui opere di presa sorgenti	49	50	50
di cui opere di presa fiumi	-	-	-
di cui opere di presa laghi	-	-	-
Stazioni di sollevamento	167	168	171
Opere di accumulo/Serbatoi	311	310	310
Impianti di disinfezione/trattamento*	119	143	161

* Nel 2020 considerati solo impianti di potabilizzazione/trattamento; dal 2021 impianti di disinfezione e di potabilizzazione/trattamento

Tabella 8 - Infrastrutture Fognarie

descrizione	2021	2022	2023
Impianti di sollevamento	109	113	117
Scolmatori	212	212	206

Tabella 9 – Acqua prelevata / scaricata per usi civili ed industriali connessi alla gestione del Servizio (mc³)

descrizione	2022*	2023
ACQUA PRELEVATA**		
ACQUA PER USI INDUSTRIALI***	829.196	648.329
di cui acqua di superficie	0	0
di cui falda freatica	nd	nd
di cui acqua marina	0	0
di cui acqua prodotta	nd	nd
di cui acqua da terze parti	nd	nd
ACQUA PER USI CIVILI***	740	644
di cui acqua di superficie	0	0
di cui falda freatica	nd	nd
di cui acqua marina	0	0
di cui acqua prodotta	nd	nd
di cui acqua da terze parti	nd	nd
TOTALE	829.936	648.973
di cui acqua recuperata / riciclata	0	0
ACQUA SCARICATA		
ACQUA TOTALE SCARICATA	829.936	648.973
di cui in acqua di superficie	149.325	149.794
di cui in falda freatica	680.611	499.179
di cui in acqua marina	0	0
di cui in acqua di terze parti	0	0
TOTALE	829.936	648.973

NB Si tratta dell'acqua (i cui volumi sono compresi in quelli rendicontati in tab. 5) utilizzata dalla SII e dai Soci per usi interni connessi alla gestione del servizio idrico integrato (vedi nota ***). Le misure dei volumi del 2021 non sono disponibili. Si precisa che l'acqua consumata, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata, è pari a zero.

* Dato modificato rispetto a BdS 2022 in seguito all'aggiornamento dati ufficiali comunicati ad ARERA.

** Tutta la risorsa prelevata dalla rete per autoconsumo è acqua potabile: il relativo prelievo è effettuato in aree a potenziale rischio di stress idrico, così come definito dall'Aqueduct Water Risk Atlas, la mappa stilata dal World Resources Institute (WRI).

*** Per **uso industriale** si intende l'acqua utilizzata per i processi legati alle attività operative svolte dai soci (lavaggi impianti e condotte, ecc.); per **uso civile** quella utilizzata a scopi sanitari negli uffici e nelle sedi della sola SII (il dato dell'acqua, regolarmente fatturata, utilizzata a scopi sanitari negli uffici e sedi dei soci è ricompreso nella voce "Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto" della tab. 5).

Tabella 10 - Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

descrizione	2021		2022		2023	
	n.	%	n.	%	n.	%
>= 50.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
>= 10.000 < 50.000 AE	3	1,1%	3	1,1%	3	1,1%
>= 5.000 < 10.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
>= 2.000 < 5.000 AE	8	3,0%	8	3,0%	8	2,9%
< 2.000 AE	256	95,2%	258	95,2%	260	95,2%
Totale	269	100%	271	100,0%	273	100,0%

4 / Qualità della risorsa idrica

Tabella 11 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Sasso Tagliato

descrizione	limite	2021	2022	2023
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,45	7,55	7,48
Ammonio mg/l	0,50	< 0,05	–	< 0,05
Arsenico µg/l	10	6,8	8,0	7,0
Nitrato mg/l	50	20,2	20,8	20,6
Nitrito mg/l	0,5	0,09	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1.500 mg/l *	172	–	172
Sodio mg/l	200 mg/l	14,1	–	13,2
Solfato mg/l	250 mg/l	10,2	6,1	6,4
Conducibilità µS/cm a 20°C	2.500 µS/cm	245	243	243
Cloruro mg/l	250 mg/l	11,1	10,6	11,6
Alluminio µg/l	200 µg/l	63,4	48,4	47,8

* valori consigliati

Tabella 12 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Pacce

descrizione	limite	2021	2022	2023
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,7	7,77	7,76
Durezza totale	15 - 50 °F *	17,6	17,9	17,3
Ammonio	0,50 mg/l	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Arsenico	10 µg/l	<1	< 1	< 1
Nitrato	50 mg/l	2,8	2,5	< 2,5
Nitrito	0,5 mg/l	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C	max 1.500 mg/l *	227	222	229
Sodio	200 mg/l	<5	5,0	< 5
Solfato	250 mg/l	3,3	2,5	< 2,5
Conducibilità a 20°C	2.500 µS/cm	338	324	321
Cloruro	250 mg/l	5	4,2	4,5

* valori consigliati

Tabella 13 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Amerino

descrizione	limite	2021	2022	2023
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,6	7,54	7,52
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	33	32,9	33,1
Ammonio mg/l	0,50	<0,05	< 0,05	< 0,05
Arsenico µg/l	10	1	< 1	< 1
Nitrato mg/l	50	8	7,5	6,6
Nitrito mg/l	0,5	<0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1.500 mg/l *	471	469	464
Sodio mg/l	200 mg/l	16,3	15,3	15,0
Solfato mg/l	250 mg/l	57,5	56,3	58,5
Conducibilità µS/cm a 20°C	2500 µS/cm	664	670	664
Cloruro mg/l	250 mg/l	24,3	25,9	21,4
Tricoloetilene + Tetracloroetilene µg/l	10 µg/l	0,8	0,73	0,54

* valori consigliati

Tabella 14 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

descrizione	2021	2022	2023
n. punti di campionamento	368	415	394
n. campioni	3.379	3.060	2.880
n. parametri	51.352	43.256	39.773
% parametri fuori standard	0,04%	0,03%	0,03%
n. parametri fuori standard	18	12	10

Dati relativi ai controlli interni eseguiti in distribuzione ai fini della rendicontazione del macroindicatore M3 per ARERA

5 / Tutela dell'ambiente e progetti di economia circolare

Tabella 15 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

descrizione	2021	2022	2023
n. punti di campionamento	13	13	13
n. campioni	208	204	214
n. parametri	6.651	5.657 *	6.104
% parametri fuori standard	0,00%	0,00%	0,02%
n. parametri fuori standard	0	0	1

Come punti di campionamento sono stati presi in considerazione le uscite degli impianti di depurazione con potenzialità ≥ 2.000 A.E. (perimetro M6)

* Dato modificato rispetto a BdS 2022

Tabella 16 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)

descrizione	2021	2022	2023
MATERIALI ACQUISTATI DA SII			
MATERIALI NON RINNOVABILI			
Idrossido ferrico **	30,22	50,8	23
MATERIALI RINNOVABILI			
Carbone attivo vegetale **	nd	16	32
MATERIALI ACQUISTATI DAI SOCI			
MATERIALI NON RINNOVABILI			
Acido cloridrico	1,52	1,0	1
Clorito di sodio	1,60	1,0	1
Ipoclorito di sodio*	81,27	91,91	76,64
Policloruro di Alluminio	19,98	4,86	45,24
PF81	0,32	0,66	0,625
Anidride Carbonica	-	-	-
Polielettrolita e PAC	-	-	-
TOTALE	134,91	166,20	179,505

NB Tutti i materiali elencati sono utilizzati dai soci nei processi produttivi e, ad esclusione del carbone attivo vegetale e dell'idrossido ferri-co, approvvigionati direttamente dagli stessi in base alle esigenze del servizio.

* Dato relativo ai quantitativi approvvigionati nel periodo di riferimento

** Dato relativo alle sostituzioni effettuate nel periodo di riferimento

Tabella 17 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (ton)

descrizione	2021	2022	2023
Flocculante	0	0	0
Polielettrolita*	142,38	109,45	107,02
Cloruro ferrico**	0	0,15	0
Policloruro di alluminio**	0	0,5	5,9
Totale	142,38	110,10	112,92

NB Tutti i materiali elencati sono utilizzati dai soci nei processi produttivi ed approvvigionati direttamente dagli stessi in base alle esigenze del servizio.

* Quantitativo approvvigionato nel periodo di riferimento

** Quantitativo stimato in base alle evidenze operative

Tabella 18 - Quantità di rifiuti prodotti

descrizione	2021		2022		2023	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti Pericolosi	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Rifiuti Non Pericolosi	6.509	100,00%	7.421,40	100,00%	5.762,305	100,00%
di cui da processo di depurazione	6.484*	99,62%	7.337,64	98,87%	5.628,35	97,68%
di cui da processo di potabilizzazione	25	0,38%	83,72	1,13%	133,94	2,32%
di cui da altro	0*	0,00%	0,04	0,001%	0,015	0,00%
Produzione totale rifiuti	6.509	100,00%	7.421,40	100,00%	5.762,305	100,00%

NB I rifiuti rendicontati nella presente tabella sono quelli, prodotti in tutti gli impianti idrici e fognari (compresi quelli depurativi) e nelle sedi della società, per i quali la SII si configura come "produttore" ai sensi del D.Lgs. 152/06.

* **Dato revisionato:** precedentemente erano stati classificati nella voce "Altro" i quantitativi di rifiuti (Sabbia e Vaglio) derivanti dal processo di depurazione.

Tabella 19 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

descrizione	2021		2022		2023	
	ton	%	ton	%	ton	%
RECUPERATI	6.384	98,1%	7.317,35	98,59%	5.536,86	96,09%
di cui rifiuti pericolosi	0	0,0%	0,00	0,00%	0	0,00%
di cui rifiuti non pericolosi	6.384	98,1%	7.317,35	98,59%	5.536,86	96,09%
SMALTITI	125	1,9%	104,05	1,41%	225,43	3,91%
di cui rifiuti pericolosi	0,0	0,00%	0,00	0,00%	0,0	0,00%
di cui rifiuti non pericolosi	125	1,9%	104,05	1,41%	225,43	3,91%
TOTALE	6.509	100,0%	7.421,40	100,00%	5.762,305	100%

Tabella 20 - Rifiuti conferiti / non conferiti in discarica (ton)

descrizione	2021	2022	2023
RIFIUTI NON PERICOLOSI*			
RIFIUTI NON CONFERITI IN DISCARICA (FUORI DAL SITO**)			
Preparazione al riutilizzo	0,00	0,00	0,00
Riciclaggio	0,00	0,00	0,00
Altre operazioni di recupero	6.402,03	7.317,35	5.536,86
TOTALE	6.402,03	7.317,35	5.536,86
RIFIUTI CONFERITI IN DISCARICA (FUORI DAL SITO**)			
Incenerimento (con recupero di energia)	0,00	0,00	0,00
Incenerimento (senza recupero di energia)	0,00	0,00	0,00
Messa in discarica	0,00	0,00	45,22
Altre operazioni di smaltimento	99,56	104,05	180,21
TOTALE	99,56	104,05	225,43
TOTALE	6.501,6	7.421,4	5.762,29

NB I rifiuti rendicontati nella presente tabella sono quelli, prodotti in tutti gli impianti idrici e fognari (compresi quelli depurativi) e nelle sedi della società, per i quali la SII si configura come "produttore" ai sensi del D.Lgs. 152/06.

* Tutti i rifiuti prodotti dalla SII sono classificati come non pericolosi.

** Tutti i rifiuti prodotti sono smaltiti o recuperati fuori dei confini fisici o del controllo amministrativo della SII.

Tabella 21 - Consumi di energia elettrica per servizio

descrizione	2021		2022		2023	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	103.812,8	28.836,9	114.096,8	31.693,6	104.646,4	29.068,4
Distribuzione	7.747,2	2.152,0	8.063,6	2.239,9	8.254,2	2.292,8
Depurazione	33.923,5	9.423,2	32.844,8	9.123,5	32.159,7	8.933,3
Fognatura	5.497,2	1.527,0	5.101,5	1.417,1	5.674,7	1.576,3
Servizi/Altro	344,9	95,8	398,5	110,7	333	92,5
Totale	151.325,7	42.034,9	160.505,2	44.584,8	151.068,1	41.963,4
di cui da fonti rinnovabili *	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
di cui da fonti non rinnovabili *	151.325,7	42.034,9	160.505,2	44.584,8	151.068,1	41.963,4

NB I consumi rendicontati nella presente tabella sono quelli relativi a tutti gli impianti idrici e fognari (compresi quelli depurativi) e alle sedi della SII.

* non è mai stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili; pertanto, i consumi rispettano la composizione media nazionale

Tabella 22 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

descrizione	2021		2022		2023	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	10.754	379	12.238	432	8.149	289
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
GPL	281	7	119	3	0	0
Benzina	1.099	35	1.906	62	2.204	71
Gasolio	6.565	234	3.234	117	3.733	133

NB I consumi rendicontati nella presente tabella sono quelli per il riscaldamento degli impianti idrici e fognari (compresi quelli depurativi) e delle sedi della SII e per l'autotrazione dei mezzi della SII.

Tabella 23 - Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

descrizione	2021		2022		2023	
	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2
Gas metano (Sm3)	10.754	21,3	12.238	24,3	8.149	16,3
GPL (ton)	0,1	0,4	0,1	0,2	0,0	0,0
Benzina (ton)	0,8	2,6	1,4	4,5	1,6	5,2
Gasolio (ton)	5,4	17,3	2,7	8,5	3,1	9,8
Totale emissioni di tipo Scope 1		41,6		37,5		31,3

NB Calcolo effettuato sui consumi per il riscaldamento degli impianti idrici e fognari (compresi quelli depurativi) e delle sedi della SII e per l'autotrazione dei mezzi della SII.

Tabella 24 - Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

descrizione	2021		2022		2023	
	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2
Metodologia LOCATION BASED *						
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	28.836,9	7.439,9	31.693,6	8.272,0	29.068,4	7.761,3
Distribuzione	2.152,0	555,2	2.239,9	584,6	2.292,8	612,2
Depurazione	9.423,2	2.431,2	9.123,5	2.381,2	8.933,3	2.385,2
Fognatura	1.527,0	394,0	1.417,1	369,9	1.576,3	420,9
Servizi/Altro	95,8	24,7	110,7	28,9	92,5	24,7
Totale	42.034,9	10.845,0	44.584,8	11.636,6	41.963,3	11.204,3

Metodologia MARKET BASED **

Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	28.836,9	13.223,7	31.693,6	14.471,3	29.068,4	13.287,2
Distribuzione	2.152,0	986,8	2.239,9	1.022,7	2.292,8	1.048,1
Depurazione	9.423,2	4.321,2	9.123,5	4.165,8	8.933,3	4.083,4
Fognatura	1.527,0	700,2	1.417,1	647,0	1.576,3	720,5
Servizi/Altro	95,8	43,9	110,7	50,5	92,5	42,3
Totale	42.034,9	19.275,9	44.584,8	20.357,4	41.963,4	19.181,4

SNB Calcolo effettuato sui consumi di energia elettrica di tutti gli impianti idrici e fognari (compresi quelli depurativi) e delle sedi della SII.

* Fonte: Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico 363/2022 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

** Fonte: AIB - European Residual Mixes 2021.

Tabella 25 – Dispute ambientali

descrizione	2021	2022	2023
dispute ufficialmente aperte da soggetti esterni per questioni ambientali (ricorsi, denunce, verbali, memorie, multe, ecc.)	0	1	1
di cui risolte	0	0	0

Tabella 26 – Multe ambientali

descrizione	2021		2022		2023	
	n.	Val. €	n.	Val. €	n.	Val. €
multe ricevute	0	0	1	3.019	1	1.024,54
multe pagate	0	0	1	3.019	1	1.024,54

6 / Gestione delle risorse umane

Tabella 27 - Numero totale dipendenti per qualifica

descrizione	2021				2022				2023			
	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.
Dirigenti	3	0	3	8,6	2	0	2	5,0	2		2	5,1
Quadri	2	0	2	5,7	2	0	2	5,0	2		2	5,1
Impiegati	14	15	29	82,9	19	16	35	87,5	19	16	35	89,7
Operai	1	0	1	2,9	1	0	1	2,5				0,0
Totale	20	15	35	100,0	24	16	40	100,0	23	16	39	100,0

Tabella 28 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

descrizione		2021			2022			2023		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	1	0	1
	> 50 anni	2	0	2	1	0	1	1	0	1
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	1	0	1
	> 50 anni	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Impiegati	< 30 anni	0	0	0	1	1	2	1	1	2
	30 - 50 anni	10	10	20	13	11	24	13	11	24
	> 50 anni	4	5	9	5	4	9	5	4	9
Operai	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	0	0	0
	> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
totale		20	15	35	24	16	40	23	16	39

Tabella 29 - Numero totale personale per tipologia di contratto

descrizione	2021				2022				2023			
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
Personale stabile a tempo indeterminato	19	15	34	97,1	20	15	35	87,5	21	15	36	92,3
di cui personale in part-time	0	4	4	11,4	0	4	4	10,0	0	3	3	7,7
Personale a tempo determinato	1	0	1	2,9	3	0	3	7,5	1	0	1	2,6
Personale con contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0,0	1	1	2	5,0	1	1	2	5,1
Totale	20	15	35	100,0	24	16	40	100,0	23	16	39	100,0

Tabella 30 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

descrizione	2021	2022	2023
Categorie protette (art. 18 C.2 L. 68/99)	-	-	-
Disabili	2	2	2
Totale	2	2	2

Tabella 31 – Entrate, Uscite e tassi di turnover per genere e fascia di età

descrizione		2021			2022			2023		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Personale assunto	< 30 anni	0	0	0	1	1	2	0	0	0
	30 - 50 anni	0	0	0	4	0	4	0	0	0
	> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Totale	0	0	0	5	1	6	0	0	0
Personale cessato	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	> 50 anni	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	Totale	1	0	1	1	0	1	1	0	1
di cui per Pensionamento		0	0	0	1	0	1	0	0	0
di cui per Dimissioni volontarie		1	0	1	0	0	0	1	0	1
di cui per Licenziamento		0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui per Altro (mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di Turnover in entrata		0	0	0	21	6	15	0	0	0
Tasso di Turnover in uscita		5	0	3	4	0	3	4	0	3

Tabella 32 - Ore lavorate ed ore di assenza

descrizione	U.M.	2021			2022			2023		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	Ore	5.469	5.536	11.005	4.703	3.825	8.528	5.878	3.660	9.538
di cui assenza per malattia e infortunio	Ore	1.667	2.008	3.675	1.232	1.242	2.474	1.130	759	1.889
di cui sciopero	Ore	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui altro	Ore	3.802	3.528	7.330	3.471	2.583	6.054	4.748	2.901	7.649
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	13	21	16	11	15	13	8	5	13
Tasso di malattia	%	4	7	5	2	2	4	2	1	3
Ore lavorabili	Ore	40.527	26.852	67.379	41.232	25.760	66.992	45.425	27.879	73.304
Ore lavorate	Ore	35.278	21.437	56.715	36.824	22.037	58.861	39.993	24.318	64.311
di cui ore ordinarie	Ore	35.035	21.315	56.350	36.529	21.935	58.464	39.548	24.219	63.767
di cui ore straordinarie	Ore	243	122	365	295	101	396	445	99	544

Tabella 33 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

descrizione	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	6	0	6	34	0	34	7,5	0	7,5
quadri	6	0	6	90	0	90	64	0	64
impiegati	83	89	172	574	581	1.155	617	605,5	1.222,5
operai	3	0	3	65	0	65	0	0	0
totale	98	89	187	762	581	1.343	688,5	605,5	1.294

Tabella 34 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

descrizione	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	2,0	0	2,0	16,8	0	16,8	3,75	0,0	3,75
quadri	3,0	0	3,0	44,8	0	44,8	32,0	0,0	32,0
impiegati	5,9	5,9	11,9	30,2	36,3	33,0	32,4	37,8	34,9
operai	3,0	0	3,0	65,0	0	65,0	0,0	0,0	0,0
totale	13,9	5,9	19,9	31,7	36,3	33,6	29,91	37,84	33,17

Tabella 35 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

descrizione	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Manageriali/leadership	0	0	0	76	48	124	0	51	51
Formazione anticorruzione	0	0	0	183	98	281	35	40	75
Sicurezza HSE	18	15	33	72	36	108	140	156	296
Formazione professionale e tecnica	80	74	154	431	399	830	514	359	872
Totale	98	89	187	762	581	1.343	689	606	1.294

7 / Salute e sicurezza dei lavoratori

Tabella 36 - Ore totali formazione sicurezza HSE per categoria e genere

descrizione	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	2	0	2	0	0	0	0	0	0
quadri	2	0	2	0	0	0	22	0	0
impiegati	13	15	28	200	44	244	196	162	358
operai	1	0	1	0	0	0	0	0	0
totale	18	15	33	200	44	244	218	162	380

Tabella 37 - Ore medie formazione sicurezza HSE per categoria e genere

descrizione	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	1	0	1	0	0	0	0	0	0
quadri	1	0	1	0	0	0	11	0	11
impiegati	1	1	2	11	5	16	8,16	9,53	17,69
operai	1	0	1	0	0	0	0	0	0
totale	4	1	5	11	5	16	19,16	9,53	28,69

Tabella 38 - Indici infortunistici

descrizione	2021			2022			2023		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Infortuni (> 1 giorno)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprensive straordinario)	35.278	21.437	56.715	36.824	22.037	58.861	39.993	24.318	64.311
IR - Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Giorni di assenza per infortunio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LDR - Indice di gravità (gg di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabella 39 - Utenze per servizio

descrizione	2021	2022	2023
Utenze Totali	126.112	127.963	127.567
Utenze servite da acquedotto	126.112	127.963	127.567
Utenze servite da fognatura	107.420	109.409	106.014
Utenze servite da depurazione	103.798	105.894	103.871
Scarichi industriali	157	159	154

Tabella 40 - Utenze per Comune e Area

comune	sub ambito	2021	2022	2023
ACQUASPARTA	Ternano	2.620	2.644	2.629
ALLERONA	Orvietano	978	976	986
ALVIANO	Amerino - Narnese	865	858	858
AMELIA	Amerino - Narnese	6.805	6.947	6.917
ARRONE	Ternano	1.552	1.575	1.580
ATTIGLIANO	Amerino - Narnese	1.113	1.117	1.114
AVIGLIANO UMBRO	Amerino - Narnese	1.527	1.551	1.543
BASCHI	Orvietano	1.968	1.987	1.966
CALVI DELL'UMBRIA	Amerino - Narnese	1.335	1.356	1.361
CASTEL GIORGIO	Orvietano	1.482	1.503	1.482
CASTEL VISCARDO	Orvietano	1.855	1.852	1.851
FABRO	Orvietano	1.801	1.825	1.826
FERENTILLO	Ternano	1.367	1.382	1.379
FICULLE	Orvietano	1.156	1.169	1.165
GIOVE	Amerino - Narnese	1.319	1.350	1.328
GUARDEA	Amerino - Narnese	1.191	1.209	1.207
LUGNANO IN TEVERINA	Amerino - Narnese	1.057	1.063	1.054
MONTECASTRILLI	Amerino - Narnese	2.617	2.659	2.641
MONTECCHIO	Orvietano	1.352	1.369	1.355
MONTEFRANCO	Ternano	870	893	881
MONTEGABBIONE	Orvietano	658	666	666
MONTELEONE D'ORVIETO	Orvietano	911	933	922
NARNI	Amerino - Narnese	10.234	10.319	10.279
ORVIETO	Orvietano	11.762	11.860	11.860

comune	sub ambito	2021	2022	2023
OTRICOLI	Amerino - Narnese	1.117	1.159	1.139
PARRANO	Orvietano	444	472	445
PENNA IN TEVERINA	Amerino - Narnese	799	812	796
POLINO	Ternano	328	334	325
PORANO	Orvietano	1.101	1.115	1.105
SAN GEMINI	Ternano	2.572	2.610	2.611
STRONCONE	Ternano	2.758	2.777	2.770
TERNI	Ternano	58.598	59.621	59.526
Sub ambito Amerino - Narnese		29.979	30.400	30.237
Sub ambito Orvietano		25.468	25.727	25.629
Sub ambito Ternano		70.665	71.836	71.701
Totale		126.112	127.963	127.567

Tabella 41 - Contatti Inbound e Outbound

descrizione	canali di contatto	2021	2022	2023
contatti IN bound	call center	73.473	72.228	82.893
	sportello	5.655	9.892	10.562
	servizio guasti	7.329	8.279	3.434
	sportello digitale	230	610	371

Tabella 42 - Autoletture (n°)

descrizione	2021	2022	2023
Autolettura da IVR (Telefonica)	34.251	40.660	40.167
Autolettura da Letturista	242.759	242.044	262.992
Autolettura da SMS	7.143	5.011	4.560
Autolettura da WEB	4.936	7.797	7.300

Tabella 43 - Modalità di pagamento utenza (% incidenza volumi sul totale)

descrizione	2021	2022	2023
Domiciliazione bancaria (SDD)	33,70%	29,4%	27,69%
Bonifico	23,00%	29,0%	36,44%
Bollettino postale	43,30%	41,7%	35,87%

Tabella 44 - Agevolazioni Tariffarie

descrizione	2021	2022	2023*
UTENZE Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	1.003	418	7.828
VOLUMI Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	81.483	16.250	13.262

* Nel 2023 sono stati erogati anche i BSI di competenza degli anni 2021 e 2022

Tabella 45 - Customer Satisfaction Index *

Indicatori	2021	2022	2023
Aspetti Tecnici	92,9	93,7	91,0
Fatturazione	84,3	92	91,6
Rapporto Qualità/Prezzo	79,0	84,2	87,2
Segnalazione Guasti	86,9	92	88,8
Intervento Tecnico	90,0	97,5	97,3
N° verde Commerciale	95,1	97	95,1
Sportello	96,4	96	95,5
C.S.I. complessivo	89,6	92,6	91,3

* il valore riferisce agli score % registrati nei rispettivi II° semestri di ogni anno

Tabella 46 - Contenziosi

descrizione	2021	2022	2023
cause civili e amministrative aperte	6	5	3
di cui verso ARERA e AURI	0	2	0
accertamenti tecnici preventivi	2	0	0
azioni di risarcimento danni	0	1	2
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	0	2	1

Tabella 47 - Commissione Conciliativa

descrizione	2021	2022	2023
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute Organismo ADR ACEA	4	2	2
di cui istanze ammesse	4	2	2
di cui istanze non ammesse	0	0	0

Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute ammesse Organismo ADR ACEA	4	2	2
di cui istanze concluse con accordo	4	2	2
di cui istanze concluse senza accordo	0	0	0
Sportello Acquirente Unico ARERA: istanze ricevute	11	3	2
di cui istanze ammesse	7	3	2
di cui istanze non ammesse	4	0	0
Commissioni Conciliativa ARERA: istanze ricevute *	n.a.	11	10
di cui istanze risolte prima della Conciliazione	n.a.	0	0
di cui istanze concluse con accordo	n.a.	8	7
di cui istanze concluse senza accordo	n.a.	3	3

* Obbligo da 01/01/22.

10 / Capacità reddituale e solidità patrimoniale

Tabella 48 - Principali voci del Conto Economico (€ mln)

descrizione	2021	2022	2023
Ricavi da SII	40,21	49,22	46,40
Ricavi diversi	2,96	7,18	3,97
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	13,37	14,13	15,06
Risultato Operativo Netto (EBIT)	2,27	2,45	3,45
Risultato Netto (Utile)	0,26	0,81	1,11

Tabella 49 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

descrizione	2021	2022	2023
Patrimonio Netto	34,71	36,76	37,38
Capitale Investito Netto	77,14	79,52	80,25
Posizione Finanziaria Netta	42,42	42,76	42,87

Tabella 50 - Indici di Redditività (%)

descrizione	2021	2022	2023
ROE Netto	0,75%	2,26%	3,05%
ROI	2,95%	3,08%	4,30%

Tabella 50 - Indici di Redditività (%)

descrizione	2021	2022	2023
ROE Netto	0,75%	2,26%	3,05%
ROI	2,95%	3,08%	4,30%
ROS	7,94%	5,03%	7,02%

Tabella 51 - Indici di Investimento

descrizione	2021	2022	2023
Investimenti (€ mln)	10,86	14,38	16,49
€ per m3 di acqua venduta	0,85	1,14	1,24
€ per abitante del territorio servito	49,69	66,79	76,78

Tabella 52 - Investimenti Totali per Servizio (€ mln)

descrizione	2021		2022		2023	
	ML	%	ML	%	ML	%
Acquedotto	6,11	56,41%	9,02	62,73%	9,10	55,17%
Fognatura	2,00	18,50%	2,00	13,91%	3,54	21,45%
Depurazione	1,79	16,58%	3,16	22,01%	2,89	17,53%
Generale SII (SC, FOC, All, NI)	0,92	8,52%	0,19	1,35%	0,96	5,85%
Totale	10,82	100,00%	14,38	100,00%	16,49	100,00%

Tabella 53 - Valore Economico Direttamente Generato e Distribuito (€)

descrizione	2021	2022	2023
VALORE ECONOMICO GENERATO	43.168.669,00	56.396.895,00	50.371.230,00
Ricavi da SII	43.168.669,00	56.396.895,00	50.371.230,00
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
Fornitori	9.005.919,00	21.586.845,00	13.720.905,81
Remunerazione del personale	2.522.991,00	2.130.162,00	2.252.930,00
Azionisti soci imprenditori	14.022.015,00	14.062.829,52	15.060.856,47
Azionisti comuni e AURI	2.635.542,00	2.542.895,00	2.492.534,72
Finanziatori	1.603.463,00	1.594.970,00	2.164.291,00
Pubblica Amministrazione	2.009.595,00	1.978.678,00	1.950.561,00
Collettività	12.348,00	7.786,00	13.150,00
Impresa (valore trattenuto)	11.356.796,00	12.492.730,00	12.716.001,00

Tabella 54 - Ordinativi

descrizione	2021		2022		2023	
	n. ordini	Val. €	n. ordini	Val. €	n. ordini	Val. €
Forniture	14	5.888.130	15	11.513.049,50	13	16.818.494,49
Lavori	13	254.817	3	90.574,74	0	0,00
Servizi	10	147.813	11	2.432.600,01	14	2.084.348,68
Professionisti	36	295.465	26	330.770,35	30	643.227,33
Soci	28	28.080.984	41	28.395.359,34	33	26.372.234,46
Totale	101	34.667.209	96	42.762.353,26	90	45.918.304,96

Tabella 55 - Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa

descrizione	2021	2022	2023
Ordinativi Fornitori con importo commessa <40k €	66,98%	1,55%	1,56%
Ordinativi Fornitori con importo commessa 40-400k €	24,53%	15,87%	11,32%
Ordinativi Fornitori con importo commessa >400k €	8,49%	82,58%	84,74%

Tabella 56 - Ripartizione geografica ordinativi

descrizione	2021				2022				2023			
	quantità		valore		quantità		valore		quantità		valore	
	n.	%	€	%	n.	%	€	%	n.	%	€	%
Umbria	80	79,2%	34.233.468,63	99,73%	69	71,9%	29.792.804,36	69,7%	64	71,11%	44.225.209,37	96,31
Altre regioni	21	20,79%	92.513,53	0,27%	27	28,1%	12.969.548,90	28,1%	26	28,89%	1.693.095,59	3,69
Totale	101	100%	34.325.982,16	100%	96	100%	42.762.353,26	100%	90	100%	45.9183.04,96	100%

Tabella 57 - Fornitori locali *

descrizione	2021	2022	2023
Numero di fornitori locali con ordinativi nell'anno	30	14	19
% dei fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	23,44%	9,33%	47,50%

* Fornitori ricadenti nel perimetro geografico della Regione Umbria (sono esclusi i Soci della SII)

Tabella 58 - Processi qualifica fornitori

descrizione	2021	2022	2023
Processi di qualifica accreditato (%)	46,9%	39%	30,02%
Processi di qualifica con esito negativo (%)	31,4%	4%	2,20%

Tabella 59 - Sistema qualifica fornitori

descrizione	UM	2021	2022	2023
Fornitori complessivamente qualificati al 31/12	n.	128	150	453
di cui qualificati nell'anno	n.	60	37	136
di cui in possesso di cert.ne UNI EN ISO 9001	%	59%	36,7%	86%
di cui in possesso di cert.ne UNI EN ISO 14001	%	27%	6%	22%

Tabella 60 - Verifiche ex art 80 D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

descrizione	2021	2022	2023
Numero di imprese verificate	107	106	89

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

**GRI 2: INFORMATIVA
GENERALE 2021**

2-1 Dettagli organizzativi	Pag. 3; Par. 1/1	(Sii in sintesi)
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Pag. 6-7	(Nota metodologica)
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Pag. 6-7	(Nota metodologica)
2-4 Revisione delle informazioni	Pag. 6-7	(Nota metodologica)
2-5 Assurance esterna	Pag. 154-156	
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Par. 1/1-2-3 Cap. 11	
2-7 Dipendenti	Cap. 6	
2-8 Lavoratori non dipendenti	Par. 6/1	
2-9 Struttura e composizione della governance	Par. 1/12 Tab. 1	
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Par. 1/12	
2-11 Presidente del massimo organo di governo	Par. 1/12	
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Par. 1/12	
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Par. 1/12	
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Par. 1/12	

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

2-15 Conflitti d'interesse	Par. 1/12		
2-16 Comunicazione delle criticità	Par. 1/12		
2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Par. 1/12		
2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Par. 1/12		
2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Par. 1/12 Cap. 6		
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Par. 1/12 Cap. 6		
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Par. 6/1		
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Pag. 5		(Lettera agli Stakeholder)
2-23 Impegno in termini di policy	Pag. 5-14		(da Lettera agli Stakeholder a Temi materiali)
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Pag. 5-14		(da Lettera agli Stakeholder a Temi materiali)
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Par. 8/3		
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	https://www.siiato2.it/sii-trasparente/whistleblowing		
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Par. 1/11; 2/1 Tab. 14-15; 25-26		
2-28 Appartenenza ad associazioni	La SII è associata di Confindustria e Utilitalia		
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 9-14		(da Materialità a Temi materiali)
2-30 Contratti collettivi	Par. 6/1 Tab. 29		

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Pag. 9-14	(da Materialità a Temi materiali)
	3-2 Elenco di temi materiali	Pag. 9-14	(da Materialità a Temi materiali)

Tema materiale: Capacità reddituale e solidità patrimoniale

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 1/4-5-6; 2/3; Cap. 10
201	PERFORMANCE ECONOMICA 2016	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 10 Tab. 53

Tema materiale: Gestione dei rischi, Compliance e Governance

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 1; 2
205	ANTICORRUZIONE 2016	
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Par. 1/6-7
205-3	Casi di corruzione accertati e misure adottate	Par. 1/6-7

Tema materiale: Sviluppo di processi di economia circolare

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 1/4-5-6; 2/3; Cap. 5
301	MATERIALI 2016	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Par. 5/5 Tab. 16; 17
306	RIFIUTI 2020	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Par. 5/3; 5/6 Tab. 18; 19; 20

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Par. 5/3; 5/6 Tab. 18; 19; 20
306-3	Rifiuti prodotti	Par. 5/3 Tab. 18; 19; 20
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Par. 5/3 Tab. 19; 20
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Par. 5/3 Tab. 19; 20

Tema materiale: Tutela dell'ambiente

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 1/4-5-6; Cap. 3; 4; 5
302	ENERGIA 2016	
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Par. 5/4 Tab. 21; 22
305	EMISSIONI 2016	
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Par. 5/4 Tab. 23
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Par. 5/4 Tab. 24
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Cap. 11

Tema materiale: Qualità della risorsa idrica

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 1/4-5-6; 3/1-2-3-4 Cap. 4
303	ACQUA ED EFFLUENTI 2018	

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 3; 4
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Par. 5/1
303-3	Prelievo idrico	Tab. 5; 9
303-4	Scarico idrico	Tab. 9
303-5	Consumo idrico	Tab. 9

Tema materiale: Gestione e sviluppo delle risorse umane

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 1/4-5- 6 Cap. 6
401	OCCUPAZIONE 2016	
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Tab. 31
401-2	Benefici previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Par. 6/4-5
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	
404-1	Numero medio di ore di formazione annua per dipendente	Par. 6/3 Tab. 34
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Par. 1/12 Cap. 6 Tab. 1; 27; 28

Tema materiale: Salute e sicurezza dei lavoratori

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 1/4-5- 6 Cap. 7
-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7	
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 7	
403-3	Servizi per la salute professionale	Cap. 7	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 7	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7 Tab. 36; 37	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 7	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 7	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7	
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 7 Tab. 38	
403-10	Malattie professionali	Cap. 7	

Tema materiale: Customer satisfaction

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 1/4-5- 6 Cap. 8	
413	COMUNITÀ LOCALI 2016		
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Par. 8/1-2-3-4 Cap. 9 Tab. 44; 45; 46; 47	
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016		

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Cap. 4 Tab. 14; 15	



S.I.I. SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2023

**Relazione della società di revisione indipendente sul
documento "Bilancio di Sostenibilità 2023"**

Relazione della società di revisione indipendente sul documento "Bilancio di Sostenibilità 2023"

Al Consiglio di Amministrazione
di S.I.I. Società Consortile per Azioni

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità 2023 (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità") di S.I.I. Società Consortile per Azioni (di seguito anche "Servizio Idrico Integrato" o SII SCpA") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di SII SCpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" e con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "Content Index" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di SII SCpA in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell'*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di SII SCpA responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "10 / Capacità reddituale e solidità patrimoniale" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio di esercizio della SII SCpA;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della SII SCpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

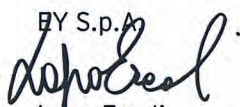
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Servizio Idrico Integrato:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di S.I.I. Società Consortile per Azioni relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" e con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "Content Index" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 23 settembre 2024

EY S.p.A.

Lapo Ercoli
(Revisore Legale)

A

ACQUA POTABILE: acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.

ACQUE REFLUE URBANE: insieme di acque reflue urbane industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

AURI: Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico.

ASL: Azienda Sanitaria Locale.

B

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ: strumento di reporting che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

C

CAPTAZIONE: prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile.

CARTA DEI SERVIZI: documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

CODICE ETICO: documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e dei collaboratori.

CUSTOMER SATISFACTION: insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti.

E

ENERGIE RINNOVABILI: forme di energia che si rigenerano in tempi brevi se confrontati con i tempi caratteristici della storia umana. Le fonti di tali forme di energia sono dette risorse energetiche rinnovabili.

F

FONTI RINNOVABILI: fonti di energia che a differenza dei combustibili fossili e quelli derivati dal petrolio, possono essere considerate inesauribili per la loro continua rigenerazione.

G

GRI CONTENT INDEX: Indice dei contenuti secondo i GRI Standards.

GRI: Global Reporting Iniziative, ovvero le Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità.

I

IDENTITÀ AZIENDALE: esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda.

IMPIANTO IDROELETTRICO: impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.

INDICATORE: misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.

M

MATERIALITÀ: criterio attraverso il quale SII valuta la rilevanza degli aspetti economici, sociali e ambientali.

P

PARAMETRO: singola specie analitica.

PARTNERSHIP: rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi.

POTABILIZZAZIONE: trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).

R

RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (RSI): insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse.

RIFIUTI NON PERICOLOSI: rifiuti che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.

RIFIUTI PERICOLOSI: rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).

RIFIUTO: qualsiasi sostanza ad oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del D.Lgs. 152/2006 e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di "disfarsi". Lo stesso Decreto legislativo classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciale e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

S

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

SOSTENIBILITÀ: capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.

STAKEHOLDER: insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità od organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività di impresa all'ambiente e alla sicurezza.

SVILUPPO SOSTENIBILE: sviluppo economico di un'azienda nel periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

U

UTENTE: cliente o soggetto che usufruisce di un servizio.

V

VALORE DI PARAMETRO: concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.