

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



- 00 SII in Sintesi
- 01 Lettera agli Stakeholder
- 02 Nota metodologica
- 03 Il percorso della sostenibilità
- 04 Materialità
- 05 Stakeholder aziendali
- 06 Temi materiali

01 / CORPORATE GOVERNANCE

- 07 PROFILO DELLA SOCIETÀ
- 08 LA RIORGANIZZAZIONE SOCIETARIA E IL CONSOLIDAMENTO
- 09 LA COMPAGINE DEI SOCI
- 10 MISSION E VALORI AZIENDALI
- 11 CODICE ETICO
- 12 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO
- 13 ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA
- 14 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO
- 15 AUDIT ED ISPEZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO
- 16 PRIVACY
- 17 SCENARIO REGOLATORIO
- 18 STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE

02 / GESTIONE DEL RISCHIO

- 07 RISCHIO REGOLATORIO E NORMATIVO
- 08 RISCHIO CONNESSO AL CREDITO
- 09 RISCHIO VOLUME CONNESSO AD EVENTI CLIMATICI
- 10 RISCHIO OPERATIVO
- 11 RISCHIO DI LIQUIDITÀ

03 / GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

- 07 IL SISTEMA IDRICO
- 08 IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DALLA SII
- 09 IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE
- 10 RETI DI DISTRIBUZIONE
- 11 RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO
- 12 DEPURAZIONE
- 13 REGOLE E PERFORMANCE DI QUALITÀ TECNICA

04 / QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

- 07 ACQUA POTABILE

05 / TUTELA DELL'AMBIENTE ED INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

- 00 ACQUE REFLUE E DEPURATE
- 01 COMMISSIONE AMBIENTE
- 02 GESTIONE RIFIUTI
- 03 CONSUMI ENERGETICI
- 04 CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI
- 05 PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE E DI MITIGAZIONE
- 06 DEL RISCHI

06 / GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

- 00 LE PERSONE NELLA SII
- 01 ORE LAVORATE E ASSENZE
- 02 ORE FORMAZIONE
- 03 OLTRE L'EMERGENZA E LA GESTIONE DELLE PERSONE
- 04 WELFARE
- 05 FONDO PENSIONISTICO
- 06 SMART WORKING
- 07 SISTEMA PROFESSIONALE

07 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**08 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA**

- 01 CLASSIFICAZIONE DELLA POPOLAZIONE SERVITA
- 02 CUSTOMER EXPERIENCE
- 03 SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA
- 04 MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
- 05 REGOLAMENTO DI GESTIONE E CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
- 06 INTEGRATO

09 / IMPATTI SULLA COMUNITÀ

- 00 INIZIATIVE SUL TERRITORIO

10 / CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

- 00 RISULTATI
- 01 VALORE AGGIUNTO GLOBALE

11 / SUPPLY CHAIN

- 00 PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI
- 01 SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI
- 02 PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE

/ ALLEGATI

- 00 TABELLA DI CORRELAZIONE
- 01 CONTENT INDEX
- 02 INDICATORI DI PERFORMANCE/ GLOSSARIO

/ SII IN SINTESI

4

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/Km2)
Rete idrica	2.628 Km
Rete fognaria	1.280 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	4.874
Numero parametri analizzati	84.343
Media parametri analizzati al giorno	336
Conformità dei parametri a normativa	99,97%

Gli utenti

Totale utenze:	127.963
Utenti da acquedotto:	100%
Utenze da fognatura:	85,50%
Utenze da depurazione:	82,75%
Totale utenti soddisfatti:	92,60%
Numero chiamate al call center:	72.228
Numero chiamate assistenza guasti:	8.279
Numero utenti serviti allo sportello:	9.892

Le persone

Totale dipendenti al 31/12/2022	40
Totale dipendenti a tempo indeterminato	87,5%
Numero dipendenti assunti nel 2022	6
Numero dipendenti cessati nel 2022	1
Donne sul totale dipendenti	40%
Ore formazione erogate	1.343

I fornitori

Spesa per fornitori locali regionali	€ 29.792.804
% spesa per fornitori locali	69,7%
Numero ordini a fornitori locali	69
% ordini a fornitori locali	71,9%

Dati economici

Valore della produzione	€ 56.396.895
Margine operativo lordo	€ 14.133.859
Investimenti realizzati nel 2022	€ 14.378.295
Investimenti pro-capite	66,79 €/ab.
Risultato netto di gestione	€ 810.929
Patrimonio netto	€ 36.756.874
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 2022 il percorso di redazione del Bilancio di Sostenibilità intrapreso a partire dall'esercizio 2020. Questa rendicontazione, rientrando 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 2022, 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. Le performance economiche del 2022, grazie alla riorganizzazione societaria e al contestuale finanziamento, sono state affiancate da positivi indici di solidità patrimoniale e finanziaria nonostante le criticità conseguenti lo stato di emergenza sanitaria e la crisi internazionale derivata dal conflitto tra Russia e Ucraina.



Carlo Orsini
Presidente



Tiziana Buonfiglio
Amministratrice delegata

Nota metodologica

Con il Bilancio di Sostenibilità 2022, 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 2022 (dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022) 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 2022 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 2022 sono state riportate in calce alle informazioni quali-quantitative riferite al perimetro societario SII, anche le 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 2022 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 2022. 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 stakehol-

der. 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 2022 ed approvato dall'Assemblea dei Soci il 21 aprile 2023. 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 2020 e 2021. 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 approvato dal Consiglio di Amministrazione della SII in data 20 aprile 2023. Il documento è pubblicato all'interno del sito internet www.siiato2.it. Il Bilancio di Sostenibilità 2022 è stato inoltre volontariamente sottoposto a revisione limitata (limited assurance) da parte della Società PricewaterhouseCoopers Business Services S.r.l..

Il percorso della sostenibilità

10

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 2022 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 eviden-¹¹ ziare, 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 2022 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.

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.

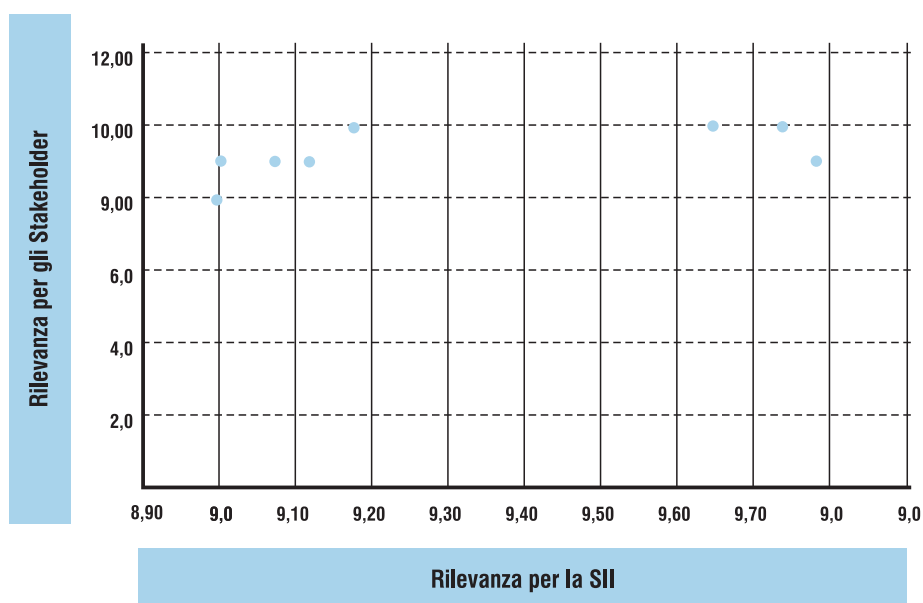
La SII ha individuato i temi materiali di maggior rilievo e che, a seconda delle categorie di stakeholder sulle quali generano un impatto significativo, possono assumere particolare importanza sia per il contesto interno sia per il contesto esterno all'Azienda. Dalle attività di stakeholder engagement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

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

15



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.



corporate governance



1

Profilo della Società

La S.I.I. società consortile per azioni (conosciuta e di seguito indicata anche come “Servizio Idrico Integrato” o, semplicemente, “SII”), 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-
18 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

19

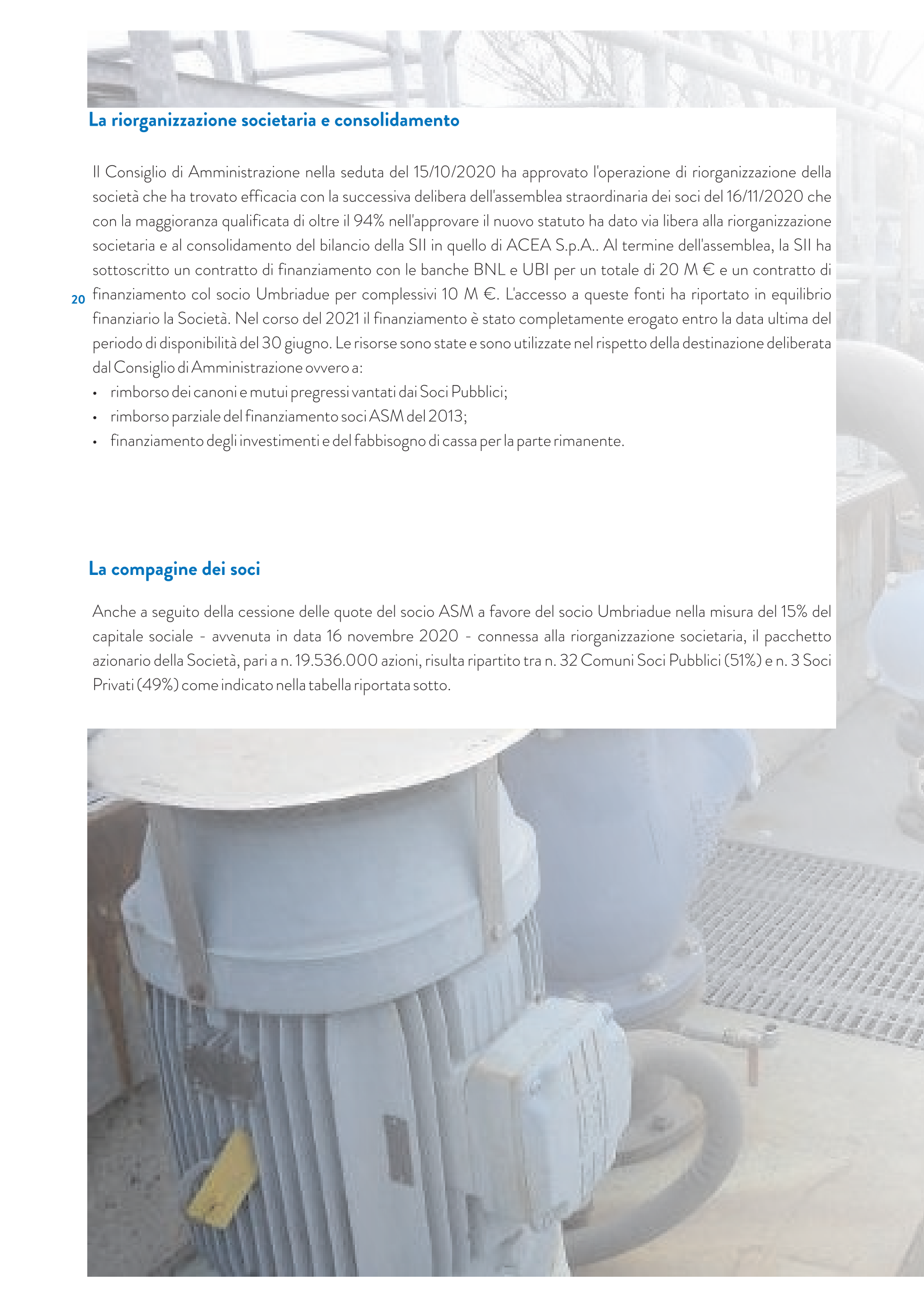
- Realizzazione di tutti i nuovi lavori definiti nel Piano degli interventi;
- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti fognarie di tutta la Provincia di Terni; gestione delle attività di allaccio e controllo degli scarichi civili ed industriali in pubblica fognatura
- gestione e 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).



La riorganizzazione societaria e 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 per un totale di 20 M € e un contratto di

20 finanziamento col socio Umbriadue per complessivi 10 M €. L'accesso a queste fonti ha riportato in equilibrio finanziario la Società. Nel corso del 2021 il finanziamento è stato completamente erogato entro la data ultima del periodo di disponibilità del 30 giugno. Le risorse sono state e sono utilizzate nel rispetto della destinazione deliberata dal Consiglio di Amministrazione ovvero a:

- rimborso dei canoni e mutui pregressi vantati dai Soci Pubblici;
- rimborso parziale del finanziamento soci ASM del 2013;
- finanziamento degli investimenti e del fabbisogno di cassa per la parte rimanente.

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	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

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:

- 22 • 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.

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 SII (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 SII ha pubblicato i documenti nel sito internet aziendale. **23**

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 PP.AA;
- 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.

Nel corso del 2022 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 il momento saliente dell'attività 2022 è stato certamente l'affidamento di un incarico consulenziale ad un professionista esterno 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'OdV ha ritenuto opportuno richiedere tale approfondimento alla luce della particolare area di rischio, degli aggiornamenti degli applicativi informatici e delle novellate procedure 231, al fine di eseguire una verifica di sistema: l'attività consulenziale condotta ha dimostrato l'adeguatezza del sistema procedurale interno e 231 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. Ha altresì monitorato lo svolgimento dell'attività formativa 231 – rivolta a tutti i dipendenti – resasi necessaria in conseguenza della revisione del MOG intervenuta a fine 2021. Da rilevare come, anche nel 2022, 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, l'Organismo di Vigilanza di SII ha incontrato gli Organismi di Vigilanza dei soci operatori dotati di MOG condividendo 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.

Organismo di Vigilanza

Presidente Avv. Andrea Milani

Componente Avv. Andrea Severini

Componente Avv. Marcello Caprio

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 2022, 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.

Sistema di gestione integrato

L'impegno della SII verso i temi che rappresentano le varie dimensioni della sostenibilità, ambientale, sociale ed economica è testimoniato 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; (...)".

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 (svolte nel mese di luglio, 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

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

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.

Inoltre, nel corso del 2022 mentre da un lato la documentazione di sistema è stata adeguata in base alle modifiche dei processi derivanti dalla nuova organizzazione societaria o da novelle legislative, dall'altro è stata integrata con l'introduzione di nuove procedure volte a definire ruoli, responsabilità e prescrizioni relative a processi e attività critiche a livello di qualità, ambiente e sicurezza: di particolare rilievo quella che definisce il modello di governance della sicurezza della SII per assicurare la piena e completa applicazione della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro durante l'esecuzione dei lavori (di manutenzione straordinaria e/o di investimenti) da parte dei soci costituenti il Consorzio.

Audit ed ispezioni del sistema di gestione integrato

Come detto precedentemente, per garantire il raggiungimento delle politiche e degli obiettivi aziendali 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

Descrizione	2020	2021	2022
Audit interni sistemi di Gestione	10	13	13
<i>di cui sui processi gestiti dai Soci</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>6</i>
Ispezioni su impianti	6	19	30
<i>di cui su impianti autorizzati AIA</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>6</i>
<i>di cui su impianti autorizzati AUA</i>	<i>-</i>	<i>15</i>	<i>17</i>
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	3	14	17



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 all'Amministratrice Delegata della Società, la quale ha poteri di rappresentanza della stessa 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.

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

27

È stato istituito il registro del trattamento dei dati, che contiene tutte le informazioni:

- 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”.

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 sono state elaborate due specifiche DPIA al fine di verificare la compliance di due processi che maggiormente possono esporre la società a rischi:

- La rilevazione automatica della temperatura in fase di emergenza Covid;
- Il processo commerciale.

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;
- 28** - 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 della SII è stato sottoposto a formazione sia su tematiche generali, sia sulle specifiche procedure ed istruzioni.

ORGANIGRAMMA PRIVACY

È stato redatto un organigramma della privacy con l'identificazione dei vari owner di processo, che avranno 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.

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:

I. 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 recentemente, 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 2022. 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'ISSE 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,²⁹ 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 gennaio 2023 Acquirente Unico caricherà i flussi attraverso il proprio portale SII (Sistema Informativo Integrato) per la gestione semplificata relativa agli anni 2021/2022. Parallelamente inizierà la gestione a regime dei Bonus per l'anno di competenza 2023.

- 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

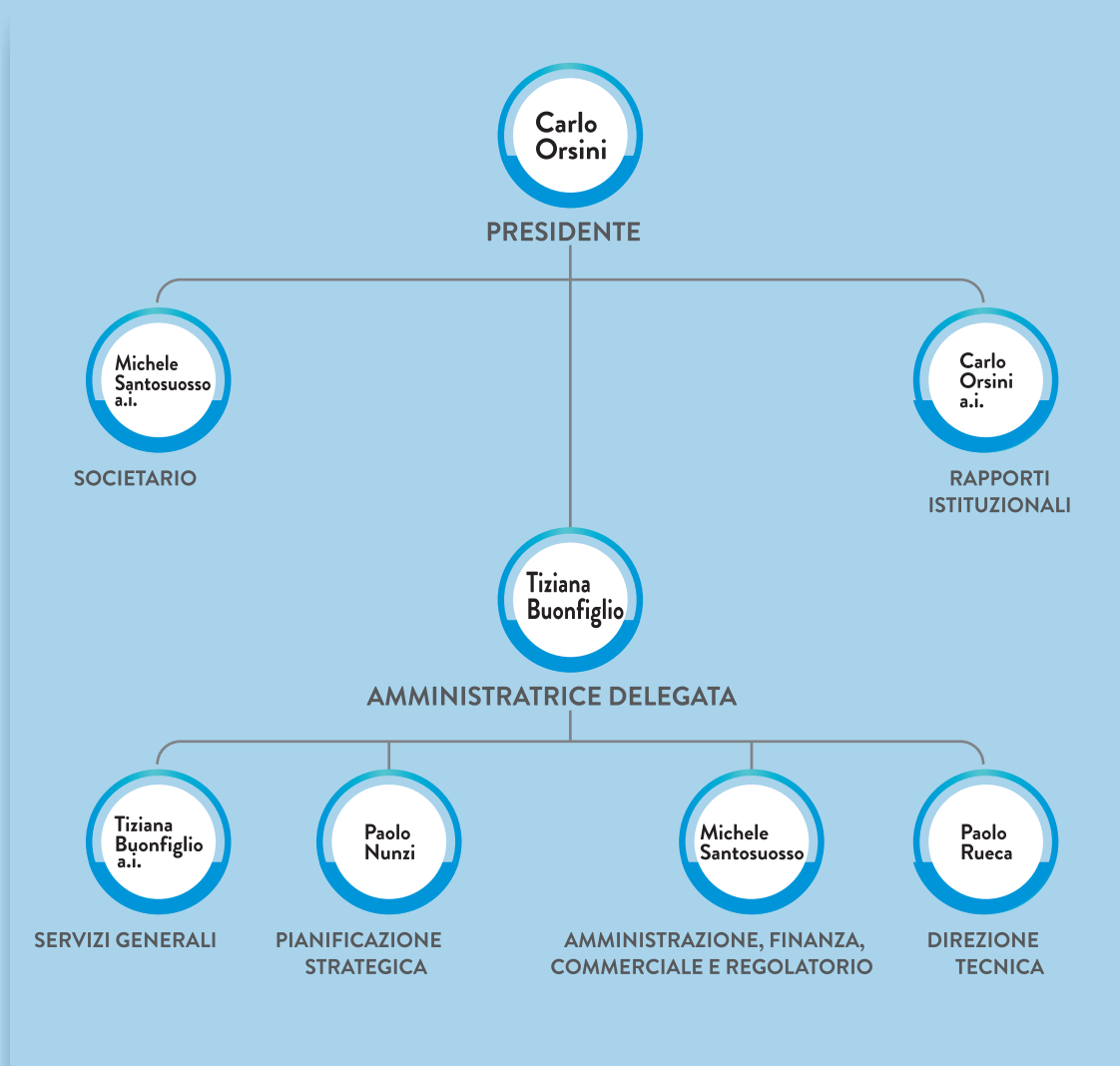
Sindaco Effettivo

Claudio Foscoli

La struttura aziendale è costituita da due unità organizzative in staff al Presidente e da quattro unità organizzative a diretto riporto dell'Amministratrice Delegata. 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,³¹ descritte precedentemente, di intervento diretto dell'Azienda sui processi di gare, direzione lavori, progettazione ed elaborazione dei piani finanziari. A quest'ultima sono state conferite anche specifiche deleghe in materia ambientale e di sicurezza sui luoghi di lavoro per la gestione puntuale e rapida degli impatti.

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.

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



CDA

33



Carlo Orsini
Presidente



Tiziana Buonfiglio
Amministratrice delegata



Fabrizio Paganelli



Francesca Carcascio



Marcello Caprio



Paolo Silveri



Stefano Tirinzi



Aldo Tei



Patrizia Vasta





gestione del rischio

2 /

35



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

36 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

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.

37

In particolare, con l'entrata in vigore delle deliberazioni 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica, 655/2015/R/idr sulla Qualità Contrattuale 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 RQSI (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 interruttrive del termine prescrizione. 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, 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 Regolatori 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

38 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, Arera ha previsto che a partire dal 2023 i Gestori riceveranno una comunicazione unica per anno di competenza, contenente le informazioni necessarie per il riconoscimento e la liquidazione dei bonus 2021 e 2022.

Tra i Gestori si evidenzia molta incertezza sulla gestione dei nuovi flussi derivanti dalla procedura semplificata. Infatti, saranno necessarie modifiche procedurali informatiche rispetto alla Procedura prevista per la gestione “standard”, con conseguenti inevitabili costi aggiuntivi e indeterminatazza dei tempi di erogazione.

Rischio connesso al credito

40

Il rischio di credito consiste nella possibilità di insolvenza e/o nel deterioramento del merito creditizio della clientela della SII. Il rischio di credito non sempre può essere mitigato attraverso adeguati strumenti di valutazione di ogni singola controparte, in quanto la società solo in alcuni casi può rifiutarsi di concedere il servizio per il quale ha ottenuto la concessione. L'unica leva che la SII ha per poter contenere tale rischio è quella di sollecitare in tempi rapidi l'eventuale insolvenza dell'utenza e limitare o interrompere la fornitura in caso di mancato rispetto dei termini di scadenza delle fatturazioni e dei relativi solleciti. In questo contesto le azioni della società avevano trovato una forte limitazione in conseguenza dell'emergenza sanitaria. Nell'esercizio 2022, come riportato nei paragrafi che precedono, l'azione è ripresa con forte slancio al punto da far segnare il massimo storico di interventi di limitazione/sospensione. Come conseguenza, si è avuto anche un incremento della percentuale di riattivazioni a seguito di limitazione/sospensione pari ad oltre il 56% degli eseguiti.

Altresì, si sono potenziati i canali di contatto puntando sulla diffusione dello sportello a casa tua oltre ad azioni di bonifica delle anagrafiche utenti elemento essenziale per una corretta gestione del contatto e dell'eventuale credito. È stato confermato il ricorso a società specializzate per la gestione del credito attraverso attività di phone collection, caring, mail e messaggi sms e più in generale l'adozione di tutti quegli accorgimenti per il monitoraggio ed il contenimento del credito.

Rischio volume connesso ad eventi climatici

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. Nel corso del 2022 come detto la Società ha dovuto gestire il forte incremento del costo dell'energia elettrica e del trasporto dell'acqua, quest'ultimo dovuto alla crisi idrica. Gli oneri connessi al concretizzarsi di questi rischi sono stati gestiti attraverso il ricorso alle agevolazioni previste dallo Stato sotto forma di credito d'imposta, copertura tariffaria sotto forma di conguagli futuri e contributi pubblici assegnati dalla Protezione Civile.

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.

La SII ha attuato sistemi di lettura e di fatturazioni continui tali da monitorare l'andamento delle quantità vendute e garantire, contestualmente, un trend costante del cash flow.

Rischio operativo

Nel corso degli anni la società ha adottato specifici sistemi di gestione certificati con l'obiettivo di presidiare i processi e le attività aziendali, nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori, della salvaguardia dell'ambiente, della qualità e del risparmio energetico nei servizi offerti, in maniera da minimizzare i rischi di tale natura.

La gestione delle attività regolate nel settore idrico implica, comunque, una serie di rischi di malfunzionamento degli impianti e di imprevista

interruzione del servizio di distribuzione determinati da eventi accidentali tra cui incidenti, guasti o malfunzionamenti di apparecchiature o sistemi di controllo, minor resa di impianti ed eventi straordinari che sfuggono al controllo di SII e che potrebbero causare il sostenimento di costi straordinari e arrecare danni a persone, cose o all'ambiente. Tale rischio viene monitorato e mitigato attraverso l'adozione di specifici sistemi di gestione certificati, il presidio costante dei processi e delle attività aziendali unitamente a specifici contratti di assicurazione in linea con le best practice a copertura di tali rischi.

Rischio di liquidità

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 aggiuntivi 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 del business, garantisca un livello di liquidità adeguato, 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 unitamente all'aggiornamento per il biennio 2022-2023 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. Equilibrio questo che è risultato determinante nell'esercizio 2022.

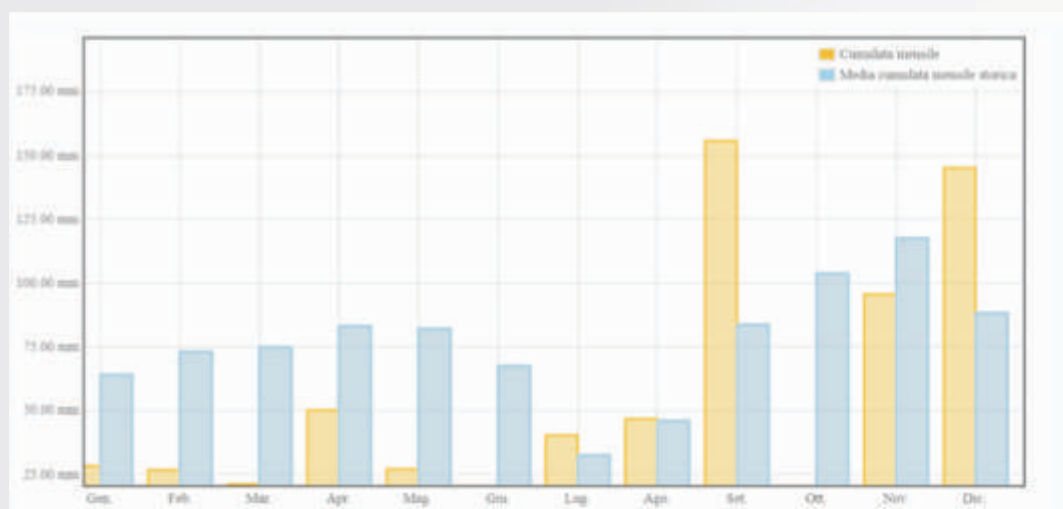
Per quanto concerne i rischi di volatilità degli strumenti finanziari non si segnalano particolari criticità in quanto i derivati sottoscritti non hanno un profilo speculativo, ma sono volti alla copertura del rischio tasso. Il rischio fornitura di energia elettrica è connesso sia alla disponibilità della risorsa idrica che al prezzo di fornitura. Se per il primo aspetto è connesso al rischio climatico, per quanto concerne il prezzo, la SII annualmente effettua gare di appalto per la fornitura di energia elettrica. Nel 2022 a causa degli eventi economici e geopolitici ampiamente descritti nelle pagine che precedono la SII non è riuscita a garantirsi una fornitura a prezzo fisso ed ha siglato un contratto il cui prezzo era legato al PUN. L'andamento poi del mercato ha vissuto momento di forte tensione che ha portato il prezzo variabile a toccare massimo storico mai presentatisi sul mercato. Questo si è tramutato per la Società in un forte incremento di costo che non ha trovato copertura nella componente di costo presente nella predisposizione tariffaria comportando il generarsi di fabbisogno finanziario. Anche per la fornitura 2023, la Società a seguito di gara andata deserta e successiva negoziazione è riuscita a siglare un contratto a prezzo variabile i cui riflessi potrebbero avere analogo impatto a quanto verificatosi nell'esercizio 2022.

CRISI IDRICA DA SICCIÀ

Negli ultimi 20 anni si è registrato sul territorio Regionale dell'Umbria il verificarsi con frequenza pari 3/5 anni, crisi idriche da siccità. In particolare, si assiste ad annate in cui le precipitazioni atmosferiche diminuiscono di intensità producendo un depauperamento delle falde idriche a causa di scarsità di precipitazioni meteoriche nei mesi autunnali invernali e primaverili. Già l'anno 2021 era stato caratterizzato da una severa mancanza di precipitazioni e si era chiuso con un deficit del 20% di precipitazioni rispetto alla media storica. Analoga situazione si è verificata anche nell'intero anno 2022 che è stato caratterizzato da un regime di piovosità al di sotto delle medie stagionali registrate.

42

Precipitazioni anno 2022 registrate dal Pluviometro di Terni – Sito Regione Umbria



Come conseguenza della prolungata mancanza di precipitazioni, nell'anno 2022 si è verificata una forte crisi idrica che ha comportato problematiche sulla risorsa idrica sia a livello quantitativo che qualitativo.

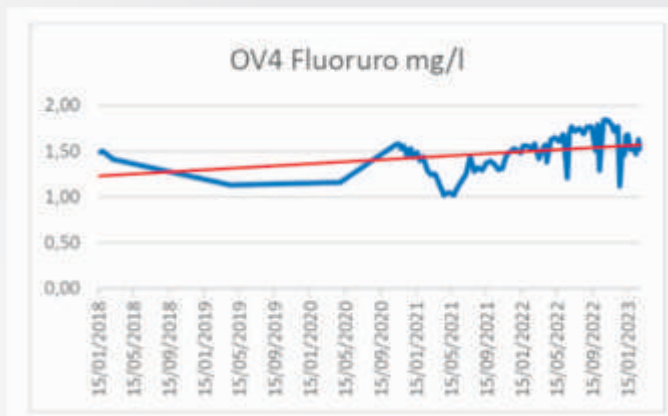
Nella stagione estiva ed autunnale si sono infatti verificati importanti aumenti dei costi gestionali relativi agli oneri per il ricorso maggiorato ad integrazione idrica per mezzo di autobotti per sopperire alla mancanza idrica fornita dalle fonti di captazione e all'energia elettrica per maggior utilizzo degli impianti elettromeccanici.

Ne è conferma la dichiarazione dello stato di emergenza del Consiglio dei Ministri del 04/07/2022 e del 14/07/2022, che ha portato, con successiva Ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione civile n. 909 del 28 luglio 2022, all'assegnazione di fondi per la regione Umbria per un totale di 2.8 M€, recante "primi interventi urgenti di protezione civile finalizzati a contrastare la situazione di deficit idrico in atto per le peculiari condizioni ed esigenze rilevate nel territorio della Regione Umbria".

Oltre alle problematiche quantitative, si sono verificate nell'anno 2022 problematiche legate anche alla qualità dell'acqua. Le falde del territorio, infatti, tendono a scaricarsi in volume favorendo l'aumento in concentrazione di alcuni parametri chimici presenti naturalmente nelle acque. In particolare, già dal periodo primaverile 2021 si è assistito ad un aumento evidente del parametro arsenico e nei mesi di aprile e maggio 2022 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 di arsenico raddoppiati, rispetto alla media degli anni precedenti, e del parametro Fluoruro con picchi anomali ormai permanentemente sulla soglia di potabilità per le acque destinate al consumo idropotabile.

Andamento concentrazione fluoruri pozzo Ov4



43

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.

Per il superamento della criticità fluoruri nel 2023 è prevista l'installazione di un apposito impianto di potabilizzazione al fine di mettere in sicurezza il sito in considerazione dell'importanza strategica di tale centro idrico con il quale vengono approvvigionati i Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo e l'acquedotto rurale nel Comune di Orvieto che altrimenti potranno essere riforniti esclusivamente utilizzando un cospicuo volume di acqua trasportato con autobotti da altri acquedotti, così come già successo per tutto il 2022 e per i primi mesi del 2023 con conseguente gravissimo aggravio di costi a carico della collettività e scarsità del servizio offerto alla cittadinanza oltretutto serio rischio di dover emettere all'occorrenza ordinanze di non potabilità.

Oltre agli specifici investimenti messi in campo per fronteggiare le problematiche puntuali evidenziate, per mitigare gli effetti delle ormai ricorrenti crisi idriche occorre mettere in atto accorgimenti gestionali volti a limitare le dispersioni idriche nelle reti di distribuzione mediante campagne mirate di ricerca perdite e contemporaneamente realizzare investimenti per le ottimizzazioni degli impianti idrici di adduzione e distribuzione oltretutto incentivare verso l'utenza atteggiamenti e modalità di utilizzo dell'acqua volte al risparmio idrico; se necessario facendo ricorso alle ordinanze comunali per il divieto dell'uso improprio dell'acqua potabile.

CORPORATE GOVERNANCE, COMPLIANCE E GESTIONE DEL RISCHIO

Allegato indicatori di performance

Tabella 1 Numero dei componenti della governance per genere ed età

Tabella 2 Numero di incontri con l'Organismo di Vigilanza

Tabella 3 Sistemi di gestione implementati e certificati

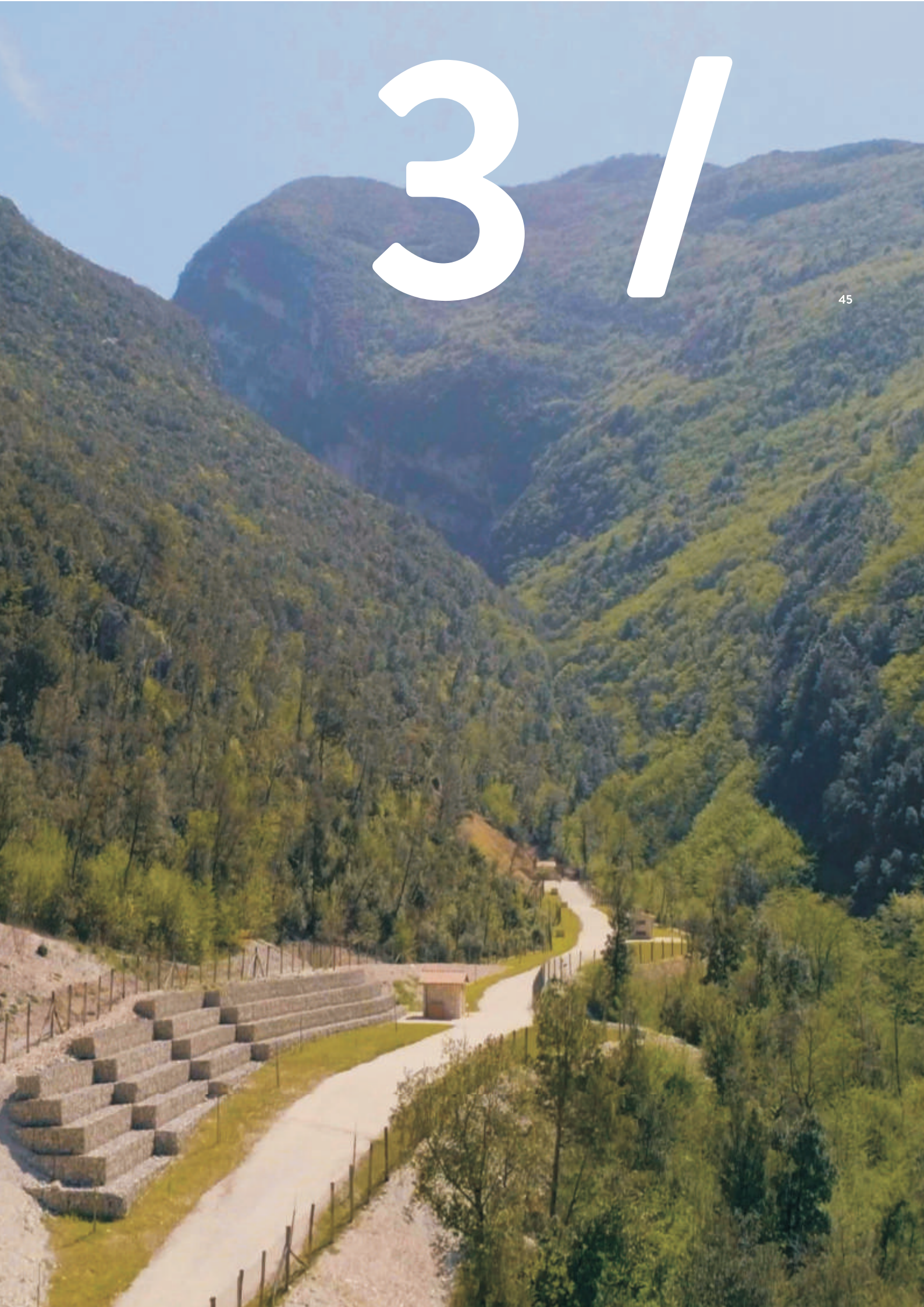
Tabella 4 Numero audit interni e ispezioni sistema di gestione



gestione efficiente del sistema idrico

3 /

45





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.

47

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.

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. Il sistema Castel Giorgio- Castel Viscardo non è interconnesso con quello Orvietano. 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, Allerona, 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 49
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.

Impianti di trattamento e potabilizzazione

La maggior parte delle acque approvvigionate 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

SASSOTAGLIATO

Sassotagliato - impianto rimozione dell'alluminio (aggiunta di flocculanti aggiunta di reagenti filtrazione su sabbia disinfezione)

Sassotagliato - Impianto rimozione dell'arsenico (adsorbimento con idrossido ferrico granulare)

MONTIOLO

Montiolo - impianto rimozione dell'alluminio (2 linee) aggiunta di flocculanti (aggiunta di reagenti filtrazione su sabbia disinfezione)

Montiolo - impianto rimozione dell'arsenico (2 linee) adsorbimento con idrossido ferrico granulare

CERRETO

Cerreto - impianto rimozione dell'arsenico (adsorbimento con idrossido ferrico granulare)

PORANO

Porano - adsorbimento con idrossido ferrico granulare

POTABILIZZATORI TERNANO - NARNESE

FONTANA DI POLO

Fontana di Polo - impianto rimozione del Tetracloroetilene (2 batterie)

Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione

SAN MARTINO

San Martino - impianto rimozione del Tetracloroetilene (2 batterie)

Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione

CERASOLA

Cerasola - impianto rimozione del Tetracloroetilene filtrazione su carbone attivo vegetale granulare

Disinfezione

MONTERONE

Monterone - nuovo impianto per la rimozione del Ferro e Manganese - lavori ultimati nel 2022

Reti di distribuzione

La rete di distribuzione complessivamente gestita da SII ha uno sviluppo di Km 2.628 principalmente realizzata 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 41 e coprono 353 km ovvero il 13% della rete ed il 20% 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.

Reti di collettamento fognario

51

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 1.280 km. Sui collettori fognari principali che recapitano agli impianti di depurazione del territorio sono presenti 49 impianti di sollevamento nel sub-ambito Orvietano e 64 nel sub-ambito Ternano e Narnese-Amerino, per un totale di 113 impianti di sollevamento di cui 96 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 212 scolmatori di piena sui quali nell'anno 2022 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' 144 scolmatori di piena e di questi 141 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
Rete fognaria	Km	2.593	2.600	2.628
Impianti di sollevamento	n.	122	109	113
Scolmatori	n.	213	212	212

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. 270 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. 258 impianti di depurazione con potenzialità < 2.000 AE di cui n. 135 fosse imhoff con trattamento primario.

Impianti di depurazione per fasce di potenzialità	2021		2021		2022	
	n°	%	n°	%	n°	%
potenzialità >= 50.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >= 10.000 < 50.000 AE	3	1,1%	3	1,1%	3	1,1%
potenzialità >= 5.000 < 10.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >= 2.000 < 5.000 AE	8	2,9%	8	3,0%	8	3,0%
potenzialità < 2.000 AE	262	95,3%	256	95,2%	258	95,2%
Totale	275	100%	269	100%	271	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 2022 sono stati interessati da tale attività i territori comunali di Acquasparta, Amelia, Stroncone, Montecchio e Calvi dell'Umbria con i seguenti interventi:

- Amelia Frazioni di Collicello, Foce e Montecampano: realizzazione impianti di depurazione con trattamento secondario;
- Stroncone Vasciano: realizzazione nuovo impianto in sostituzione della fossa biologica esistente;
- Calvi Poggiolo: sostituzione fossa imhoff con impianto di depurazione trattamento secondario;
- Montecchio Vignarelle: sostituzione fossa imhoff con impianto di depurazione trattamento secondario e rifacimento strada di accesso;
- Acquasparta Castel del Monte: sostituzione fossa imhoff esistente con impianto di depurazione con trattamento secondario.

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.

Nell'anno 2022 è stata rilasciata con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n. 4885 del 18/05/2022 l'approvazione del riesame dell'AIA per l'impianto di Terni Via Vanzetti.

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.

Regole e performance di qualità 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 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 è su base biennale. **53**

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 2020, 2021 e 2022.



Macro Indicatore	Indicatore	2020		2021		2022	
		Valore	Classe	Valore	Classe	Valore	Classe
M1 PERDITE IDRICHE	M1a - perdite idriche lineari (Mc/Km/gg)	15,04	D	13,88	D	13,18	D
	M1b - perdite idriche percentuali (%)	53,60%		51,30%		49,30%	
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2 - interruzioni del servizio (h)	1,52	A	1,03	A	1,83	A
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	M3a - incidenza ordinanze non potabilità (n.)	0	c	0	A	0	A
	M3b - tasso campioni da controlli interni non conformi (%)	1,27%		0,36%		0,36%	
	M3c - tasso parametri da controlli interni non conformi (%)	0,11%		0,04%		0,03%	
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n.)	1,18	E	0,78	D	0,78	D
	M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	42,30%		42,50%		33,50%	
	M4c - controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	13,10%		11,80%		11,80%	
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5 - smaltimento fanghi in discarica (%)	65,32%	D	0,00%	A	0,00%	A
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	M6 - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)	0,00%	A	0,00%	A	0,00%	A

Nel 2022 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 2022 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 2022 era ridurre del 5% il valore di M1a rispetto al 2021 ed il valore dell'indicatore M1a raggiunto a chiusura del 2022 è conforme all'obiettivo fissato;

Nel 2022 è stata pubblicata la graduatoria RQTI, relativa al biennio 2018-2019: SII ha ottenuto 428.777 euro di premialità e 308.119 euro di penalità.

Gli importi degli accantonamenti relativi alle penali ricevute sono stati utilizzati in investimenti utili ai fini del raggiungimento dell'obiettivo relativo al singolo macro-indicatore interessato (M1, M3 ed M6).

GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 5	Infrastrutture idriche
Tabella n. 6	Rete idrica
Tabella n. 7	Infrastrutture fognarie
Tabella n. 8	Rete fognaria
Tabella n. 9	Impianti di potabilizzazione
Tabella n. 10	Impianti di depurazione per fasce di potenzialità





qualità della
risorsa idrica



4 /

57



Acqua potabile

CONTROLLI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

58

La SII, come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 31/2001 e ss.mm.ii., ha da sempre posto in essere un sistema di controlli interni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, nella consapevolezza che tale garanzia è elemento prioritario nel rapporto con l'utenza ed il costante miglioramento di tale qualità rientra negli elementi fondanti della mission aziendale, al pari della tutela dell'ambiente attraverso mirati ed efficaci processi depurativi sulle acque reflue urbane.

Per questa attività la SII si rivolge al laboratorio di analisi che fa capo al socio operatore ASM Terni SpA, che si occupa di tutti i controlli effettuati lungo l'intera filiera idrica a partire dalle acque captate, i vari e successivi trattamenti, in distribuzione, le acque reflue di scarico e le acque depurate prima del rilascio ai corpi idrici superficiali.

Il laboratorio è accreditato ACCREDIA dal 2019 secondo la Norma UNI CEI ISO/IEC 17025 e conta 17 metodi di prova e 46 parametri accreditati (numero di accreditamento 1774 L), con altre 3 prove per le quali è stato chiesto l'accreditamento e 24 nuovi parametri, con prossima visita ispettiva prevista per aprile 2023.

I controlli sulle acque potabili distribuite sono effettuati da SII per la parte dei controlli interni secondo un piano di campionamenti 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. Tale organizzazione scaturisce dalle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno 2017 "Recepimento della direttiva (UE) 2015/1787 che modifica gli allegati II e III della direttiva 98/83/CE sulla qualità delle acque destinate al consumo umano. Modifica degli allegati II e III del decreto legislativo 2 febbraio 2001, n.31".

La SII, in vista dell'emanazione del Decreto legislativo di recepimento nazionale della Direttiva (UE) 2020/2184, si sta organizzando per poter far fronte alle novità introdotte dallo stesso, in termini di gestione dei controlli di qualità dell'acqua e di tutti gli aspetti a questa correlati.



QUALITÀ
acqua

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 dei cittadini umbri i risultati dei controlli analitici e ogni informazione sulle acque potabili erogate in Umbria, grazie alla collaborazione attiva della SII e degli altri 2 gestori idrici umbri, delle Aziende Sanitarie umbre e dell'ARPA che gestisce la raccolta dati ed il sito. 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, eventuali provvedimenti che hanno interessato l'acqua distribuita.

Nel 2022 il nostro laboratorio ha eseguito un totale di 4.874 campioni e analizzato 84.343 parametri chimici, microbiologici e chimico-fisici. Ai controlli presso i punti di campionamento in distribuzione pari a 393, vanno aggiunti i controlli periodici delle captazioni (nel 2022 sono stati analizzati 335 campioni tra sorgenti e pozzi, e determinati 10.264 parametri) ed i controlli operativi presso gli impianti di trattamento (nel 2022 sono stati analizzati 1.443 campioni e determinati 19.161 parametri).

QUALITÀ TECNICA

Limitatamente al macro-indicatore della Qualità tecnica M3, come da Delibera ARERA 917/2017/R/IDR, “Qualità dell'acqua erogata” e nello specifico al macro-indicatore M3b (che indica il tasso di campioni non conformi eseguiti in distribuzione) nel corso del 2022 i campioni effettuati sono stati 3.060 con un M3b (tasso campioni non conformi) pari a 0,36%, il numero di parametri analizzati sono stati 43.256 con un M3c (tasso di parametri non conformi) pari a 0,03%, un M3a (incidenza ordinanze di non potabilità) pari a 0, non essendo state emesse, sempre nel corso del 2022, ordinanze di non potabilità dai Sindaci

del territorio gestito. Con tali dati la SII ha confermato il suo posizionamento nella classe di eccellenza ($M3b \leq 0,5\%$, $M3c \leq 0,1\%$).

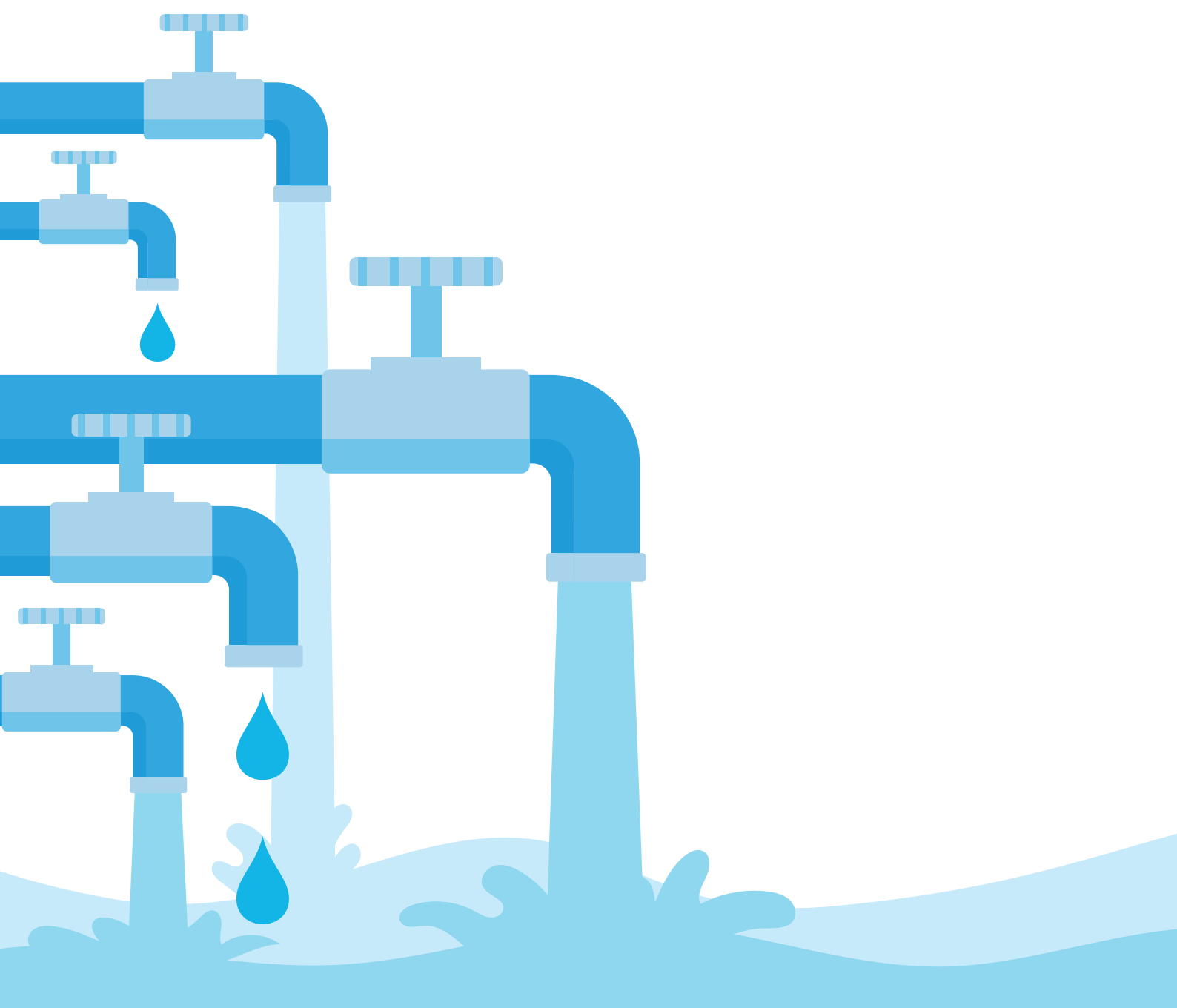
RADIOATTIVITÀ

Nel 2018 è stato istituito un gruppo di lavoro regionale “Acqua potabile” costituito da referenti della Regione, dei gestori idrici, delle USL competenti e dell'ARPA per collaborare e rispondere alle prescrizioni del DM 14/06/2017 sulle acque potabili e del Decreto Legislativo 15 febbraio 2016, n. 28 (art. 4 comma 2) così come integrato dal DM Salute del 2 agosto 2017 sulla Radioattività delle acque potabili.

Da questa collaborazione, è partito nel corso del biennio 2019/2020 un programma di screening regionale della radioattività, che ha consentito di eseguire una prima mappatura dell'intera regione dal punto di vista della radioattività (determinazione della dose indicativa, emissioni alfa e beta, e del Radon).

Nel 2021, sempre con il patrocinio della Regione, è proseguito il monitoraggio della radioattività, basato sui risultati dello screening biennale, integrando i punti già monitorati e risultati “critici” con altri mai controllati, e seguendo lo stesso principio della fase precedente, alternando cioè i controlli del gestore con quelli della USL, per un totale di 4 controlli/anno. La SII ha eseguito con frequenza semestrale i controlli, analizzando 28 punti di prelievo a semestre. Nel 2022 il monitoraggio della radioattività è proseguito con le stesse modalità del 2021 (il monitoraggio ha base biennale).

I risultati analitici del biennio 2021/2022 sono in fase di valutazione, con il supporto di USL e di ARPA, per cui sulla base della media annua ottenuta per i parametri oggetto del monitoraggio (Dose Indicativa e Radon), 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.



PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA

Gli attuali controlli analitici eseguiti sulle acque, sono basati su un approccio retrospettivo che non è più considerato idoneo a proteggere la salute delle popolazioni. 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 **61** fondamenti per il controllo dei potenziali pericoli contenuti nell'acqua potabile.

Il Decreto del Ministero della salute 14/06/2017 (trasposizione della direttiva UE 1787/2015) introduce i piani di sicurezza dell'acqua per l'analisi di rischio nei sistemi idro-potabili. Alla luce di tale DM e della nuova direttiva acque potabili 2020/2184/UE entrata in vigore il 12/01/2021 e che dovrà essere recepita nel 2023 dagli Stati Membri, la SII ha avviato a febbraio 2021 un Progetto di Ricerca con l'Istituto Superiore di Sanità, Reparto Qualità delle Acque e Salute, 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". Il progetto, della durata di 12 mesi, è finalizzato a potenziare ed aggiornare le misure di prevenzione attuali per garantire nel tempo un'elevata qualità delle acque distribuite dalla SII nei distretti idrici di propria competenza, attraverso l'applicazione di un modello internazionale di analisi di rischio olistica e sistematica. Altro importante scopo del progetto è la realizzazione del primo PSA "pilota" della SII che servirà da modello per la predisposizione di tutti i Piani di Sicurezza che il gestore è obbligato a realizzare entro i prossimi anni e che saranno oggetto di approvazione da parte dell'autorità sanitaria nazionale, come sarà definito nel decreto di recepimento della Direttiva.

Per la conduzione del progetto relativo al Piano Sicurezza delle Acque di Orvieto sono stati coinvolti tutti gli Enti ed Istituzioni in qualità di portatori di conoscenze, informazioni ed interesse, i quali hanno contribuito in maniera attiva all'individuazione degli eventi pericolosi e alla predisposizione della Matrice dei Rischi consentendo al gestore di essere in grado di valutare in maniera esaustiva gli interventi di mitigazione da porre in atto ai fini del controllo e gestione del territorio in esame. In data 02/02/2023 per il PSA di Orvieto è stata formalmente fatta richiesta di approvazione con invio al Ministero della Salute e all'Istituto Superiore di Sanità di tutta la documentazione richiesta: la Matrice dei Rischi, il Piano di miglioramento, i verbali degli incontri del team, la composizione del team, ecc. Le Azioni di miglioramento inserite nel Piano di Miglioramento sono in fase di avvio e riguarderanno interventi strutturali/azioni di supporto da realizzare nel breve, medio e lungo periodo.

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

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

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

The background of the entire image is a photograph of ancient stone ruins, possibly a temple or fortress, built on a hill. The ruins feature several large, rectangular stone blocks and arches. The foreground is a green field with small white and purple flowers. The sky is a clear, bright blue.

tutela dell'ambiente ed interventi di economia circolare



5 /

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.

64 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 ed 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 2022 sono stati effettuati dalla SII n. 706 controlli in uscita dagli impianti di depurazione in gestione ad integrazione dei n. 24 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 Cekanibbio, 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 Patocchi, 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 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 2022 la SII ha raggiunto una eccellente performance mantenendosi in classe A con 0 non conformità di Tabella 1 (All. 5 parte III del Dlgs 152/2006) sui 204 campioni esaminati, ed 1 sola non conformità per i parametri di Tabella 3.

Numero di controlli analitici sull'acqua reflua	2020	2021	2022
punti di campionamento	13	13	13
n. campioni	202	208	204
n. parametri	6.432	6.651	6.612
% parametri fuori standard	0,00%	0,00%	0,00%
n. parametri fuori standard	0	0	0

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

Complessivamente per tutti gli impianti di depurazione sono stati effettuati nell'anno 2022 n. 1.436 campioni (ingresso/uscita).

Sub. Ambito Ternano (ASM)	Totali	ingresso	uscita
punti di campionamento (pari al doppio del numero degli impianti gestiti. Ingresso + uscita)	158	79	79
n. campioni (campioni registrati su hydrodat)	1.001	514	487
n. parametri determinati	9.590	2.151	7.439
n. parametri fuori standard	31	-	31
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)	435	215	220
n. parametri determinati	4.569	1.560	3.009
n. parametri fuori standard	2	-	2

65

Commissione ambiente

Ai fini di perseguire un miglioramento continuo sulla gestione ambientale la SII ha costituito, 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 si è riunita otto volte e gli aspetti più importanti che ha esaminato sono stati i seguenti:

- Aggiornamento GAP Analysis e procedure da cui si evincono notevoli e benefici ambientali quali:
 - a. autorizzazioni sulle fosse biologiche ed impianti di potabilizzazione - "criticità da media passa a bassa";
 - b. redatte tutte le procedure mancanti e previste banche nel MOG Aziendale - "criticità da media ad assente";
 - c. realizzate nuove tecnologie impiantistiche per efficientare e contenere le emissioni - "criticità da media ad assente";
 - d. inserita clausola ambientale negli affidamenti a ditte terze per la gestione delle terre e rocce da scavo - "criticità da media assente";
 - e. eliminati alcuni scarichi a cielo aperto con realizzazione di impianti di depurazione (Sambucetole e Fiorenzuola) - "criticità da media passa a bassa"
 - f. gestione procedura smaltimento toner aziendali;
 - g. presentato MUD aprile come da procedure vigenti;
 - h. digital transformation e sostenibilità ambientale: la SII, impegnata nel piano di digital transformation e sostenibilità ambientale, dopo uno studio sui consumi e sull'utilizzo delle macchine copiatrici, ha deciso di ridurre il numero delle stesse passando da 25 stampanti a 8.
- Ottenute autorizzazioni riesame AIA depuratori di Terni 1 e Orvieto Generale: sono stati redatti gli scadenziari per il controllo delle prescrizioni già attuate e quelle ancora da adempiere sui depuratori in regime AIA (Terni 1 e Orvieto Generale) con adempimenti suddivisi tra SII, ASM e Consulente.
- Gestione Autorizzazioni AUA e aggiornamento database della SII: sono state acquisite dall'ufficio tecnico numerose autorizzazioni (AUA) fosse biologiche (n. 28) e impianti di potabilizzazioni (ottenute numero 13 su 14). È stato aggiornato anche il data base con tutti gli impianti di depurazione (tutte Autorizzate in AUA) e fosse biologiche in gestione Sii/Soci, inserendo nello

stesso tutti i codici ATO, gli impianti dismessi e altre informazioni indispensabile per una corretta gestione (per le fosse anche le date di spurgo).

66

- Piano efficientamento Energetico Aziendale: la SII si è dotata di un proprio Piano di Efficientamento Energetico; un documento che verrà aggiornato con cadenza annuale a cura del Responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'Energia e permette di monitorare il quadro programmatico sulla Gestione Energetica, nonché lo stato di avanzamento delle attività finalizzate all'Efficientamento Energetico dell'azienda inviato poi ad AURI. Il piano è stato definito, sviluppato e aggiornato in maniera sistematica su base trimestrale con il coinvolgimento delle figure aziendali coinvolte nella sua attuazione.

Tale piano, i cui interventi sono stati individuati prevalentemente sulla base di:

- Risultati delle diagnosi energetiche effettuate ai sensi D.Lgs. 102/2014;
- Analisi dei consumi delle principali utenze del Sistema Idrico Integrato;
- Risultati dei benchmark interni ed esterni;
- Necessari interventi di revamping impiantistico con opportunità di risparmio energetico;
- Interventi legati alla sostenibilità e alla tutela ambientale con possibili opportunità di efficientamento energetico, etc.

Inoltre il Piano è sviluppato tenendo conto dei costi di investimento, dei tempi di attuazione e dei benefici prevedibili in termini di risparmio energetico e di riduzione dei costi energetici stessi.

- Gestione Scarichi Industriali ditte terze: è stata attivata la nuova procedura AURI N. 44 del 17-12-2021 che regola i procedimenti sanzionatorio sugli scarichi industriali delle ditte terze in pubblica fognatura. Su n. 82 attività produttive, 21 sono state diffidate da AURI per parametri non conformi sugli scarichi dopo relativa comunicazione della Sii corredata da verbali e RDP. La procedura grazie anche alla fattiva collaborazione dei Soci viene applicata in maniera conforme dalla Scrivente.

- Aggiornamento dei piani pluriennali delle fosse non raggiungibili e scarichi a cielo aperto, nonché individuazione di impianti di depurazione da adeguare: l'ufficio tecnico della SII, nel corso dell'anno 2022, ha aggiornato i piani pluriennali fosse biologiche e scarichi a cielo aperto inserendo gli interventi progettati, eseguiti e terminati al fine di effettuare una adeguata programmazione per l'anno 2023.

Inoltre, come richiesto anche dal MOG 231 Aziendale, sono stati svolti dall'unità Ambiente della SII n. 31 Audit Ambientali così suddivisi:

- Numero 6 visite ispettive presso depuratori in regime AIA (AIA 44359 Terni 1 e AIA 5587 Orvieto Generale).
 - Numero 17 visite ispettive presso impianti di depurazione in regime AUA nei seguenti impianti:
1. 31/01/2022 Orvieto Bardano (1.150 AE)
 2. 31/01/2022 Castel Viscardo Pianlungo (2.500 AE)
 3. 28/02/2022 Terni Marmore (1.500 AE)
 4. 28/02/2022 Arrone Capoluogo (4.000 AE)
 5. 31/03/2022 Baschi La Ruota (400 AE)
 6. 31/03/2023 Baschi Capoluogo (1.500 AE)
 7. 28/04/2022 Attigliano Pantanucci (950 AE)
 8. 28/04/2022 Attigliano Valle (450 AE)
 9. 09/06/2022 Alleroni Pratale (200 AE)
 10. 09/06/2022 Alleroni Reticciolo (190 AE)

11.	12/08/2022	Avigliano Rena (200 AE)
12.	12/08/2022	Avigliano Scarseto (750 AE)
13.	14/10/2022	Parrano Capoluogo (900 AE)
14.	03/11/2022	Terni Gabelletta (15.000 AE)
15.	16/12/2022	Montegabbione Madonna delle Grazie (600 AE)
16.	16/12/2022	Montegabbione Moracce (250 AE)
17.	16/12/2022	Montegabbione Fontana Vecchia (675 AE)

67

- Numero 6 presso siti idrici segnalati dai Soci per criticità:

1.	28/03/2022	Baschi - Cerreto Pozzo Mastrolillo
2.	07/04/2022	Attigliano - Serbatoio Viale Trieste
3.	10/05/2022	Allerona - Impianto idrico Sorgente San Pietro 1 e 2
4.	10/05/2022	Montecchio - Sorgente San Pietro
5.	03/11/2022	Terni - Campo Pozzi Cerasola
6.	03/11/2022	Terni - impianto idrico Fontana di Polo

- Numero 1 impianto sollevamento Terni – EX Italtel.

Gestione rifiuti

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 - raccolta, trasporto e 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 2022 la SII ha conferito i fanghi di depurazione prodotti (EER 190805), pari a 7.234 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	2020		2021		2022	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti da impianti fognari e di depurazione (sollevamenti, depuratori, fosse biologiche)	6.968	99,20%	6.484	99,62%	7.337,64	98,87%
Rifiuti da impianti di acquedotto (potabilizzazione)	35	0,50%	25	0,38%	83,72	1,13%
Rifiuti da uffici	0	0,00%	0	0,00%	0,04	0,001%
Produzione totale rifiuti	7.024	100%	6.509	100%	7.421,40	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 2022 hanno prodotto in totale 293,72 tonnellate di rifiuti così ripartiti:

- 3,59⁴ tonnellate di rifiuti pericolosi;
- 290,13⁵ tonnellate di rifiuti non pericolosi

Consumi energetici

68

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 essendo, in virtù dell'atto di concessione, 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" è intestataria e titolare delle utenze – elettricità, gas, etc. – a loro servizio.

Vista nel complesso, l'attività del Servizio Idrico Integrato si attesta su consumo di energia elettrica annuo di circa 44 GWh⁶ (i consumi da altre fonti sono molto marginali ed incidono per meno dello 0,5% 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 impatta il 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. In particolare, la stagione particolarmente calda e secca del 2022, ha comportato la necessità di attivazione o potenziamento di alcuni campi pozzi con maggiore richiesta specifica di energia elettrica. Tale circostanza, insieme all'abbassamento generale della falda ha comportato un aumento dei consumi energetici totali dell'anno, rispetto al 2021, di circa il 6%. Per quanto riguarda i consumi direttamente controllabili della società, questi sono relativi ad uffici e servizi accessori. Anche in questo caso i consumi del 2022 sono maggiori rispetto all'anno precedente, a causa della diminuzione delle attività svolte in smart working e il progressivo ritorno al lavoro in presenza, conseguente alla rimodulazione delle misure di contrasto al Covid.

Consumi di energia elettrica ⁷	2020		2021		2022	
	GJ	Mwh	GJ	Mwh	GJ	Mwh
Captazione adduzione e potabilizzazione, misura	111.056,2	30.848,9	103.812,8	28.836,9	114.096,8	31.693,6
Distribuzione idrica	7.418,8	2.060,8	7.747,2	2.152,0	8.063,6	2.239,9
Depurazione	33.661,5	9.350,4	33.923,5	9.423,2	32.844,8	9.123,5
Fognatura	5.407,1	1.502,0	5.497,2	1.527,0	5.101,5	1.417,1
Servizi/Altro	279,2	77,5	344,9	95,8	398,5	110,7
Totale	157.822,7	43.839,6	151.325,6	42.034,9	160.505,2	44.584,8
di cui da fonti rinnovabili *	0	0	0	0	0	0
di cui da fonti non rinnovabili *	157.822,7	43.839,6	151.325,6	42.034,9	160.505,2	44.584,8

⁴ Di cui 0,085 ton. Umbriadue, 3,4 ton. ASM e 0,1 ton. AMAN.

⁵ Di cui 4,27 ton. Umbriadue, 13,2 ton. ASM e 272,66 ton. AMAN.

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 - di 868.856 Kwh - complessivo delle sedi, operative ed amministrative, dei soci. Va però tenuto presente che nelle sedi ASM (che hanno un consumo

La società si è attivata ai fini della definizione e del perseguimento di un Piano di Efficienza Energetica decisamente articolato, basato sia su interventi di risparmio dei consumi energetici, che su interventi di produzione di energia da fonti rinnovabili, con una forte connotazione positiva in termini di sostenibilità ambientale.

È stato infatti attivato 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. Fra gli interventi più rilevanti, previsti nel piano di budget previsto per il triennio 2021-2023, sono meritevoli di nota: 69

- 1) l'intervento di ammodernamento del sito di depurazione di Terni 1 (via Vanzetti) con rifacimento del sistema di generazione aria compressa e soffianti realizzato nel corso del 2022;
- 2) l'attivazione, sempre nel sito di depurazione di Terni 1, di un impianto di cogenerazione che utilizza il biogas prodotto 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 il calore prodotto sarà utilizzato nell'impianto di disidratazione dei fanghi, inserito nello stesso intervento, con un beneficio diretto sul minore quantitativo di rifiuti prodotti e sulle minori necessità di movimentazione stradali degli stessi. La conclusione di tale intervento, inizialmente pianificata per l'anno 2022, è prevista per il 2023;
- 3) l'ammodernamento del sistema di rilancio acque potabili verso Narni Scalo e Narni, il cui primo step si è concluso a fine 2022, con completamento previsto per il 2023;
- 4) Ulteriori benefici in termini di riduzione dei consumi energetici sono prevedibili dall'avanzamento delle attività di ricerca perdite e dei relativi piani di intervento (in particolare per i sub ambiti Montecastrilli-Sangemini-Stroncone e Terni Nord-Narni-Amelia).

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 (a tal proposito è degno di nota l'intervento di revamping del sistema di stampanti aziendali operato nel corso dell'anno che consentirà di ridurre i relativi consumi di energia elettrica⁸) 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	2020		2021		2022	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	10.754	289	10.754	379	12.238	432
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
GPL	-		281	7	119	3
Benzina	609	20	1.099	35	1.906	62
Gasolio	5.485	195	6.565	234	3.234	117

Data la natura consortile, per dare un quadro completo dei consumi energetici per riscaldamento e autotrazione connessi alla gestione del servizio idrico integrato nel 2022, 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: 47.813 mc di gas metano e 1.691 lt di GPL (utilizzati rispettivamente solo da ASM e Umbriadue per il riscaldamento), 32.372 lt di benzina (di cui 26.949 di ASM ed il resto di Umbriadue) e 127.897 lt di gasolio (di cui 37.275 di ASM, 35.202 di AMAN e 55.420 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	
	Sm ³ /Ton	Ton CO ₂	Sm ³ /Ton	Ton CO ₂
70 Gas metano (Sm ³)	10.754	21,3	12.238	24,3
GPL (ton)	0,1	0,4	0,1	0,2
Benzina (ton)	0,8	2,6	1,4	4,5
Gasolio (ton)	5,4	17,3	2,7	8,5
Totale emissioni di tipo Scope 1		41,6		37,5

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 CO ₂ per consumi elettrici ⁹	2020		2021		2022	
	Mwh	Ton CO ₂	Mwh	Ton CO ₂	Mwh	Ton CO ₂
Metodologia LOCATION BASED *						
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	30.848,9	7.959,0	28.836,9	7.439,9	31.693,6	8.272,0
Distribuzione	2.060,8	531,7	2.152,0	555,2	2.239,9	584,6
Depurazione	9.350,4	2.412,4	9.423,2	2.431,2	9.123,5	2.381,2
Fognatura	1.502,0	387,5	1.527,0	394,0	1.417,1	369,9
Servizi/Altro	77,5	20	95,8	24,7	110,7	28,9
Totale	43.839,6	11.310,6	42.034,9	10.845,0	44.584,8	11.636,6
Metodologia MARKET BASED **						
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	30.848,9	14.146,4	28.836,9	13.223,7	31.693,6	14.471,3
Distribuzione	2.060,8	945,0	2.152,0	986,8	2.239,9	1.022,7
Depurazione	9.350,4	4.287,8	9.423,2	4.321,2	9.123,5	4.165,8
Fognatura	1.502,0	688,8	1.527,0	700,2	1.417,1	647,0
Servizi/Altro	77,5	35,6	95,8	43,9	110,7	50,5
Totale	43.839,6	20.103,5	42.034,9	19.275,9	44.584,8	20.357,4

* 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.

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.

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, a differenza di quanto fatto nel Bilancio di Sostenibilità 2021, 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).

⁸ Grazie a questo intervento di razionalizzazione (è stato diminuito il numero delle stesse da 22 a 9) ed ammodernamento dei dispositivi è prevista una diminuzione di consumi dagli attuali 170,9 Kwh/settimana a 75,9 Kwh/settimana (calcolo effettuato in base ai dati di consumo degli apparati forniti dai costruttori).

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 143 di cui 141 operano la disinfezione con ipoclorito di sodio e 2 con biossido di cloro.

La SII gestisce inoltre 18 impianti di potabilizzazione che trattano l'acqua a seconda dell'inquinante da abbattere.

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 50.000 kg/anno e al carbone attivo vegetale circa 16.000 kg/anno.

Si evidenzia che nell'anno 2022, a causa delle condizioni straordinarie di siccità e scarsità di precipitazioni atmosferica che hanno caratterizzato la stagione invernale e l'inizio della primavera, si è verificato un significativo aumento del tenore di arsenico presso la falda a servizio del pozzo OV4 denominato Montiola a servizio dei Comuni di Castel Giorgio, Castel Viscardo; nello specifico il tenore di arsenico nell'acqua grezza rilevata dall'analisi storica del sito è risultato per l'anno 2022 il doppio dello stesso periodo degli anni precedenti. Tale condizione ha richiesto un impiego nettamente maggiore, rispetto ai valori storici, di idrossido ferrico presso l'impianto di potabilizzazione di Montiola per garantire la potabilità dell'acqua distribuita.

Per quanto riguarda il settore depurazione i reagenti utilizzati, essendo il processo di depurazione completamente naturale, sono essenzialmente quelli atti al miglioramento della centrifugazione dei fanghi di depurazione, 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 2022 è stato di circa 110 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.

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.

⁹ Nel presente documento sono rendicontate, a differenza di quanto fatto nel Bilancio di Sostenibilità 2021, 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).

Sempre in ottica sostenibilità la SII, impegnata nel piano di digital transformation e sostenibilità ambientale, sulla base di uno studio effettuato sui consumi e sull'utilizzo delle macchine copiatrici, ha deciso di ridurre il numero delle stesse passando da 25 macchine ad 8, con una riduzione dei consumi di 4.300 kWh/anno circa.

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 inoltre previsto

72 l'ammodernamento degli apparati luminosi attraverso la sostituzione degli attuali neon con quelli di ultima generazione (LED/LED intelligenti).

Impianto di cogenerazione ed essiccamento fanghi – depuratore Terni Via Vanzetti

Nel corso dell'anno 2022 sono iniziati 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 rifiuto secondo i criteri di economia circolare e nel contempo la riduzione di emissioni gassose in atmosfera.

Negli impianti di depurazione in gestione i fanghi di supero prodotti vengono oggi trattati con centrifughe e/o nastropresse per ridurre il contenuto di acqua presente al loro interno, ottenendo allo stato attuale un fango disidratato così detto "palabile", con un contenuto di umidità ancora molto elevato (75-80%).

Al fine di ridurre il quantitativo di fanghi da conferire a recupero/smaltimento è stata realizzata la progettazione di un impianto di essiccamento che permetterà di produrre un fango con un contenuto di acqua di circa il 15%.

L'essiccamento è operato con un processo a bassa temperatura, mediante il quale si ha la sola evaporazione dell'acqua contenuta nel fango, senza formazione e successiva emissione in atmosfera di composti volatili in fase gassosa, assicurando il rispetto di quanto previsto nella disciplina vigente sulle emissioni gassose.

Gli impianti di essiccamento termico dei fanghi, rispetto ad altre possibili soluzioni di trattamento, presentano i seguenti principali vantaggi:

- assenza di combustione del fango con conseguente eliminazione della camera di post-combustione per i fumi, e quindi un elevato risparmio energetico ed un minimo impatto ambientale;
- elevato rendimento termico globale grazie ai recuperi energetici che si realizzano sfruttando, se disponibili, altre fonti energetiche già presenti nell'impianto;
- assenza di odori molesti;
- produzione di un fango essiccato con un contenuto di secco superiore al 85%, con conseguente riduzione in peso della quantità destinata a recupero/smaltimento pari al 70-75% rispetto al valore iniziale, in dipendenza del valore di umidità del fango disidratato.

La finalità principale nell'intervento quindi, nella cornice di azioni sempre più orientate alla sostenibilità ambientale e all'economia circolare, è l'ottimizzazione della gestione fanghi abbattendo la quantità da avviare a smaltimento/recupero energetico e quindi un minor impatto ambientale ed una ottimizzazione dei costi.

Nel piano degli investimenti della SII è presente la realizzazione di un impianto d'essiccamento dei fanghi

disidratati ed il sito individuato per la realizzazione dell'impianto è quello del depuratore centrale a servizio della città di Terni sito in via Vanzetti.

Il progetto è stato sottoposto a Conferenza di Servizi nel 2022, conclusasi con esito favorevole, a seguito della quale la SII sta procedendo con la fase di aggiornamento del progetto per il successivo affidamento e realizzazione.

Protocollo intesa sari "Sorveglianza Epidemiologica Sul Virus Sars-cov-2 Attraverso Le Acque Reflue Urbane" e progetto "Acque Reflue" ⁷³

La SII ha rinnovato nell'anno 2022 l'adesione al protocollo dell'Istituto Superiore Sanità denominato "SARI" con Regione Umbria - Università Studio Perugia - gestori Umbra Acque - VUS - ANCI e AURI per la realizzazione di un sistema regionale di Sorveglianza Epidemiologica basato sul monitoraggio delle acque reflue. I campioni prelevati prima dell'ingresso nei depuratori dei centri urbani possono essere utilizzati come 'spia' di circolazione del virus nella popolazione.

Il monitoraggio è iniziato nel mese di dicembre 2021 ed è stato ancora in corso. Per la SII l'impianto individuato per la sorveglianza è il depuratore di Terni Via Vanzetti.

Con tale attività di controllo si riesce a monitorare i valori di concentrazione virale delle varianti di SARS-CoV-2 nelle acque reflue.

Il protocollo SARI, quindi è uno strumento importantissimo per due fondamentali motivi:

1. rilevare la quantità e la qualità di SARS-CoV-2 in reflui urbani al fine di ottenere risultati confrontabili, in conformità con le specifiche tecniche delineate nella Raccomandazione 2021/472 della Commissione Europea
2. verificare la presenza di varianti di SARS-CoV-2.

La SII ha aderito inoltre, anche per il biennio 2020- 2022, in collaborazione con l'Istituto Mario Negri di Milano al progetto "Acque Reflue 2020-2022": "Misura del consumo di nuove sostanze psicoattive (NSP) e altre sostanze stupefacenti maggiori nella popolazione mediante analisi delle acque reflue. Rete di rilevamento nazionale", partecipando alle rilevazioni con campioni prelevati presso l'ingresso del depuratore principale a servizio della città di Terni (Terni Via Vanzetti).

L'obiettivo del progetto è quello di misurare il consumo di droghe d'abuso nella popolazione mediante analisi delle acque reflue. Il metodo, messo a punto dall'Istituto Mario Negri, è basato sulla misurazione delle sostanze d'abuso e dei loro metaboliti urinari principali nelle acque reflue dei depuratori municipali, per poi risalire al tipo e alla quantità di sostanze collettivamente consumate dalle popolazioni servite dai depuratori sotto esame.



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



gestione delle risorse umane

06/



LE PERSONE NELLA SII

Come già indicato 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.

76 Inoltre, 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.

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; tutte le azioni retributive sono state adottate nel rispetto del rinnovo del CCNL.

L'organico aziendale della SII al 31 dicembre 2022 è costituito da 40 risorse di cui la componente femminile rappresenta il 40,00%. L'87,50% delle risorse è inquadrato con un contratto a tempo indeterminato, mentre n.3 risorse (7,50% dell'organico) sono attualmente contrattualizzate a tempo determinato e n.2 risorse sono state assunte in contratto di apprendistato professionalizzante (5% dell'organico). Sono presenti in organico n.4 risorse in Part Time di cui n.3 al 77,92% e n.1 al 51,95%.

Distribuzione organico aziendale per inquadramento e genere	2022			
	uomini	donne	totale	%dip./tot. dip.
Dirigenti	2		2	5,0%
Quadri	2		2	5,0%
Impiegati	19	16	35	87,5%
Operai	1		1	2,5%
Totale dipendenti	24	16	40	100,0%

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 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	14	27	48
Operai	22	45	26	93
Totale	30	61	56	147
Dipendenti per genere	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Uomini	26	55	43	124
Donne	4	6	13	23
Assunzioni / Cessazioni	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Personale assunto	2	6	4	12
Personale cessato	0	2	0	2
Ore formazione	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Ore totali formazione	1.197	829	1.153	3.179
di cui sicurezza	679	126	636	1.441

Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 5,00% della forza lavoro (n.2 teste), sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto del CCNL e delle vigenti normative in materia; l'azienda nell'anno 2022 è conforme alle norme che regolano e disciplinano la Legge 68/99.

Nel corso del 2022 sono state assunte n. 6 risorse, tutte in ambito impiegatizio, mentre n.1 risorsa è uscita per dimissioni volontarie. In termini di età il personale si colloca per il 62,50% (n.25 teste di 40) nella fascia di età dai 30 ai 50 anni; l'età media aziendale è di circa 44,6 anni.

77

Perseguendo un percorso di crescita professionale e di strutturazione organica, a decorrere dal 01 febbraio 2022 la SII ha contrattualizzato un distacco con n.2 nuove figure; ovvero n.1 risorsa H.R. (distacco al 40% da Umbra Acque S.p.A.) per seguire progetti e processi lavorativi sia interni che compliance al Gruppo ACEA più n.1 risorsa (distacco al 40% da Acea Energia S.p.A.) funzionale a seguire il Roll In di migrazione e integrazione sistemistica legata al mondo Commerciale.

Si conferma per l'esercizio 2022 l'utilizzo di n.1 risorsa per il ruolo di RSPP aziendale (distacco al 40% da Umbra Acque S.p.A.) più n. 3 risorse che ricoprono il ruolo di addetti commerciali (distacco al 100% da ASM S.p.A.). Il totale dei distaccati IN al 31 dicembre 2022 ammonta pertanto a n.6 risorse.

Si conferma inoltre per l'esercizio 2022 il distacco OUT di n.1 risorsa operativa (distacco al 100% verso ACEA S.p.A.). 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	4,11
Rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale massima e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale	0,91%

ORE LAVORATE E ASSENZE

Complessivamente nell'anno 2022 sono state lavorate 58.861 ore. Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari al 87,89 %. Il peso delle ore di straordinario annuo nel contesto aziendale è quasi nullo e nello specifico ammontano a n. 396. Nella tabella sotto vengono riportati i dettagli "per causale" delle ore lavorate e delle ore di assenteismo del personale della SII.

Ore lavorate e ore di assenteismo	U.M.	2022		
		uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	Ore	4.703	3.825	8.528
di cui assenza per malattia e infortunio	Ore	1.232	1.242	2.474
di cui sciopero	Ore	-	-	-
di cui altro	Ore	3.471	2.583	6.054
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	11	15	13
Tasso di malattia	%	2	2	4
Ore lavorabili	Ore	41.232	25.760	66.992
Ore lavorate	Ore	36.824	22.037	58.861
di cui ore ordinarie	Ore	36.529	21.935	58.464
di cui ore straordinarie	Ore	295	101	396

ORE FORMAZIONE

78

Con ruolo determinante per lo sviluppo e continuo aggiornamento delle competenze professionali, sia specialistiche che trasversali, 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 2022, SII ha realizzato un piano di formazione teso a rispondere tempestivamente alle diverse necessità di aggiornamento 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, organizzati ad hoc in base alle effettive necessità, ai ruoli e all'aggiornamento della formazione pregressa.

Tutto l'organico ha avuto Formazione in ambito 231 (1^ modulo parte generale, 2^ modulo parte generale e Parte Speciale).

Nel corso dell'esercizio 2022, il personale della SII ha seguito n. 953,30 ore di formazione generica, e n. 389,30 ore di formazione obbligatoria per un totale complessivo delle ore formative pari a n.1.343 (nell'esercizio precedente il valore era di n.187 ore).

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). L'approccio seguito, sia nelle attività di sviluppo delle capacità e delle competenze, sia in quelle di gestione della pandemia Covid-19 e successive fasi di normalizzazione, 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 in data 24 maggio 2022 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 emersa la creazione di una Break Room interna (in fase di ultimazione) e quella di valutare nel mercato convenzioni sanitarie da inserire nella prossima Piattaforma Welfare.

WELFARE

Dopo il successo del protocollo sperimentale avviato nel biennio 2019- 2020, confermato anche nell'esercizio 2021, la SII, con l'obiettivo di dare attenzione e supporto alla famiglia, alla salute, al benessere e al risparmio dei propri lavoratori, anche nel 2022 ha predisposto un piano di welfare aziendale per i propri dipendenti. Nello specifico, con accordo sindacale interno del 27 aprile 2022, è stata mantenuta la previsione - introdotta nel 2019 - in base alla quale 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.

79

Nel 2022, il partner commerciale contrattualizzato per la gestione delle attività è stato individuato nella società EDENRED, che ha sostituito UBI dopo un triennio di collaborazione; nel suddetto anno, mediante conferimento di tutto o parte del premio a welfare, hanno aderito il 51,61% della popolazione in organico.

In aggiunta, la Società ha confermato i seguenti benefit:

- ticket elettronici per la consumazione del pasto con un valore facciale pari a 8,00 euro, fiscalmente totalmente esenti in quanto in vigore nella società il buono pasto elettronico.

Inoltre, nel 2022 la SII - in intesa con le Parti Sindacali - ha inteso estendere il Welfare attraverso forme di adozione del coinvolgimento paritetico dei lavoratori nell'organizzazione del lavoro, con espresso riferimento a programmi di conciliazione di tempi di vita e lavoro dei dipendenti.

In data 24 maggio 2022 si è costituito un gruppo di lavoro paritetico (composto da 5 lavoratori, di cui 2 capi e 3 collaboratori) in tema di "Banca Ore", "Lavoro Agile" e "Welfare Sociale" con finalità 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.

Il 22 settembre 2022 il gruppo paritetico ha chiuso i lavori presentando all'azienda ed alle OO.SS. alcune proposte; dopo varie valutazioni e riflessioni interne la SII ha deciso di allestire una sala per le pause pranzo (chiamata "Break Room") dando il via ai lavori di ammodernamento rispetto al locale già presente.



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 14 pari al 35,00%, mentre altri 11 lavoratori pari al 27,50% aderisce ad altro fondo pensionistico complementare (Azimut).

SMARTWORKING

80

Proseguendo quanto intrapreso nell'esercizio precedente, la SII ha esteso anche nel 2022 la sperimentazione di modalità di lavoro agile per agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, consistente nella possibilità per i lavoratori rientranti nel perimetro definito da apposito accordo sindacale, di svolgere per 1 o 2 giorni alla settimana la prestazione lavorativa in luogo diverso dalla sede di lavoro.

I lavoratori si sono avvalsi degli strumenti informatici 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 avevano particolari situazioni di fragilità e figli under 14, andando così sempre più incontro a un bilanciamento di flessibilità fra vita privata e lavoro.

Nel 2022 n.1 risorsa, vista la particolare situazione di fragilità è rimasta in Smart Working al 100%.

SISTEMA PROFESSIONALE

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, valido strumento per la gestione delle attività formative 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 strutturato utilizzando valutazioni e regole univoche a livello di Gruppo Acea.



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



salute e sicurezza dei lavoratori

071

83



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:

- 84 - 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 società di certificazione RINA Service S.p.A. ha svolto nel mese di luglio 2022 le verifiche di conformità alla norma UNI ISO 45001:2018 relativamente 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 rinnovo 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. La SII si è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi lavorativi che, costantemente, aggiorna il DVR 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. Nel corso del 2022 la Società ha svolto una valutazione dei rischi che ha portato ad una parziale revisione della sezione generale e di rischio specifiche del DVR.

Inoltre, è stato redatto il documento di valutazione del rischio Stress da Lavoro correlato.

Sorveglianza sanitaria

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. Nel corso del 2021 sono state svolte 12 visite mediche, 8 dosaggi ematochimici. Il medico competente, così come previsto dalla normativa, ha visitato i luoghi di lavoro congiuntamente al RSPP.

85

Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere	2022		
	n. uomini	n. donne	ore svolte
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	18	8	244
Operai	0	0	0
Totale	18	8	244

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro

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.

Infortuni sul lavoro

Anche nel 2022, 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 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 2022, riferite a questi ultimi.

Numero di infortuni e tassi di infortunio del personale dei soci operatori registrati nel 2022	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Infortuni registrabili	1	1	0	2
di cui decessi	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze	0	0	0	0
Ore lavorate (comprendente straordinario)	53.543	85.000	93.241	231.784
Tasso di infortuni registrabili (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	18,67	11,76	0,0	8,63
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

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 due infortuni (uno tipicamente professionale, l'altro spostamento lavorativo) di modesta entità e senza particolari conseguenze.

Malattie professionali

Il 2022 è stato un anno caratterizzato, come anche il 2021, da zero malattie professionali.

Near miss

Nel 2022 sono state ricevute numero 6 segnalazioni di near miss.

86 Audit e verifiche

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.

Comitato di Coordinamento sulla sicurezza

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 gli 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.

Gestione emergenze

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 2022 sono svolte le ordinarie verifiche dei piani di emergenza attraverso apposite esercitazioni.

Misure coronavirus

La SII ha messo in campo azioni immediate e concrete per rispondere all'emergenza sanitaria da Covid-19 e garantire i servizi essenziali sul territorio e la tutela delle maestranze.

L'emergenza sanitaria Covid-19 ha portato a riprogettare gli spazi e le modalità di lavoro con un utilizzo sempre più frequente del digitale. La sicurezza è al centro delle azioni intraprese per gestire l'emergenza. Nelle sedi SII abbiamo installato distributori di disinfettante e DPI. Gli ambienti di lavoro sono stati e vengono costantemente sanificati da ditta specializzata.

Anche nel corso del 2022 il Comitato di Prevenzione del Covid-19, nato con l'obiettivo di attuare tutte le misure necessarie per garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, ha continuato ad operare, al fine di adeguare il protocollo aziendale ai vari scenari di riferimento, che via via si sono andati a modificare, anche emettendo policy e comunicati di servizio atti a dare concretezza al protocollo.

È stata attivata una copertura assicurativa sanitaria per i colleghi che risultassero positivi al virus, estesa anche ai componenti del nucleo familiare.

Con l'evolversi dell'emergenza sanitaria, la SII ha mantenuto lo smart working in funzione dei dati statistici elaborati settimanalmente. Questo è stato possibile grazie al lavoro svolto in questi mesi, in cui è stato messo a punto un modello operativo di organizzazione del lavoro flessibile in cui ogni fase dell'emergenza può essere gestita con tempestività adattandosi rapidamente ai cambiamenti di scenario.





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



**relazione
con la
clientela**



08/

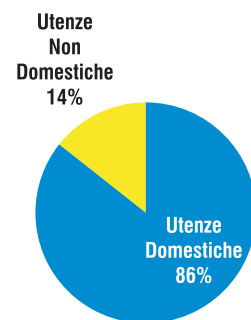
89

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 127.963, 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%.

90

Come si evince dal grafico riportato a fianco, la platea di utenti serviti da SII è suddivisa in: 86 % di utenze domestiche, 14 % di utenze non domestiche.



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.

Utenze per area

Macro-aree	numero utenze	%
Ternano	71.836	56%
Amerino-Narnese	30.400	24%
Orvietano	25.727	20%
Totale	127.963	100,0%



Customer experience

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. Il 2022 ha visto la nostra società 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. 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 al paragrafo monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

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 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 2022 il 96,5% 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 96% (+1.5% rispetto all'anno precedente).

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 nuovo sito aziendale

Il sito aziendale si è confermato anche quest'anno un punto di riferimento importante per gli utenti. Già l'anno passato, in occasione del ventennale della nostra Società e nell'ambito di un progetto di comunicazione dinamica ed efficace nei confronti degli utenti, era stato realizzato il nuovo 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. Quest'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 94.170 del 2022. Un aumento in percentuale del 62 % che ci rende orgogliosi e certi che sarà destinata a crescere ulteriormente.

ACCESSO 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 e il venerdì dalle 9 alle 12.

Per prenotarsi è necessario prenotarsi sul 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 2022 gli utenti che hanno attivato la bolletta web sono stati pari a 20.208 attestando il netto incremento con una percentuale superiore al 30% rispetto al 2019 (in cui gli utenti con bolletta web erano 6.130), come dimostra il grafico:



SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA

Lotta alle perdite occulte

La SII è da sempre impegnata nella lotta alle perdite occulte, che possono essere rilevate con notevole ritardo e comportare bollette molto gravose. Per questo, 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.

93

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 2022 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 68.301 contatori, di cui 15.581 solo nell'anno 2022.

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 lettoristi 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.

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.



Si riporta il grafico dell'andamento delle Rateizzazioni su richiesta dell'Utente, a partire dal 2015, anno in cui è entrata in vigore la suddetta delibera ARERA 655/2015.

Il rapporto con le associazioni dei consumatori

È continuato anche nel corso del 2022, 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, già iniziata negli anni passati e protrattasi anche per l'anno 2022, 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..

Il 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, 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 oltre che 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. La procedura di conciliazione è su base volontaria: l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria. Essa fornisce un'alternativa veloce e sicura in caso di controversia; tale servizio risulta essere un'ottima alternativa all'iter giudiziale, proprio perché riduce tempi e costi.

Con delibera del 13.07.2021 n. 301/2021/E/COM, ARERA, con l'obiettivo di attuare per il settore idrico la transizione graduale verso il sistema di tutele a regime, ha ampliato il novero dei gestori obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione dell'Autorità, stabilendo che la soglia minima di abitanti residenti, serviti in uno o più ATO di competenza, ai fini della individuazione dei medesimi gestori obbligati, sia pari a 100.000, confermando l'impianto complessivo della disciplina transitoria per gli strumenti di tutela di secondo livello per il settore idrico, definito, in ultimo, dalla deliberazione 142/2019/E/idr. Pertanto anche la SII, in ragione degli abitanti serviti, a partire dal 1° gennaio 2022 è stata obbligata a partecipare alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione ARERA. Al fine di ottemperare al predetto obbligo, nel mese di dicembre 2021, la SII, già abilitata all'utilizzo della piattaforma del Servizio per i soli ruoli di referente e segreteria, ha provveduto al completamento degli adempimenti necessari alla partecipazione alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione, mediante l'abilitazione delle persone fisiche, previamente registratasi al Portale Sportello, che agiscono come Delegati Gestore.

Nel 2022 sono state attivate e si sono concluse in totale 13 conciliazioni, di cui due innanzi all'Organismo ADR ACEA e 11 innanzi allo sportello ARERA. Si ravvisa invece una diminuzione dei reclami allo sportello acquirente unico ARERA rispetto al 2021, avendo ricevuto solo tre reclami di qualità tecnica.

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 BIUU 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 BIUU. 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 BIUU ha subito uno stallone, che ha impedito fino ad oggi 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, in base alla quale a partire dal 2023 i Gestori riceveranno una comunicazione unica per anno di competenza, contenente le informazioni necessarie per il riconoscimento e la liquidazione dei bonus 2021 e 2022, che permetterà finalmente l'erogazione del Bonus Idrico Sociale e quindi anche del Bonus Idrico Integrativo Umbria per entrambi gli anni.

Monitoraggio della soddisfazione degli utenti

La società, in continuità con quanto fatto nei precedenti esercizi, svolge indagini sulla qualità erogata, tramite Mystery Visit, Mystery Call e, sulla qualità percepita, tramite la misurazione della customer satisfaction. Questo sia per misurare i livelli di servizio in grado di prestare ai propri clienti e con gli stessi vengono valutati da quest'ultimi, sia per avere un confronto con altri operatori del settore. Gli ultimi risultati presentano una valutazione complessiva della società in linea con le rilevazioni precedenti accompagnata da un incremento della percentuale dei clienti molto soddisfatti su quasi tutte le voci oggetto di analisi.

In particolar modo si evidenziava il trend in crescita per tutti gli aspetti oggetto di indagine.

Per l'anno 2022 SII ha deciso di monitorare in maniera ancora più stringente le indagini di Customer Satisfaction, di Mystery Call e Mystery Visit. Le periodicità delle interviste, infatti, è stata mensile ed ha permesso una verifica puntuale delle criticità emerse e la messa in campo delle relative azioni correttive immediate.

98 Il monitoraggio eseguito nell'anno 2022 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 2022 è pari a 94% (l'IQF del I ciclo 2022 era 92%).

In crescita la Qualità del Contatto, che vede i suoi Punti di forza nell'apertura chiamata con un valore di 97.1%, nella gestione e nella chiusura della chiamata che raggiungono entrambi il 100% di conformità. Aspetto invece da ottimizzare resta il comportamento organizzativo, che seppur più elevato rispetto alla prima fase del 2022 (+2.5%), con 91,4%, 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 ciclo d'indagine. Infatti, l'IQF (indicatore di qualità generale) del secondo ciclo 2022 è pari a 88.8% (l'IQF II ciclo 2021 era 79,5% e quello del I ciclo 2022 era 88.1%).

I Punti di forza si riscontrano nella gestione della chiamata, l'apertura e chiusura della chiamata e la qualità di interazione (valore di conformità tra 94.5% e 100%), mentre da migliorare anche per la Segnalazione è il comportamento organizzativo (con un punteggio pari a 85.5%).

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 2022, fanno emergere una soddisfazione complessiva molto buona; infatti, il CSI complessivo (Customer Satisfaction Index) è pari a 92.2% con una crescita del 3% rispetto al primo semestre 2022. Anche il giudizio “di pancia” sul servizio idrico fornito resta elevato e stabile (87,8%,), con una quota di molto soddisfatti in forte crescita (58.5%).

Anche 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%.

Da evidenziare è la soddisfazione degli intervistati rispetto all'Intervento tecnico, in forte aumento con una percentuale del +8,5%. Si nota una rilevante diminuzione degli insoddisfatti e parallelamente una notevole aumento dei molto soddisfatti con una percentuale del +23%. Anche il giudizio medio è in crescita da 7,4 a 7,8. Gli aspetti più apprezzati sono la cortesia, la disponibilità dei tecnici e la loro competenza.

I servizi al Cliente hanno ottenuto giudizi soddisfacenti e in aumento rispetto alla passata rilevazione: per il Numero Verde Commerciale si raggiunge una percentuale generale del 97% (+1.5%), aumenta il livello dei soddisfatti e dei molto soddisfatti. Il trend è in crescita per gli item indagati: giudizio molto positivo riservato alla competenza, cortesia e disponibilità dell'operatore con un voto medio di 7,8. Apprezzata anche la chiarezza delle informazioni fornite; da migliorare i tempi di attesa.

Lo Sportello vede un leggero decremento dei livelli di soddisfazione media, con riduzione dei non soddisfatti e un aumento dei soddisfatti da una parte, ma forte flessione dei molto soddisfatti, con un decremento del -18% dall'altra. L'aspetto più apprezzato è l'accoglienza/comfort dei locali, a parimerito con la competenza dell'operatore; a seguire c'è la chiarezza delle informazioni fornite, gli orari di apertura e i tempi di attesa; da migliorare i tempi di gestione dell'operatore; pressoché invariata la





soddisfazione complessiva per il "servizio di prenotazione" che raggiunge il 96,5%.

Buoni sono i risultati relativi ai Servizi on Line e al Sito Internet, che ottengono un grado di soddisfazione rispettivamente del 92.3% e 93.7%. Per quanto riguarda i Servizi on Line, gli aspetti più apprezzati sono la possibilità di comunicare l'autolettura con il 90.7% (servizio quest'ultimo, tra l'altro, indicato dagli utenti tra quelli di maggiore importanza rispetto agli altri) e la facilità di accesso ai servizi dello sportello on line con una percentuale di soddisfazione pari al 93.7%.

Anche la fruibilità del sito viene giudicata dagli intervistati in modo positivo, con un notevole aumento dei molto soddisfatti (+7,5%) ed un incremento generale di 4 punti percentuali. La reperibilità dell'indirizzo Internet è giudicata positivamente con un voto medio di 7,6, mentre la gamma di operazioni che si possono svolgere sul sito è l'item meno apprezzato con 7,3.

99

Regolamento di gestione e carta del servizio idrico integrato

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.

100

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 verificano 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.

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 2021



Comunicazione standard di qualità del servizio dell'anno 2022
Informativa ex art.79.1 dell'allegato A (R0101) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/Idr

Così la Delibera AEEGSI 655/2015/R/Idr 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.

102

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ARTICOLO DELIBERA 655/2015	NOME INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO	GRADO DI RISPETTO 2021	GRADO DI RISPETTO 2022
MODALITÀ 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	82,91%	65,13%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	25 gg lavorativi	30 Euro	90,48%	76,13%
	Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	100,00%	73,23%
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	96,00%	86,57%
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	99,54%	98,80%
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	96,73%	91,70%
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	97,58%	98,53%
	Art. 19	Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	79,17%	63,90%
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	100,00%	88,57%
	Art. 26	Facile di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	96,69%	97,08%
	Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	percentuale minima 90% (entro 7 giorni lavorativi)	-	100,00%	100,00%
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	77,11%	91,11%
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	56,04%	97,73%
	Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	90,91%	100,00%
	Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 34	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	percentuale minima 95% (entro 60 minuti)	-	100,00%	100,00%
	Art. 39	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	percentuale minima 80%	-	85,05%	73,16%
	Art. 39	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	percentuale minima 90%	-	84,71%	87,00%
	Art. 42	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	percentuale minima 90% (entro 120 secondi)	-	87,76%	86,23%
	Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	percentuale minima 90% (entro 3 h)	-	96,23%	82,46%
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	1° anno se consumi < 1000mc 3° anno se 1000mc < consumi < 10000mc 6° anno se 10000mc < consumi < 100000mc	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg lavorativi	-	100,00%	100,00%
	Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	100,00%
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	98,88%	97,48%
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	97,50%	98,87%
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	100,00%	100,00%

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 Autolettura

Tabella 43 Modalità di pagamento dell'utenza

Tabella 44 Agevolazioni tariffarie

Tabella 45 Customer satisfaction Index

Tabella 46 Contenziosi

Tabella 47 Commissione conciliativa





**impatti
sulla
comunità**





09/

105

La SII ha svolto nel corso del 2022 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.

106 Il 2022 è stato un anno molto importante per la SII che ha organizzato la prima edizione del progetto rivolto a tutte le scuole della provincia di Terni "Acqua Amica". Tra le altre iniziative sono da ricordare poi tutte le azioni di promozione e di informazione sui servizi, anche nuovi, 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. Nel 2023 si continuerà il percorso intrapreso con nuove sfide e progetti dedicati agli utenti, agli stakeholders ed all'intera comunità.

Acqua Amica

Acqua Amica è il progetto ideato dalla SII e rivolto alle scuole primarie e secondarie della provincia di Terni, con lo scopo di divulgare, con il prezioso patrocinio della Regione Umbria, della Provincia di Terni, dell'Auri e dei Comuni serviti dalla Sii, la cultura della sostenibilità e del risparmio idrico, che inizia dalla formazione e dal coinvolgimento delle nuove generazioni. Acqua Amica 2022 ha contato il coinvolgimento di circa 1.500 studenti appartenenti a 95 classi tra primarie e secondarie di 17 istituti comprensivi dislocati nei 32 Comuni serviti dalla Servizio Idrico Integrato. Il progetto ha previsto la realizzazione di due concorsi, uno per le scuole primarie, «Disegna l'Acqua» ed uno per le scuole secondarie, «Racconta l'Aqua». Gli alunni delle primarie sono stati chiamati a disegnare la mascotte della SII. Gli studenti delle secondarie si sono dovuti cimentare nella stesura di un racconto con tema l'acqua. I lavori sono stati giudicati due giurie distinte. I premi sono stati consegnati in occasione dell'evento finale che si è tenuto il 27 maggio 2022 all'Anfiteatro Fausto di Terni.

Testimonial dell'evento è stato il celebre autore Giulio Rapetti, in arte Mogol.

Nell'ambito del progetto sono stati donati dalla SII dei personal computer alla Caritas, all'Associazione I Pagliacci ed alle scuole che hanno partecipato al progetto. A tutti gli alunni delle scuole della provincia sono stati regalati anche dei gadgets.







La bolletta Web

La SII ha lanciato nel 2022 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, sulle testate sia cartacee che on line, sui social network dei 32 Comuni serviti dal Servizio Idrico Integrato e su altri canali.

La campagna ha avuto un buon esito e continuerà nel 2023.

Presentazione servizi SII

La SII, nell'ambito della sponsorizzazione di San Valentino Arte, ha presentato una brochure che contiene la spiegazione di tre servizi, oggetto di campagne di comunicazione. La già citata bolletta web, lo sportello digitale ed infine il bonus idrico ed il bonus idrico integrato. Le brochure sono state consegnate agli uffici commerciali ed ai front office del Servizio Idrico Integrato, presenti nel territorio e sono a disposizione dei clienti. La comunicazione dei tre servizi compare anche sulle vetrine che perimetrano gli uffici commerciali di Via Farini, a Terni, che hanno subito un restyling.

Nel 2022 sono state portate avanti altre iniziative, in particolare:

- Indicazioni su come proteggere il contatore dal gelo
- Erogazioni liberali

- Sponsorizzazioni

Per il 2023 le iniziative in programma:

- Nuova campagna di comunicazione bolletta web e domiciliazione bancaria
- Sponsorizzazione Stad10 – Stracittadina di Terni
- Iniziative Giornata Mondiale dell'Acqua
- Collaborazione con Hydra – Museo Multimediale della Cascata delle Marmore (realizzazione installazione dedicata alla SII)
- Collaborazione con Associazione Italiana Genitori
- Progetto per le scuole "Acqua Amica"

Iniziative sul territorio

Durante il 2022 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.

Centro estivo Associazione Italiana Genitori

La SII ha organizzato, in collaborazione con Asm, una visita alla Sorgente della Lupa di Arrone per i bambini che hanno partecipato al progetto Steam, sviluppato dall'Associazione Genitori nei primi mesi del 2022 per favorire la promozione dello studio integrato delle discipline scientifiche.

I bambini, circa una ventina tra i 6 e 10 anni, due volte a settimana per tre mesi hanno condotto esperienze di laboratorio presso la scuola superiore di Terni, Itt Allievi Sangallo, al fine di potenziare l'apprendimento delle Steam.

La visita alla Sorgente della Lupa, guidata da tecnici della Sii e dell'Asm, ha permesso ai bambini di concludere il ciclo dei laboratori con la conoscenza di uno dei più grandi impianti, per il suo valore strutturale oltre che architettonico.



109

La SII ha inoltre supportato nell'estate 2022 il centro estivo, organizzato ai Giardini della Passeggiata dall'Associazione Italiana Genitori, direzione provinciale di Terni, iniziando una collaborazione volta al welfare ed alle politiche sociali che continuerà nel tempo.

Il campo estivo è una delle molteplici attività che l'Associazione Italiana Genitori sta portando avanti nel territorio per il benessere dei ragazzi e delle famiglie. Il campo è aperto a tutti i bambini dai 5 agli 11 anni ed ha la caratteristica di essere a titolo gratuito. La scelta è dovuta principalmente alla condizione socioeconomica particolarmente critica presente nel territorio ternano che ha portato l'associazione a voler aiutare le famiglie a vivere un momento di serenità. La collaborazione con l'Associazione continuerà nel 2023.

Collaborazione con Comitato per la Vita “Daniele Chianelli”

Nell'ambito del progetto Acqua Amica, è stata avviata una collaborazione con il Comitato per la Vita “Daniele Chianelli”. Alla fine del 2022 è stato realizzato il libro “Racconta l'acqua”. La pubblicazione racchiude in una colorata

raccolta pensata per i ragazzi, i racconti ed i disegni che hanno vinto i premi nei due

concorsi organizzati nell'ambito del progetto, insieme alle fotografie dell'evento finale ed a molti altri contributi. Il ricavato della vendita del libro sarà interamente devoluto al Comitato per la Vita “Daniele Chianelli” che si occupa del sostegno e la cura, l'assistenza sociale e psicologica dei pazienti bambini e adulti che sono ricoverati al reparto di onco – ematologia dell'azienda ospedaliera di Perugia.





capacità
reddituale e
solidità
patrimoniale

10/

111

La performance economica rappresenta per la SII una tematica particolarmente rilevante, sia quale presupposto per mantenere e migliorare la qualità delle prestazioni fornite al cliente, in tutte le fasi del rapporto, sia per assicurare la remunerazione ai soci imprenditori e la distribuzione di valore tra gli stakeholder. In particolare, 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 sono indispensabili per poter correttamente valutare ed apprezzare i buoni risultati che la Società è stata in grado di raggiungere nel 2022, 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 alla soglia di venti anni di 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, quali 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.

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 2022 ammonta a 810.929 euro, segnando un deciso incremento rispetto all'anno precedente. Pari tendenza è confermata dal margine operativo lordo di 14,13 mln di euro e dal valore della produzione di 56,4 mln di euro.

I costi di produzione prima degli ammortamenti e accantonamenti sono aumentati di 12,47 mln di euro rispetto all'anno precedente in conseguenza della forte impennata dei prezzi di fornitura di energia elettrica e del ricorso al trasporto di acqua con autobotti per la crisi idrica che ha caratterizzato l'esercizio 2022. Il valore degli ammortamenti e degli accantonamenti cresce del 5,3% sia per maggiori ammortamenti +0,28 mln di euro che per i maggiori accantonamenti +0,3 mln di euro.

L'indicazione più rilevante, comunque, è rappresentata dalla situazione di equilibrio finanziario con fonti di lungo periodo che coprono il fabbisogno degli investimenti. Il margine di struttura è pari a -15,45 mln di euro e il grado di copertura delle immobilizzazioni è dell'83,96%.

Il finanziamento della Società nel 2020 ha messo a disposizione due linee di finanziamento di lungo periodo, bancaria per 20 mln di euro e del socio Umbria due per 10 mln di euro, completamente erogate a tassi più favorevoli di quelli previgenti e ispirati, 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 2022 l'obiettivo di sostenibilità delle perdite idriche chilometriche giornaliere (MC/km/ giorno) era fissato nella soglia massima di 16,29.

La SII ha trapiantato il livello di 13,18 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 2,26%, il ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) e il ROS (Reddito Operativo/Valore della Produzione Operativa) rispettivamente del 3,08% e dell'4,66%. Diversa tendenza segnano i margini dell'EBITDA e dell'EBIT pari al 25,06% e al 4,35% condizionati dall'incidenza delle partite passanti. Gli investimenti nel 2022 sono stati pari a 14,38 mln di euro di cui il 63% circa per l'acquedotto, il 22% circa per la depurazione, ed il 14% circa per la fognatura. L'indicatore di investimenti per mc di acqua venduta (1,14 €/mc) è in incremento rispetto al consuntivo 2021 (0,85 €/mc) come pure quello per abitante del territorio servito (66,79 €/abitante). Quest'ultimo risulta superiore ai valori medi nazionali pari a circa 58 €/abitante all'anno (stima fonte "Bluebook 2022").

113

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 2022 è stato generato un valore globale lordo per circa 56,4 mln di euro.

Valore Economico Direttamente Generato e Distribuito (€)

Descrizione	2020	2021	2022
VALORE ECONOMICO GENERATO	44.241.449,00	43.168.669,00	56.396.895,00
Ricavi da SII	44.241.449,00	43.168.669,00	56.396.895,00
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
Fornitori	10.267.010,00	9.005.919,00	21.586.845,00
Remunerazione del personale	1.937.076,00	2.522.991,00	2.130.162,00
Azionisti soci imprenditori	14.328.893,00	14.022.015,00	14.062.829,52
Azionisti comuni e AURI	2.617.810,00	2.635.542,00	2.542.895,00
Finanziatori	1.112.346,00	1.603.463,00	1.594.970,00
Pubblica Amministrazione	2.320.248,00	2.009.595,00	1.978.678,00
Collettività	4.039,00	12.348,00	7.786,00
Impresa (valore trattenuto)	11.654.027,00	11.356.796,00	12.492.730,00

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

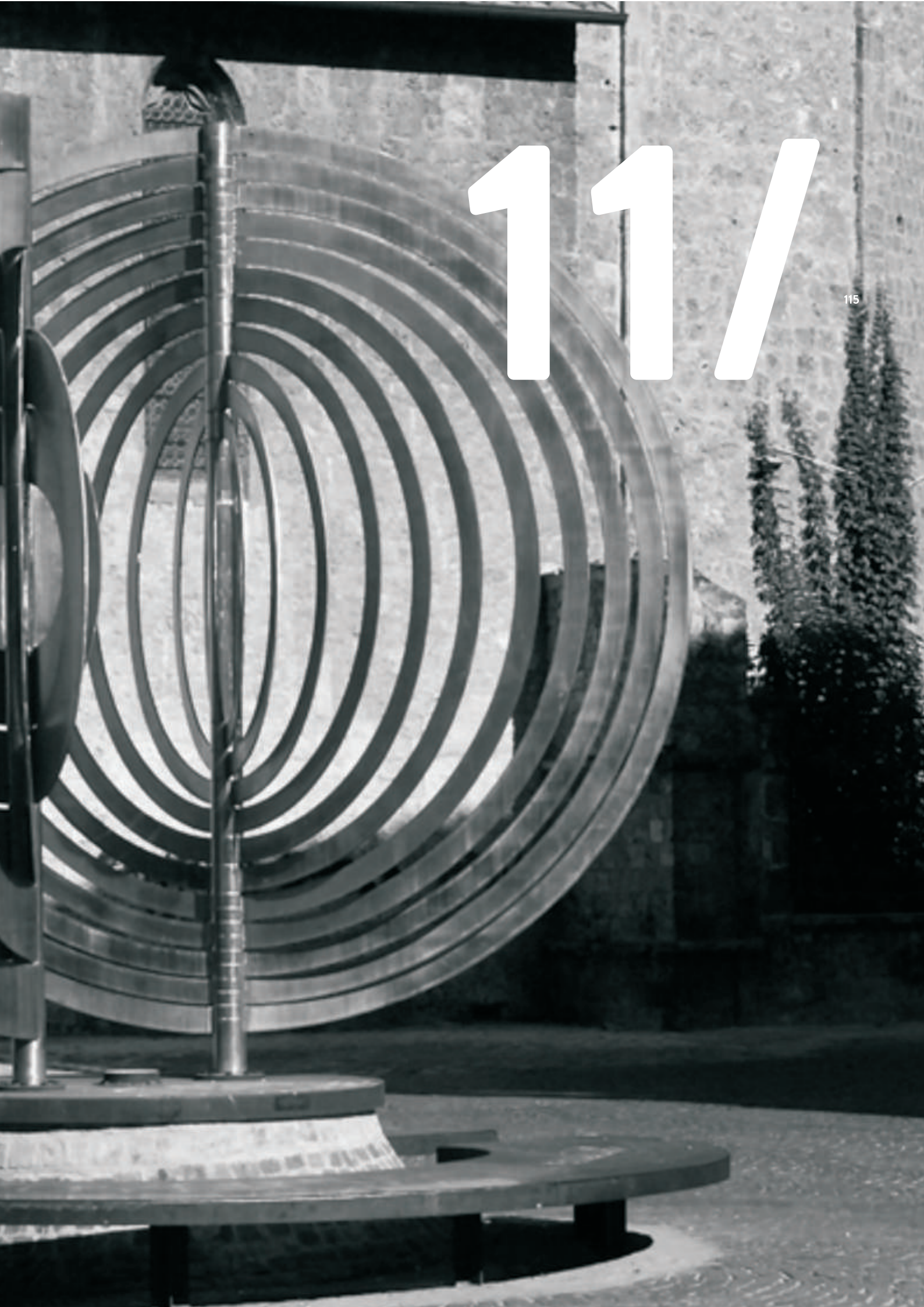
Tabella 51 Indici di investimento

Tabella 52 Investimenti totali di esercizio

Tabella 53 Valore economico direttamente generato e distribuito



supply
chain



11/

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.

Procedura acquisti e appalti

La SII, definibile come “impresa pubblica” dall'art. 3 lett. t) 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. 117 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 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. 50/16 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. 36, comma 8, del d.lgs. n. 50/16.

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 vigente soglia di rilevanza comunitaria ai sensi e per gli effetti dell'art. 36, comma 8,

d.lgs. n.50/16, 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 115 a121, 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 imprenditori Asm, Aman e Umbriadue (perché non previsti negli atti convenzionali con i quali si è disciplinata la ripartizione degli stessi fra i vari Soci Imprenditori o perché non sussistono in concreto le condizioni e i presupposti per il loro affidamento diretto) ma dovranno essere affidati a imprese terze mediante contratti di appalto sottoposti alle norme del Codice dei Contratti pubblici. Si precisa che ai sensi dell'art. 14 comma 1 del D.lgs. n. 50/2016, le norme del Codice dei contratti pubblici non si applicano agli acquisti per scopi diversi dal perseguimento delle attività di cui agli artt. da 115 a 121 del codice, c.d. settori speciali. Si precisa pertanto che gli appalti c.d. “estranei” (il cui elenco è riportato nell'allegato 1 al Regolamento), ovvero non strumentali al servizio, 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 ai Soci operativi Asm, Aman, Umbriadue, nelle attività previste dallo Statuto Societario e dal Regolamento di Consorzio;
- Procedure negoziate (sistemi di qualificazione o indagini di mercato) per appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;
- Procedure ad evidenza pubblica 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 approvato dal C.d.A. della SII in data 23.12.2021 prevedeva un totale di € 13.649.282; l'importo investimenti è poi stato rimodulato nel corso dell'anno a € 13.988.103 (AURI - Assemblea dei Sindaci n° 12 del 25/10/2022). L'importo investimenti realizzato nel 2022 è risultato essere pari a € 14.326.567. Per quanto riguarda Servizi e forniture, il Piano di Committenza prevedeva un totale di € 12.982.450. Detto importo, stimato e stanziato per il fabbisogno 2022, ha subito un incremento dovuto a diversi fattori quali la crisi idrica per ciò che riguarda il servizio di trasporto di acqua potabile con autobotti e la c.d. crisi energetica che ha determinato un sensibile incremento dei prezzi di mercato dovuto dall'aumento dei prezzi delle materie prime, dell'energia elettrica e dei trasporti.

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, 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 piattaforma informatica, permette di verificare il possesso dei requisiti di ordine generale degli operatori economici accreditati ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016. Nell'ambito della procedura di accreditamento è possibile caricare documentazione attestante il possesso dei requisiti di ordine speciale, di ordine tecnico-professionale o economico finanziario, specifici per la singola categoria di iscrizione, come riportato nel dettaglio negli allegati al regolamento di qualificazione (v. UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, SOA, dichiarazione di fatturato, elenco attrezzature possedute, etc.). Al 31.12.2022 risultano qualificati con esito positivo 150 fornitori.

Procedure di affidamento e gare telematiche

A partire dal 2019, la Società si è dotata di una piattaforma di e-procurement Net 4 Market, 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.





119

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



allegati

11/

121





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	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
30 - 50 anni	1	11,1%	0	0,0%	1	11,1%
> 50 anni	5	55,6%	3	33,3%	8	88,9%
Totale	6	66,7%	3	33,3%	9	100,0%

123

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

descrizione	2020	2021	2022
Incontri con Organismo di Vigilanza	6	9	8

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	2020	2021	2022
Audit interni sistemi di Gestione	10	13	13
di cui sui processi gestiti dai Soci	6	6	6
Ispezioni su impianti	6	19	30
di cui su impianti autorizzati AIA	6	4	6
di cui su impianti autorizzati AUA	-	15	17
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	3	14	17

3 / Gestione efficiente del sistema idrico

Tabella 5 – Volumi Captati

descrizione	2020		2021		2022	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Pozzi	22.943.248,0	80,0%	23.372.686	82,4%	23.711.453	83,3%
Sorgenti	5.170.276,0	18,0%	4.987.253	17,6%	4.752.796	16,7%
Totale Volumi captati	28.113.524,0	98,1%	28.359.939	98,3%	28.464.249	98,5%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	548.859,0	1,9%	500.333	1,7%	437.411	1,5%
Totale Volumi immessi nel sistema acquedottistico	28.662.383,0	100,0%	28.860.272	100,0%	28.901.660	100,0%
Volumi acqua persi complessivamente	15.047.333,0	52,5%	14.819.480	51,3%	14.238.228	49,3%
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	13.615.050,0		14.040.792		14.663.431	

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

Tabella 6 - Rete Idrica e fognaria (Km)

descrizione	2020	2021	2022
Servizio Acquedotto: rete totale	2.593	2.600	2.628
di cui rete di adduzione	1.119	1.119	1.119
di cui rete di distribuzione	1.474	1.481	1.509
Servizio Fognatura: rete totale	1.276	1.278	1.280

Tabella 7 - Infrastrutture Idriche

descrizione	2020	2021	2022
Fonti di approvvigionamento	204	182	183
di cui opere di presa pozzi	155	133	133
di cui opere di presa sorgenti	49	49	50
di cui opere di presa fiumi	-	-	-
di cui opere di presa laghi	-	-	-
Stazioni di sollevamento	165	167	168
Opere di accumulo/Serbatoi	296	311	310
Impianti di disinfezione/trattamento*	19	119	143

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

Tabella 8 - Infrastrutture Fognarie

descrizione	2020	2021	2022
Impianti di sollevamento	122	109	113
Scolmatori	213	212	212

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

descrizione	2022
ACQUA PRELEVATA*	
ACQUA PER USI INDUSTRIALI**	813.093
di cui acqua di superficie	nd
di cui falda freatica	nd
di cui acqua marina	nd
di cui acqua prodotta	nd
di cui acqua da terze parti	nd
ACQUA PER USI CIVILI**	1.804
di cui acqua di superficie	nd
di cui falda freatica	nd
di cui acqua marina	nd
di cui acqua prodotta	nd
di cui acqua da terze parti	nd
TOTALE	814.897
di cui acqua recuperata / riciclata	0
ACQUA SCARICATA	
ACQUA TOTALE SCARICATA	814.897
di cui in acqua di superficie	155.595
di cui in falda freatica	659.302
di cui in acqua marina	0
di cui in acqua di terze parti	0
TOTALE	814.897

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 2020 e del 2021 non sono disponibili.

Si precisa che l'acqua consumata, intesa come differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata, è pari a zero.

* 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 utilizzata a scopi sanitari negli uffici e sedi dei soci non è disponibile).

Tabella 10 - Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

descrizione	2020		2021		2022	
	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	2,9%	8	3,0%	8	3,0%
< 2.000 AE	262	95,3%	256	95,2%	258	95,2%
Totale	275	100%	269	100%	271	100,0%

4 / Qualità risorsa idrica

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

descrizione	limite	2020	2021	2022
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,6	7,45	7,55
Ammonio mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	–
Arsenico µg/l	10	8,3	6,8	8,0
Nitrato mg/l	50	20,4	20,2	20,8
Nitrito mg/l	0,5	<0,05	0,09	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1.500 mg/l *	172	172	–
Sodio mg/l	200 mg/l	14,8	14,1	–
Solfato mg/l	250 mg/l	6,8	10,2	6,1
Conducibilità µS/cm a 20°C	2.500 µS/cm	247	245	243
Cloruro mg/l	250 mg/l	11,2	11,1	10,6
Alluminio µg/l	200 µg/l	69,3	63,4	48,4

* valori consigliati

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

descrizione	limite	2020	2021	2022
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,7	7,7	7,77
Durezza totale	15 - 50 °F *	18	17,6	17,9
Ammonio	0,50 mg/l	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Arsenico	10 µg/l	<1	<1	< 1
Nitrato	50 mg/l	0,5	2,8	2,5
Nitrito	0,5 mg/l	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C	max 1.500 mg/l *	222	227	222
Sodio	200 mg/l	<5	<5	5,0
Solfato	250 mg/l	1,7	3,3	2,5
Conducibilità a 20°C	2.500 µS/cm	330	338	324
Cloruro	250 mg/l	5,1	5	4,2

* valori consigliati

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

descrizione	limite	2020	2021	2022
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,6	7,6	7,54
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	32	33	32,9
Ammonio mg/l	0,50	< 0,05	<0,05	< 0,05
Arsenico µg/l	10	<1	1	< 1
Nitrato mg/l	50	6,7	8	7,5
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05	<0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1.500 mg/l *	442	471	469
Sodio mg/l	200 mg/l	16,8	16,3	15,3
Solfato mg/l	250 mg/l	58,8	57,5	56,3
Conducibilità µS/cm a 20°C	2500 µS/cm	633	664	670
Cloruro mg/l	250 mg/l	21,6	24,3	25,9
Tricoloetilene + Tetracloroetilene µg/l	10 µg/l	0,35	0,8	0,73

* valori consigliati

127

Tabella 14 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

descrizione	2020	2021	2022
n. punti di campionamento	368	368	415
n. campioni	3.622	3.379	3.060
n. parametri	50.074	51.352	43.256
% parametri fuori standard	0,10%	0,04%	0,03%
n. parametri fuori standard	51	18	12

I punti di campionamento sono solo quelli posti sulla rete di distribuzione ai fini dei controlli interni di cui all'art. 7 del D. Lgs. 31/2001 e s.m.i.

5 / Tutela dell'ambiente e progetti di economia circolare

Tabella 15 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

descrizione	2020	2021	2022
n. punti di campionamento	13	13	13
n. campioni	202	208	204
n. parametri	6.432	6.651	6.612
% parametri fuori standard	0,00%	0,00%	0,00%
n. parametri fuori standard	0	0	0

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

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

descrizione	2020	2021	2022
MATERIALI ACQUISTATI DA SII			
MATERIALI NON RINNOVABILI			
Idrossido ferrico **	33,4	30,22	50,8
MATERIALI RINNOVABILI			
Carbone attivo vegetale **	nd	nd	16
MATERIALI ACQUISTATI DAI SOCI			
MATERIALI NON RINNOVABILI			
Acido cloridrico	0,60	1,52	1,0
Clorito di sodio	0,60	1,60	1,0
Ipoclorito di sodio*	64,05	81,27	91,91
Policloruro di Alluminio	14,06	19,98	4,86
PF81	1,25	0,32	0,66
Anidride Carbonica	-	-	-
Polielettrolita e PAC	-	-	-
TOTALE	113,96	134,91	166,20

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	2020	2021	2022
Flocculante	0	0	0
Polielettrolita*	134,5	142,38	109,45
Cloruro ferrico**	0	0	0,15
Policloruro di alluminio**	0	0	0,5
Totale	134,5	142,38	110,10

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	2020		2021		2022	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti Pericolosi	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Rifiuti Non Pericolosi	7.024	100,00%	6.509	100,00%	7.421,40	100,00%
di cui da processo di depurazione	6.968*	99,20%	6.484*	99,62%	7.337,64	98,87%
di cui da processo di potabilizzazione	35	0,50%	25	0,38%	83,72	1,13%
di cui da altro	0*	0,00%	0*	0,00%	0,04	0,001%
Produzione totale rifiuti	7.024	100,00%	6.509	100,00%	7.421,40	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.

129

Tabella 19 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

descrizione	2020		2021		2022	
	ton	%	ton	%	ton	%
RECUPERATI	2.796	39,8%	6.384	98,1%	7.317,35	98,59%
di cui rifiuti pericolosi	0	0,0%	0	0,0%	0,00	0,00%
di cui rifiuti non pericolosi	2.796	39,8%	6.384	98,1%	7.317,35	98,59%
SMALTITI	4.227	60,2%	125	1,9%	104,05	1,41%
di cui rifiuti pericolosi	0	0,00%	0	0,00%	0,00	0,00%
di cui rifiuti non pericolosi	4.227	60,2%	125	1,9%	104,05	1,41%
TOTALE	7.024	100,0%	6.509	100,0%	7.421,40	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.

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

descrizione	2020	2021	2022
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	2.796,44	6.402,03	7.317,35
TOTALE	2.796,44	6.402,03	7.317,35
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	4.114,56	0,00	0,00
Altre operazioni di smaltimento	112,91	99,56	104,05
TOTALE	4.227,47	99,56	104,05
TOTALE	7.023,9	6.501,6	7.421,4

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	2020		2021		2022	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	111.056,2	30.848,9	103.812,8	28.836,9	114.096,8	31.693,6
Distribuzione	7.418,8	2.060,8	7.747,2	2.152,0	8.063,6	2.239,9
Depurazione	33.661,5	9.350,4	33.923,5	9.423,2	32.844,8	9.123,5
Fognatura	5.407,1	1.502,0	5.497,2	1.527,0	5.101,5	1.417,1
Servizi/Altro	279,2	77,5	344,9	95,8	398,5	110,7
Totale	157.822,7	43.839,6	151.325,7	42.034,9	160.505,2	44.584,8
di cui da fonti rinnovabili *	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
di cui da fonti non rinnovabili *	157.822,7	43.839,6	151.325,7	42.034,9	160.505,2	44.584,8

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	2020		2021		2022	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	8.202	289	10.754	379	12.238	432
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
GPL	-	-	281	7	119	3
Benzina	609	20	1.099	35	1.906	62
Gasolio	5.485	195	6.565	234	3.234	117

131

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	2020		2021		2022	
	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2
Gas metano (Sm3)	8.202	16,3	10.754	21,3	12.238	24,3
GPL (ton)	-	-	0,1	0,4	0,1	0,2
Benzina (ton)	0,5	1,4	0,8	2,6	1,4	4,5
Gasolio (ton)	4,6	14,4	5,4	17,3	2,7	8,5
Totale emissioni di tipo Scope 1		32,1		41,6		37,5

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	2020		2021		2022	
	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2

Metodologia LOCATION BASED *

Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	30.848,9	7.959,0	28.836,9	7.439,9	31.693,6	8.272,0
Distribuzione	2.060,8	531,7	2.152,0	555,2	2.239,9	584,6
Depurazione	9.350,4	2.412,4	9.423,2	2.431,2	9.123,5	2.381,2
Fognatura	1.502,0	387,5	1.527,0	394,0	1.417,1	369,9
Servizi/Altro	77,5	20	95,8	24,7	110,7	28,9
Totale	43.839,6	11.310,6	42.034,9	10.845,0	44.584,8	11.636,6

Metodologia MARKET BASED **

Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	30.848,9	14.146,4	28.836,9	13.223,7	31.693,6	14.471,3
Distribuzione	2.060,8	945,0	2.152,0	986,8	2.239,9	1.022,7
Depurazione	9.350,4	4.287,8	9.423,2	4.321,2	9.123,5	4.165,8
Fognatura	1.502,0	688,8	1.527,0	700,2	1.417,1	647,0
Servizi/Altro	1.502,0	688,8	95,8	43,9	1.417,1	647,0
Totale	43.839,6	20.103,5	42.034,9	19.275,9	44.584,8	20.357,4

NB 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	2020	2021	2022
dispute ufficialmente aperte da soggetti esterni per questioni ambientali (ricorsi, denunce, verbali, memorie, multe, ecc.)	3	0	1
di cui risolte	2	0	0

Tabella 26 – Multe ambientali

descrizione	2020		2021		2022	
	n.	Val. €	n.	Val. €	n.	Val. €
multe ricevute	2	13.000	0	0	1	3.019
multe pagate	3	19.500	0	0	1	3.019

6 / Gestione delle risorse umane

Tabella 27 - Numero totale dipendenti per qualifica

descrizione	2020				2021				2022			
	uomini	donne	totale	% dip. / tot. Dip.	uomini	donne	totale	% dip. / tot. Dip.	uomini	donne	totale	% dip. / tot. Dip.
Dirigenti	3	0	3	8	3	0	3	8,6	2	0	2	5,0
Quadri	2	0	2	6	2	0	2	5,7	2	0	2	5,0
Impiegati	15	15	30	83	14	15	29	82,9	19	16	35	87,5
Operai	1	0	1	3	1	0	1	2,9	1	0	1	2,5
Totale	21	15	36	100,0	20	15	35	100,0	24	16	40	100,0

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

descrizione	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	0	1
	> 50 anni	2	0	2	2	0	2	1	1
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	1	1
	> 50 anni	1	0	1	1	0	1	0	1
Impiegati	< 30 anni	0	0	0	0	0	1	1	2
	30 - 50 anni	11	11	22	10	10	13	11	24
	> 50 anni	4	4	8	4	5	5	4	9
Operai	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	0	1
	> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	21	15	36	20	15	35	24	16	40

Tabella 29 - Numero totale personale per tipologia di contratto

descrizione	2020				2021				2022			
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
Personale stabile a tempo indeterminato	20	15	35	97,2	19	15	34	97,1	20	15	35	87,5
di cui personale in part-time	0	5	5	13,9	0	4	4	11,4	0	4	4	10,0
Personale a tempo determinato	1	0	1	2,8	1	0	1	2,9	3	0	3	7,5
Personale con contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0	1	1	2	5,0
Totale	21	15	36	100,0	20	15	35	100,0	24	16	40	100,0

Tabella 30 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

descrizione	2020	2021	2022
Categorie protette (art. 18 C.2 L. 68/99)	-	-	-
Disabili	1	2	2
Totale	1	2	2

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

descrizione		2020			2021			2022		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Personale assunto	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	30 - 50 anni	2	1	3	0	0	0	4	0	4
	> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Totale	2	1	3	0	0	0	5	1	6
Personale cessato	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	> 50 anni	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Totale	0	0	0	1	0	1	1	0	1
di cui per Pensionamento		0	0	0	0	0	0	1	0	1
di cui per Dimissioni volontarie		0	0	0	1	0	1	0	0	0
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		10%	7%	8%	0%	0%	0%	21%	6%	15%
Tasso di Turnover in uscita		0%	0%	0%	5%	0%	3%	4%	0%	3%

Tabella 32 - Ore lavorate ed ore di assenza

descrizione	U.M.	2020			2021			2022		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	Ore	4.827	3.448	8.275	5.469	5.536	11.005	4.703	3.825	8.528
di cui assenza per malattia e infortunio	Ore	1.409	1.007	2.416	1.667	2.008	3.675	1.232	1.242	2.474
di cui sciopero	Ore	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui altro	Ore	3.418	2.442	5.860	3.802	3.528	7.330	3.471	2.583	6.054
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	8	6	13	13	21	16	11	15	13
Tasso di malattia	%	2	2	4	4	7	5	2	2	4
Ore lavorabili	Ore	35.830	25.593	61.423	40.527	26.852	67.379	41.232	25.760	66.992
Ore lavorate	Ore	31.294	22.353	53.646	35.278	21.437	56.715	36.824	22.037	58.861
di cui ore ordinarie	Ore	31.103	22.217	53.219	35.035	21.315	56.350	36.529	21.935	58.464
di cui ore straordinarie	Ore	191	136	327	243	122	365	295	101	396

Tabella 33 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

descrizione	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	26	0	26	6	0	6	34	0	34
quadri	16	0	16	6	0	6	90	0	90
impiegati	99	58	157	83	89	172	574	581	1.155
operai	0	0	0	3	0	3	65	0	65
totale	141	58	199	98	89	187	762	581	1.343

Tabella 34 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

descrizione	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	8,7	0	9	2,0	0	2,0	16,8	0	16,8
quadri	8,0	0	8	3,0	0	3,0	44,8	0	44,8
impiegati	6,6	3,9	10	5,9	5,9	11,9	30,2	36,3	33,0
operai	0	0	0	3,0	0	3,0	65,0	0	65,0
totale	23	4	27	13,9	5,9	19,9	31,7	36,3	33,6

Tabella 35 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

descrizione	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Manageriali/leadership	0	0	0	0	0	0	76	48	124
Formazione anticorruzione	0	0	0	0	0	0	183	98	281
Sicurezza HSE	105	21	126	18	15	33	72	36	108
Formazione professionale e tecnica	36	37	73	80	74	154	431	399	830
Totale	141	58	199	98	89	187	762	581	1.343

135

7 / Salute e sicurezza dei lavoratori

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

descrizione	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	18	0	18	2	0	2	0	0	0
quadri	16	0	16	2	0	2	0	0	0
impiegati	71	21	92	13	15	28	200	44	244
operai	0	0	0	1	0	1	0	0	0
totale	105	21	126	18	15	33	200	44	244

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

descrizione	2020			2021			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	6,0	0	6	1	0	1	0	0	0
quadri	8,0	0	8	1	0	1	0	0	0
impiegati	4,7	1,4	6	1	1	2	11	5	16
operai	0	0	0	1	0	1	0	0	0
totale	19	1	20	4	1	5	11	5	16

Tabella 38 - Indici infortunistici

descrizione	2020			2021			2022		
	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 (comprehensive straordinario)	31.294	22.353	53.646	35.278	21.437	56.715	36.824	22.037	58.861
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

8 / Relazioni con la clientela

Tabella 39 - Utenze per servizio

descrizione	2020	2021	2022
Utenze Totali	124.897	126.112	127.963
Utenze servite da acquedotto	124.897	126.112	127.963
Utenze servite da fognatura	106.468	107.420	109.409
Utenze servite da depurazione	102.621	103.798	105.894
Scarichi industriali	149	157	159

Tabella 40 - Utenze per Comune e Area

Comune	Sub ambito	2020	2021	2022
ACQUASPARTA	Ternano	2.602	2.620	2.644
ALLERONA	Orvietano	967	978	976
ALVIANO	Amerino - Narnese	848	865	858
AMELIA	Amerino - Narnese	6.683	6.805	6.947
ARRONE	Ternano	1.546	1.552	1.575
ATTIGLIANO	Amerino - Narnese	1.083	1.113	1.117
AVIGLIANO UMBRO	Amerino - Narnese	1.519	1.527	1.551
BASCHI	Orvietano	1.945	1.968	1.987
CALVI DELL'UMBRIA	Amerino - Narnese	1.340	1.335	1.356
CASTEL GIORGIO	Orvietano	1.469	1.482	1.503
CASTEL VISCARDO	Orvietano	1.844	1.855	1.852
FABRO	Orvietano	1.762	1.801	1.825
FERENTILLO	Ternano	1.350	1.367	1.382
FICULLE	Orvietano	1.152	1.156	1.169
GIOVE	Amerino - Narnese	1.297	1.319	1.350
GUARDEA	Amerino - Narnese	1.189	1.191	1.209
LUGNANO IN TEVERINA	Amerino - Narnese	1.056	1.057	1.063
MONTECASTRILLI	Amerino - Narnese	2.601	2.617	2.659
MONTECCHIO	Orvietano	1.351	1.352	1.369
MONTEFRANCO	Ternano	857	870	893
MONTEGABBIONE	Orvietano	652	658	666
MONTELEONE D'ORVIETO	Orvietano	909	911	933
NARNI	Amerino - Narnese	10.125	10.234	10.319
ORVIETO	Orvietano	11.663	11.762	11.860
OTRICOLI	Amerino - Narnese	1.119	1.117	1.159
PARRANO	Orvietano	435	444	472
PENNA IN TEVERINA	Amerino - Narnese	792	799	812
POLINO	Ternano	328	328	334
PORANO	Orvietano	1.102	1.101	1.115
SAN GEMINI	Ternano	2.575	2.572	2.610
STRONCONE	Ternano	2.752	2.758	2.777
TERNI	Ternano	57.984	58.598	59.621
Sub ambito Amerino - Narnese		29.652	29.979	30.400
Sub ambito Orvietano		25.251	25.468	25.727
Sub ambito Ternano		69.994	70.665	71.836
Comune	Sub ambito	2020	2021	2022
Totale		124.897	126.112	127.963

Tabella 41 - Contatti Inbound e Outbound

descrizione	canali di contatto	2020	2021	2022
contatti IN bound	call center	71.873	73.473	72.228
	sportello	7.193	5.655	9.892
	servizio guasti	5.306	7.329	8.279
	sportello digitale*	-	230	610

* Attivo dal 2021

Tabella 42 - Autoletture (n°)

descrizione	2020	2021	2022
Autolettura da IVR (Telefonica)	32.467	34.251	40.660
Autolettura da Letturista	243.422	242.759	242.044
Autolettura da SMS	9.218	7.143	5.011
Autolettura da WEB	1.148	4.936	7.797

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

descrizione	2020	2021	2022
Domiciliazione bancaria (SDD)	35,00%	33,70%	29,4%
Bonifico	27,70%	23,00%	29,0%
Bollettino postale	37,30%	43,30%	41,7%

Tabella 44 - Agevolazioni Tariffarie

descrizione	2020	2021*	2022**
UTENZE Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	2.450	1.003	418
VOLUMI Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	83.631,83	81.483	16.250

* bonus erogati nel 2021 (fino alla data di scadenza della richiesta) ma richiesti nel 2020

** Nel 2022 il BSI non è stato ancora erogato né per l'anno di competenza 2021, né 2022

Tabella 45 - Customer Satisfaction Index *

Indicatori	2020	2021	2022
Aspetti Tecnici	89,9	92,9	93,7
Fatturazione	82,5	84,3	92
Rapporto Qualità/Prezzo	76,3	79,0	84,2
Segnalazione Guasti	87,8	86,9	92
Intervento Tecnico	91,3	90,0	97,5
N° verde Commerciale	95,4	95,1	97
Sportello	97,0	96,4	96
C.S.I. complessivo	88,5	89,6	92,6

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

Tabella 46 - Contenziosi

descrizione	2020	2021	2022
cause civili e amministrative aperte	12	6	5
di cui verso ARERA e AURI	3	0	2
accertamenti tecnici preventivi	0	2	0
azioni di risarcimento danni	3	0	1
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	1	0	2

139

Tabella 47 - Commissione Conciliativa

descrizione	2020	2021	2022
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute Organismo ADR ACEA	1	4	2
di cui istanze ammesse	1	4	2
di cui istanze non ammesse	0	0	0
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute ammesse Organismo ADR ACEA	1	4	2
di cui istanze concluse con accordo	1	4	2
di cui istanze concluse senza accordo	0	0	0
Sportello Acquirente Unico ARERA: istanze ricevute	18	11	3
di cui istanze ammesse	12	7	3
di cui istanze non ammesse	6	4	0
Commissioni Conciliativa ARERA: istanze ricevute *	n.a.	n.a.	11
di cui istanze risolte prima della Conciliazione	n.a.	n.a.	0
di cui istanze concluse con accordo	n.a.	n.a.	8
di cui istanze concluse senza accordo	n.a.	n.a.	3

* Obbligo da 01/01/22.

10 / Capacità reddituale esolidità patrimoniale

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

descrizione	2020	2021	2022
Ricavi da SII	40,34	40,21	49,22
Ricavi diversi	3,90	2,96	7,18
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	13,87	13,37	14,13
Risultato Operativo Netto (EBIT)	4,85	2,27	2,45
Risultato Netto (Utile)	2,64	0,26	0,81

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

descrizione	2020	2021	2022
Patrimonio Netto	34,44	34,71	36,76
Capitale Investito Netto	81,93	77,14	79,52
Posizione Finanziaria Netta	47,49	42,42	42,76

Tabella 50 - Indici di Redditività (%)

descrizione	2020	2021	2022
ROE Netto	8,29%	0,75%	2,26%
ROI	5,92%	2,95%	3,08%
ROS	11,05%	7,94%	5,03%

Tabella 51 - Indici di Investimento

descrizione	2020	2021	2022
Investimenti (€ mln)	11,19	10,86	14,38
€ per m3 di acqua venduta	0,87	0,85	1,14
€ per abitante del territorio servito	50,75	49,69	66,79

Tabella 52 - Investimenti Totali per Servizio (€ mln)

descrizione	2020		2021		2022	
	ML	%	ML	%	ML	%
Acquedotto	5,95	53,20%	6,11	56,41%	9,02	62,73%
Fognatura	1,71	15,32%	2,00	18,50%	2,00	13,91%
Depurazione	2,66	23,73%	1,79	16,58%	3,16	22,01%
Generale SII (SC, FOC, AII, NI)	0,87	7,75%	0,92	8,52%	0,19	1,35%
Totale	11,19	100,00%	10,82	100,00%	14,38	100,00%

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

descrizione	2020	2021	2022
VALORE ECONOMICO GENERATO	44.241.449,00	43.168.669,00	56.396.895,00
Ricavi da SII	44.241.449,00	43.168.669,00	56.396.895,00
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
Fornitori	10.267.010,00	9.005.919,00	21.586.845,00
Remunerazione del personale	1.937.076,00	2.522.991,00	2.130.162,00
Azionisti soci imprenditori	14.328.893,00	14.022.015,00	14.062.829,52
Azionisti comuni e AURI	2.617.810,00	2.635.542,00	2.542.895,00
Finanziatori	1.112.346,00	1.603.463,00	1.594.970,00
Pubblica Amministrazione	2.320.248,00	2.009.595,00	1.978.678,00
Collettività	4.039,00	12.348,00	7.786,00
Impresa (valore trattenuto)	11.654.027,00	11.356.796,00	12.492.730,00

141

11 / Supply chain

Tabella 54 - Ordinativi

descrizione	2020		2021		2022	
	n. ordini	Val. €	n. ordini	Val. €	n. ordini	Val. €
Forniture	9	5.709.848	14	5.888.130	15	11.513.049,50
Lavori	16	157.620	13	254.817	3	90.574,74
Servizi	9	550.413	10	147.813	11	2.432.600,01
Professionisti	38	353.627	36	295.465	26	330.770,35
Soci	10	17.425.534	28	28.080.984	41	28.395.359,34
Totale	82	24.197.043	101	34.667.209	96	42.762.353,26

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

descrizione	2020	2021	2022
Ordinativi Fornitori con importo commessa <40k €	80,49%	66,98%	1,55%
Ordinativi Fornitori con importo commessa 40-400k €	14,63%	24,53%	15,87%
Ordinativi Fornitori con importo commessa >400k €	6,25%	8,49%	82,58%

Tabella 56 - Ripartizione geografica ordinativi

descrizione	2020				2021				2022			
	quantità		valore		quantità		valore		quantità		valore	
	n.	%	€	%	n.	%	€	%	n.	%	€	%
Umbria	64	78,0%	23.380.737	97,0%	80	79,2%	34.233.468,63	99,73%	69	71,9%	29.792.804,36	69,7%
Altre regioni	18	22,0%	816.305	3,0%	21	20,79%	92.513,53	0,27%	27	28,1%	12.969.548,90	28,1%
Totale	82	100%	24.197.043	100%	101	100%	34.325.982,16	100%	96	100%	42.762.353,26	100%

Tabella 57 - Fornitori locali *

descrizione	2020	2021	2022
Numero di fornitori locali con ordinativi nell'anno	26	30	14
% dei fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	29,55%	23,44%	9,33%

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

Tabella 58 - Processi qualifica fornitori

descrizione	2020	2021	2022
Processi di qualifica accreditato (%)	19,4%	46,9%	39%
Processi di qualifica con esito negativo (%)	39,5%	31,4%	4%

Tabella 59 - Sistema qualifica fornitori

descrizione	UM	2020	2021	2022
Fornitori complessivamente qualificati al 31/12	n.	88	128	150
di cui qualificati nell'anno	n.	87	60	37
di cui in possesso di cert.ne UNI EN ISO 9001	%	46%	59%	36,7%
di cui in possesso di cert.ne UNI EN ISO 14001	%	19,5%	27%	6%

Tabella 60 - Verifiche ex art 80 D.Lgs 50/2016

descrizione	2020	2021	2022
Numero di imprese verificate	87	107	106



CONTENT INDEX

/ CONTENT INDEX

144

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 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. 5;13-16
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Pag. 7-8
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Pag. 7-8
2-4 Revisione delle informazioni	Pag. 7-8
2-5 Assurance esterna	Pag. 153-154
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Pag. 13-15;90-92
2-7 Dipendenti	Pag. 60-64
2-8 Lavoratori non dipendenti	Pag. 64
2-9 Struttura e composizione della governance	Pag. 25-27 Tab. 1
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pag. 25-27
2-11 Presidente del massimo organo di governo	Pag. 25-27
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Pag. 25-27
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Pag. 25-27
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Pag. 25-27
2-15 Conflitti d'interesse	Pag. 25-27

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

145

	2-16 Comunicazione delle criticità	Pag. 25-27
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Pag. 25-27
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Pag. 25-27
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Pag. 25-27;60-65
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Pag. 25-27;60-65
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Pag. 61
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Pag. 7-12
	2-23 Impegno in termini di policy	Pag. 7-12
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Pag. 7-12
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Pag. 75-76
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	https://www.siiato2.it/sii-trasparente/whistleblowing
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Pag. 23-25; 29-33 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. 9-12
	2-30 Contratti collettivi	Pag. 60-64
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Pag. 9-12
	3-2 Elenco di temi materiali	Pag. 9-12

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

Tema materiale: Capacità reddituale e solidità patrimoniale

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 16-17; 32; 34-35; 87-89
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

201 PERFORMANCE ECONOMICA 2016

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 87-89 Tab. 53
-------	--	-----------------------

Tema materiale: Gestione dei rischi, Compliance e Governance

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 13-35
-----------------------------------	---------------------------------	------------

205 ANTICORRUZIONE 2016

205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Pag. 19-20
205-3	Casi di corruzione accertati e misure adottate	Pag. 19-20

Tema materiale: Sviluppo di processi di economia circolare

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 16-17; 32-34; 48-59
-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

301 MATERIALI 2016

301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Pag. 56 Tab. 16-17
-------	--	-----------------------

306 RIFIUTI 2020

306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 48- 51; 56-58 Tab. 18-20
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 48-51; 56-58 Tab. 18-20
306-3	Rifiuti prodotti	Pag. 51 Tab. 18-20

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

147

306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Pag. 51 Tab. 19-20
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Pag. 51 Tab. 19-20

Tema materiale: Tutela dell'ambiente

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 16-17; 36-59
302	ENERGIA 2016	
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Pag. 52-54 Tab. 21-22
305	EMISSIONI 2016	
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Pag. 54-55 Tab. 23
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 55 Tab. 24
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Pag. 90-92

Tema materiale: Qualità della risorsa idrica

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 16-17; 36-39; 45-47
303	ACQUA ED EFFLUENTI 2018	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Pag. 36-47
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Pag. 48-49
303-3	Prelievo idrico	Tab. 5; 9

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

303-4	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	Pag. 16-17; 60-64
-----------------------------------	---------------------------------	-------------------

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	Pag. 62-63
-------	---	------------

404 FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016

404-1	Numero medio di ore di formazione annua per dipendente	Pag. 61-62 Tab. 34
-------	--	-----------------------

405 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Pag. 25-27; 60-64 Tab. 1; 27-28
-------	--	------------------------------------

Tema materiale: Salute e sicurezza dei lavoratori

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 16-17; 65-68
-----------------------------------	---------------------------------	-------------------

403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 65-68
-------	---	------------

403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Pag. 65-68
-------	--	------------

403-3	Servizi per la salute professionale	Pag. 65-68
-------	-------------------------------------	------------

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022 – 31.12.2022 con riferimento agli Standard GRI.		
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021		
Standard di settore applicabile	N/A		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	NOTE

149

403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Pag. 65-68
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 65-68 Tab. 36-37
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 65-68
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Pag. 65-68
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 65-68
403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 65-68 Tab. 38
403-10	Malattie professionali	Pag. 65-68

Tema materiale: Customer satisfaction

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 16-17; 69-83
413	COMUNITÀ LOCALI 2016	
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Pag. 70-79; 84-86 Tab. 44-47
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Pag. 45-49 Tab. 14-15

GLOSSARIO

150

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.



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della Servizio Idrico Integrato Scpa

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità della Servizio Idrico Integrato Scpa (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Servizio Idrico Integrato 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") aggiornati al 2021, come descritto nella sezione "Nota metodologica" 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 della Società 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 del *Code of Ethics for Professional Accountants* 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 nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE*

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 729091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06034600968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Alde Giunna 72 Tel. 080 3640311 Fax 080 3640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482911 Fax 055 2482899 - Genova 16121 Piazza Picciopetra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via del Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 - Rubano 35030 Via Belle Palle 36 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6625613 Fax 091 7829221 - 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275941 Fax 0521 781844 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 - Roma 00154 Largo Fochetti 39 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207330 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - Treviso 31100 Viale Fellaset 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



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 della Società 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) 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 Direzione della Servizio Idrico Integrato 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 Società:

- 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 della Società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Roma, 19 giugno 2023

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl


Paolo Bersani
(Partner)

SII Servizio Idrico Integrato
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

design
Candida Spagnoli

stampa
Tipolitografia Morphema

photo
ACEA spa
Comune di Terni
SII

GIUGNO 2023

BIL SOST 2022



**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2022**

