

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021



## indice

8	SII IN SINTESI
11	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
12	NOTA METODOLOGICA
14	PERCORSO DELLA SOSTENIBILITÀ
15	MATERIALITÀ
16	STAKEHOLDER AZIENDALI
18	TEMI MATERIALI
21	<b>CORPORATE GOVERNANCE</b>
22	PROFILO DELLA SOCIETÀ
24	LA RIORGANIZZAZIONE SOCIETARIA E IL CONSOLIDAMENTO
24	LA COMPAGINE DEI SOCI
26	MISSION E VALORI AZIENDALI
27	CODICE ETICO
27	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO
28	ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA
29	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO
30	AUDIT E ISPEZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO
30	PRIVACY
32	SCENARIO REGOLATORIO
33	STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE
37	<b>GESTIONE DEL RISCHIO</b>
38	RISCHIO REGOLATORIO E NORMATIVO
43	RISCHIO CONNESSO AL CREDITO
44	RISCHIO VOLUME CONNESSO AD EVENTI CLIMATICI
44	RISCHIO OPERATIVO
44	RISCHIO DI LIQUIDITÀ

47	<b>GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO</b>
48	IL SISTEMA IDRICO
50	IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DA SII
53	IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE
53	RETI DI DISTRIBUZIONE
54	RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO
54	DEPURAZIONE
55	REGOLE E PERFORMANCE DI QUALITÀ TECNICA
59	<b>QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA</b>
60	ACQUA POTABILE
61	PORTALE “L’ACQUA CHE BEVO”
65	<b>TUTELA DELL’AMBIENTE</b>
66	ACQUE REFLUE E DEPURATE
68	GESTIONE RIFIUTI
68	CONSUMI ENERGETICI
70	CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI
70	PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE E MITIGAZIONE DEL RISCHIO
77	<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>
78	LE PERSONE NELLA SII
78	ORE LAVORATE E ASSENZE
78	OLTRE L’EMERGENZA E LA GESTIONE DEL PERSONALE
78	WELFARE
81	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>
84	GESTIONE EMERGENZE
84	MISURE CORONAVIRUS

87	<b>RELAZIONE CON LA CLIENTELA</b>
88	CLASSIFICAZIONE POPOLAZIONE SERVITA
88	CUSTOMER EXPERIENCE
91	SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA
95	MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
96	REGOLAMENTO DI GESTIONE E CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
101	<b>IMPATTI SULLA COMUNITÀ</b>
106	INIZIATIVE SUL TERRITORIO
109	<b>CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE</b>
110	RISULTATI
111	VALORE AGGIUNTO GLOBALE
113	<b>SUPPLY CHAIN</b>
114	PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI
115	SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI
116	PROCEDURA DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE
117	<b>ALLEGATI</b>
118	TABELLA DI CORRELAZIONE
120	GRI CONTENT INDEX
126	INDICATORI DI PERFORMANCE
142	GLOSSARIO
144	ATTESTAZIONE SOCIETÀ DI REVISIONE

## SII IN SINTESI

**Ragione Sociale** / S.I.I. Società Consortile per Azioni

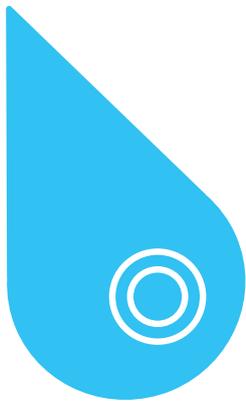
**Ambito Territoriale Ottimale** / AURI sub ambito n. 4

**Forma Giuridica** / Società Consortile per Azioni

**Sede Legale** / Terni

**Attività Principale (Codice Ateco)** / 36 - Raccolta, Trattamento e Fornitura di Acqua

**Capitale Sociale** / € 19.536.000



### Il territorio

Numero Comuni Gestiti:  
**32**

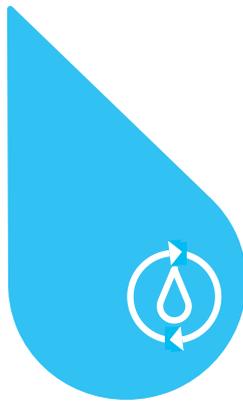
Popolazione residente:  
**217.837**

Densità:  
**111,5 (ab/km)**

Rete idrica:  
**2.600 km**

Rete fognaria:  
**1.278 km**

Interventi di rinnovo reti  
e sistemazione impiantistica:  
**n. 512 per un valore  
di 3,7 milioni di euro**



### Qualità dell'acqua

N. complessivo prelievi:  
**4.657**

acqua in distribuzione:  
**3.379**

N. parametri analizzati:  
**51.352**

Media parametri analizzati  
al giorno:  
**201**

Conformità dei parametri  
a normativa:  
**99,6%**



### Gli utenti

Totale utenze:  
**126.112**

Utenze da acquedotto:  
**100%**

Utenze da fognatura:  
**85,18%**

Utenze da depurazione:  
**82,31%**

Totale utenti soddisfatti:  
**89,6%**

N. chiamate al call center:  
**73.473**

N. chiamate assistenza guasti:  
**7.329**

N. utenti serviti allo sportello:  
**5.655**



## Le persone

Totale dipendenti al 31/12/2021:  
**35**

Totale dipendenti a tempo  
 indeterminato:  
**97,1%**

N. dipendenti assunti nel 2021:  
**0**

N. dipendenti cessati nel 2021:  
**1**

Donne sul totale dipendenti:  
**43%**

Ore formazione erogate:  
**187**



## I fornitori

Spesa per fornitori locali  
 regionali:  
**€ 34.233.469**

Spesa in valore fornitori  
 locali:  
**99%**

Numero ordini a fornitori  
 locali:  
**80%**

% n. ordini a fornitori locali:  
**79%**



## Dati economici

Valore della produzione:  
**43.168.669**

Margine operativo Lordo:  
**€ 13.373.109**

Investimenti realizzati nel 2021:  
**€ 10.824.814**

Investimenti pro-capite:  
**49,7 €/ab.**

Risultato netto di gestione:  
**257.788**

Patrimonio netto:  
**€ 34.713.522**

Valore Residuo:  
**€ 86.373.101** (da predisposizione  
 tariffaria al termine della concessione)



## Lettera agli stakeholder

La Società Servizio Idrico Integrato S.C.p.A. (di seguito indicata anche “SII”) ha confermato anche nell’anno 2021 il percorso intrapreso nel precedente esercizio 2020 di redazione del Bilancio di Sostenibilità. Questa rendicontazione, rientrante nel novero dei documenti non finanziari (“DNF”), 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 2021, redatto in conformità 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 2021, grazie alla entrata a regime della 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. Inoltre la Società ha garantito continuità al servizio, senza alcuna interruzione, introducendo nuove modalità nell’organizzazione del lavoro e canali di contatto in linea col contesto pandemico.



**Carlo Orsini**  
Presidente



**Tiziana Buonfiglio**  
Amministratrice delegata

## Nota metodologica

Col Bilancio di Sostenibilità 2021, in continuità con quanto già fatto nell'anno 2020, la SII ha confermato la rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali al fine di fornire a tutti i 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.

La SII ha deciso di procedere alla predisposizione del proprio Bilancio di Sostenibilità conformandosi ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", ovvero le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione non finanziaria.

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è redatto in conformità con i GRI Standards (opzione "in accordance - Core"), pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, integrati con eventuali modifiche pubblicate successivamente dall'ente, tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali. Il perimetro di rendicontazione del presente documento, coerentemente con le indicazioni metodologiche, è relativo alla sola SII. Tuttavia, al fine di garantire la più ampia disclosure rispetto alle tematiche materiali della Società, si è proceduto, al momento, a

rendicontare qualitativamente le informazioni afferenti il ciclo di vita dell'acqua che ricomprendono, viste le peculiarità societarie di SII (Società Consortile), anche l'operato dei tre soci operatori ASM, AMAN e Umbriadue. Questi ultimi, 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.

La Società, coerentemente con i propri valori e con le aspettative dei propri stakeholder, si impegna tuttavia, per i prossimi esercizi, a rendicontare anche quantitativamente, secondo gli indicatori GRI di riferimento, i dati e le informazioni necessari a rappresentare appieno le modalità di gestione del ciclo di vita dell'acqua.

Attraverso l'analisi di materialità svolta lo scorso anno, che conserva attuale validità, la Società ha individuato le informazioni inserite nella rendicontazione di sostenibilità che potrebbero avere impatti significativi economici, ambientali e sociali e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

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

I dati economici sono aderenti a quanto rappresentato nel Bilancio di Esercizio della Società chiuso al 31 dicembre 2021 ed in approvazione all'Assemblea dei Soci in il 20 aprile 2022. Per la consultazione del Bilancio di Esercizio si rimanda al sito internet della Società [www.siiato2.it](http://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 all'esercizio 2020. 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 2022. Il documento è pubblicato all'interno del sito internet [www.siiato2.it](http://www.siiato2.it).

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato inoltre volontariamente sottoposto a revisione limitata (limited assurance) da parte della Società PricewaterhouseCoopers S.p.A..

## Il percorso della sostenibilità

Il percorso verso la sostenibilità, graduale e di sviluppo secondo linee inizialmente tracciate che possano rappresentare obiettivi di lungo termine, avviato dalla SII nel 2020, nel corso dell'esercizio 2021 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 tragguradare 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 del 2020 e 2021 con l'obiettivo del consolidarsi di un percorso virtuoso.

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



## Materialità

Nel 2020 la SII ha svolto un'analisi di definizione della "matrice di materialità", con la finalità di evidenziare, sia per l'azienda sia per i diversi stakeholder, i temi di maggior rilievo in ambito economico, sociale, ambientale e di governance. Le risultanze sono state utilizzate anche per le elaborazioni del presente Bilancio di Sostenibilità. Per la redazione di un Bilancio di Sostenibilità deve essere condotta una puntuale analisi di materialità, intesa quale principio cardine su cui si basa la redazione della reportistica di carattere non finanziario e che consiste nella valutazione dei possibili impatti significativi, sia nei confronti del Servizio Idrico Integrato, sia per i diversi portatori di interesse, delle strategie, delle attività e delle decisioni aziendali con ripercussioni a livello economico, ambientale, sociale e di governance. L'analisi dell'impatto delle decisioni strategiche aziendali sui diversi stakeholder è di fondamentale rilevanza in quanto permette alla SII di considerare gli interessi derivanti dalla specificità del servizio collettivo svolto ed il contesto territoriale in cui viene esercitata l'attività d'impresa. L'attività di analisi della materialità è stata svolta prima di tutto internamente dal management della Società, attraverso un processo di mappatura e analisi dei temi materiali individuati che, per loro natura, incidono maggiormente sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo. La SII, nell'intento di sviluppare e potenziare le proprie politiche e pratiche di sostenibilità, ha confermato anche per il 2021 il percorso di impostazione di logiche di pianificazione, realizzazione e rendicontazione delle tre dimensioni ambientale, sociale e di governance nella consapevolezza che si tratti di un percorso di apprendimento continuo e progressivo che coinvolge il management, i dipendenti interni e tutti gli stakeholder chiave dell'Azienda. Si persegue in tal modo la capitalizzazione e il rafforzamento di un valore condiviso che trova nel reporting non finanziario da un lato un mezzo di valorizzazione e, dall'altro, uno strumento di pianificazione, realizzazione e controllo che consente di raccordare tale approccio con la pianificazione strategica e con il sistema di gestione dei rischi. Individuati i temi materiali per l'azienda, cioè le aree strategiche di intervento nella dimensione ambientale, sociale e di governance, è stato instaurato, a partire dal 2020, un dialogo costruttivo e un confronto proficuo con alcuni stakeholder chiave, ovvero quei soggetti che detengono verso l'impresa una posizione di interesse particolare e quindi una capacità di influenza ed una forte interazione reciproca con l'azienda stessa. In tal senso, il management della Società, attraverso un'attività di stakeholder engagement interno, ha individuato le categorie di portatori di interesse interessati e coinvolti nell'attività di impresa e all'impatto economico, sociale, ambientale e di governance che essa genera sul suo contesto. Attraverso il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, la SII ha dato corso ad un approfondito processo di aggiornamento e mappatura dei propri stakeholder. Tale attività è stata realizzata considerando il settore in cui opera la Società, la tipologia di azienda e il servizio che la stessa svolge per la collettività. Al fine di meglio rappresentare i diversi soggetti portatori di interessi e che influenzano, con la propria attività ed aspettative, le attività della Società, sono state individuate 10 categorie di stakeholder.

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

## Stakeholder aziendali

Una efficace definizione delle strategie di sviluppo della Società non può prescindere dalla identificazione dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder, cuore della pianificazione delle attività in ambito sostenibilità. Al fine di includere e comprendere gli interessi e le aspettative di ciascun soggetto portatore di interessi, la SII ha deciso di utilizzare strumenti di comunicazione diversificati che consentono, in via continuativa, costante e trasparente, di relazionarsi con i propri stakeholder.

### Clienti

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

### Comuni Soci

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

### Soci Imprenditori

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

### Mondo accademico

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

### Dipendenti

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

### Associazioni dei consumatori

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

### Enti di Regolazione

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





#### **Fornitori e partner d'impresa**

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

#### **Enti finanziatori**

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

#### **Organizzazioni sindacali**

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

#### **Associazioni Imprenditoriali di categoria**

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



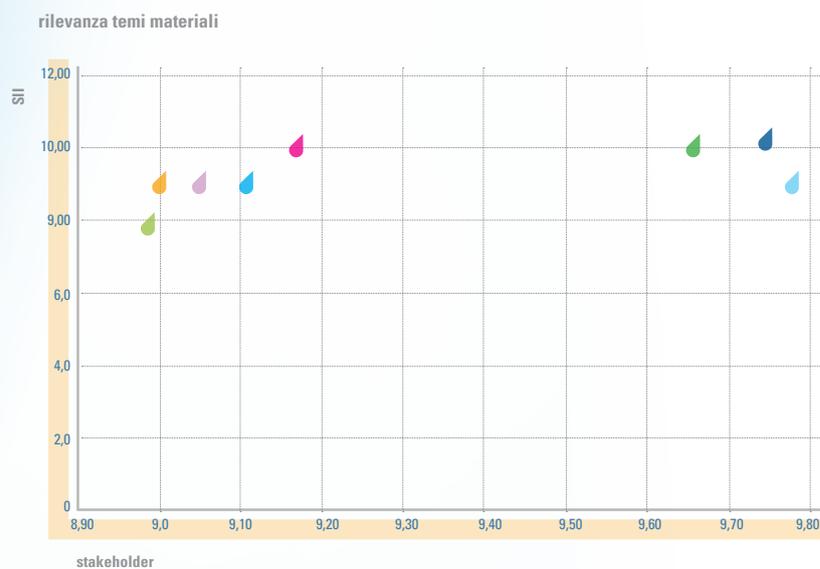
## Temi materiali

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

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

- 1. Gestione dei rischi, compliance e governance** intesa come assetto organizzativo e sistema di gestione dei rischi volto a verificare il rispetto delle normative e l'analisi, la misurazione, la gestione e mitigazione dei rischi provenienti dall'ambiente esterno e dalle attività di impresa e degli impatti che quest'ultima a sua volta genera sull'ambiente esterno.
- 2. Capacità reddituale e solidità patrimoniale** intesa quale presupposto per assicurare le dotazioni e gli investimenti infrastrutturali e la continuità e qualità del servizio.
- 3. Qualità della risorsa** idrica declinata in livelli qualitativi in termini di composizione e di fruibilità sicura della risorsa e di affidabilità e controllo dei processi di collettamento, trattamento, trasporto e distribuzione della risorsa stessa.
- 4. Tutela dell'ambiente** realizzata attraverso la progettazione e realizzazione di tutte le azioni volte alla riduzione dell'impatto di tutti i processi del ciclo idrico integrato sull'ambiente esterno.
- 5. Sviluppo di processi di economia circolare** realizzando la progettazione ed attuazione di processi di minimizzazione e riutilizzo dei sottoprodotti provenienti dal trattamento e dalla depurazione della risorsa idrica volti a favorire la generazione di materiali e risorse riutilizzabili in altri processi produttivi, oltre a eliminarne l'impatto nell'ambiente.
- 6. Gestione e sviluppo delle risorse umane** concretizzata attraverso l'impostazione e realizzazione di iniziative volte alla crescita delle competenze e al miglioramento della vita sociale in azienda e del bilanciamento tra ambiente aziendale e vita privata.

temi materiali	stakeholder	SII
gestione, dei rischi compliance e governance	9,07	9,0
capacità reddituale e solidità patrimoniale	9,17	10,0
qualità della risorsa idrica	9,78	9,0
tutela dell'ambiente	9,65	10,0
sviluppo di processi di economia circolare	8,99	8,0
gestione e sviluppo delle risorse umane	9,11	9,0
salute e sicurezza dei lavoratori	9,73	10,0
customer satisfaction	9,0	9,0



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

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



CESI

# 1 / CORPORATE GOVERNANCE



## PROFILO DELLA SOCIETÀ

La 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 2020-2023 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:

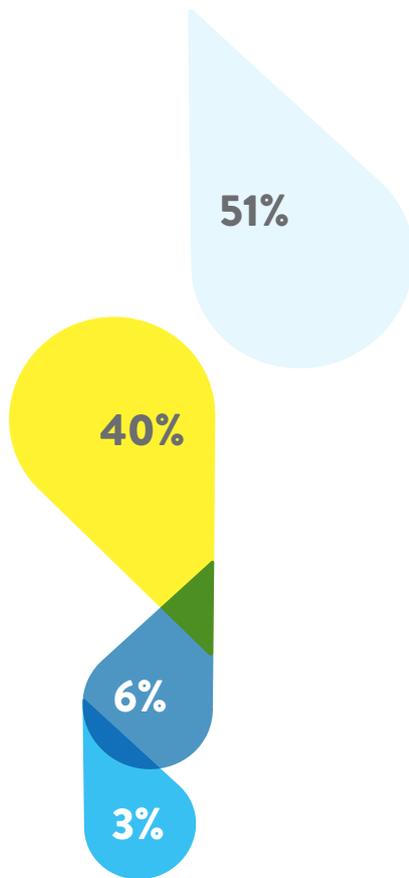
- Comuni dell'AURI sub ambito 4: 51%;
- Umbriadue Scarl:40%
- Asm Terni SpA: 3%;
- Aman Scpa: 6%.

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, contratti di Servizio e 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 oltretutto 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.



**il pacchetto azionario della Società, pari a n. 19.536.000 azioni, è ripartito tra 32 Comuni soci pubblici (51%) e 3 soci privati (49%)**

I tre soci operativi hanno in affidamento divisi per territorio le seguenti attività regolate dai contratti di cui sopra in evidenza ed in particolare:

#### Umbriadue Scarl

Realizzazione di tutti i nuovi lavori definiti nel Piano degli interventi:

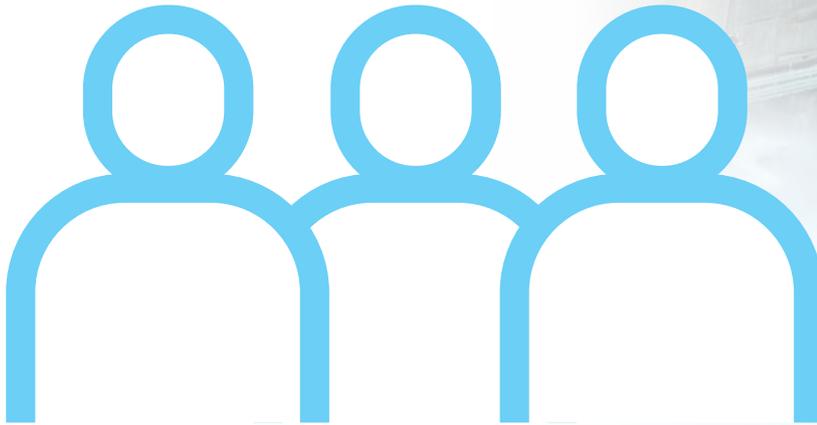
- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti fognarie di tutta la Provincia di Terni;
- gestione delle attività di allaccio e controllo degli scarichi civili ed industriali in pubblica fognatura;
- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di depurazione relativamente al sub ambito Orvietano (Comuni di Orvieto, Ficulle, 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, Ficulle, 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, Ficulle, 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 IL CONSOLIDAMENTO

Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15/10/2020 ha approvato l'operazione di riorganizzazione della società che ha trovato efficacia con la successiva della 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 SpA. A 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 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.

In aggiunta in corso d'anno ha assunto piena operatività il nuovo assetto organizzativo fondato su ampliamento dei poteri dell'Amministratrice Delegata controbilanciati dagli obblighi di informativa statutariamente previsti.

## 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 a lato.

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
<b>Totale</b>	<b>51,00000</b>	<b>9.963.360,00</b>

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
<b>Totale</b>	<b>49,00000</b>	<b>9.572.640,00</b>



## MISSION E VALORI AZIENDALI

La mission della SII è la gestione del Servizio Idrico Integrato, formata dall'insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e depurazione delle acque reflue, nell'ambito dei 32 Comuni umbri oggetto di concessione.

Attraverso la supervisione e controllo delle attività dei Soci per le attività affidate e la gestione diretta delle attività prima descritte, la SII si pone quale mission:

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

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

Per consentire il più efficace perseguimento della propria mission aziendale, SII ha adottato quali strumenti di governo aziendale il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la Policy in materia di Anticorruzione e Trasparenza ed il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza. In tale solco, al fine di rafforzare sempre più la collaborazione e le sinergie tra SII e Soci, in linea con il ruolo di coordinamento e controllo attribuito alla SII dal Regolamento di Consorzio, è stato istituito un comitato di orientamento e monitoraggio, composto dai vertici delle Società costituenti il consorzio – SII, AMAN, ASM ed UmbriaDue – e coordinato dal Presidente della SII, che riunendosi periodicamente ed all'occorrenza, affronta congiuntamente temi di comune interesse per conseguire la massima concertazione ed omogeneità su temi sia industriali che di compliance. Negli incontri del comitato, al momento, sono stati affrontati i temi di definizione degli interventi di manutenzione straordinaria e l'opportunità dell'adozione di una procedura parti correlate che tenga ovviamente conto della natura consortile e del conseguente assetto organizzativo.



SODDISFAZIONE  
DEL CLIENTE



VALORE  
AGGIUNTO  
AI SERVIZI



OCULATO UTILIZZO  
DELLE RISORSE



PRINCIPIO DI  
SOLIDARIETÀ



RISPARMIO  
ENERGETICO



MIRATA GESTIONE  
ECONOMICA

## 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.

## MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il Decreto Legislativo 231/2001 e s.m.i. sulla responsabilità amministrativa delle persone

giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano - allineandolo così a quello di molti altri Stati esteri - un regime di responsabilità amministrativa/penale a carico delle persone giuridiche. Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti “reati presupposto”, commessi nell’interesse o a vantaggio dell’ente da parte dei suoi dipendenti.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, adottato dalla Società, 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.

La SII, di concerto con l’Organismo di Vigilanza, nel corso dell’anno si è adoperata per aggiornare il Modello in modo tale che lo stesso prevedesse l’inclusione sia dei nuovi reati presupposto nel tempo individuati dal Legislatore oltreché l’inserimento delle nuove procedure conseguenti la riorganizzazione societaria di cui al paragrafo che precede. È stato quindi dato incarico ad una società di legali esterna che ha eseguito, partendo da un’analisi dell’esistente (“As is analysis”) volta a valutare le misure già attuate dalla SII con riguardo ai fattori di rischio e alle attività aziendali maggiormente sensibili rispetto alle fattispecie di reato di cui al D.Lgs. 231/2001, la mappatura dei rischi derivanti dalle occasioni di coinvolgimento delle strutture organizzative aziendali al fine di individuare le aree che, eventualmente, necessitassero di maggiore attenzione e per le quali si rendesse opportuna la definizione di un’apposita parte speciale del Modello 231 con indicazione dei relativi protocolli. A valle di questa attività, che ha previsto anche la elaborazione di ulteriori documenti quali la “gap analysis” ed il “follow up” è stato redatto il nuovo documento approvato dal Consiglio di Amministrazione SII il 14 ottobre. 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 aggiunge il Codice Etico, il Sistema disciplinare, la procedura sulla trasparenza ed il regolamento per le segnalazioni.

Nel corso del 2021 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 l'Organismo di Vigilanza ha svolto la propria attività con particolare (ma non esclusivo) riferimento ai temi pubblica amministrazione, ambiente, sicurezza (attenzione anche al tema gestione covid), acquisti e relativi flussi finanziari, informatici. L'attività si è rivolta anche alle varie tematiche e relativi ambiti applicativi attinenti la normativa anticorruzione e la relativa disciplina in materia di trasparenza.

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'emergenza 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

Avv. Andrea Milani – Presidente

Avv. Andrea Severini – Componente

Avv. Marcello Caprio – Componente

## 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. 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 la salvaguardia dell'ambiente, la salute e la sicurezza delle persone è testimoniato dall'adozione ed implementazione - sin dal 2006, tra le prime aziende del settore a livello nazionale - di un sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato secondo gli standard internazionali di riferimento, al fine di assicurare il costante miglioramento della qualità e affidabilità del servizio offerto perseguendo la soddisfazione delle esigenze degli utenti e di tutti gli stakeholder, rispettare l'ambiente attraverso un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento, ponendosi obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni relative all'impatto ambientale, ridurre il rischio di qualsiasi incidente e prevenire il rischio infortuni e malattie professionali al fine di assicurare i più elevati standard di sicurezza.

Per garantire la adeguatezza del Sistema al raggiungimento degli obiettivi posti e delle azioni intraprese per il suo miglioramento questo è costantemente monitorato attraverso audit di verifica ed ispezioni di tutti i processi aziendali ed aggiornato: nel corso del 2021 mentre da un lato tutta la documentazione di sistema è stata adeguata recependo le modifiche previste dalla nuova organizzazione societaria deliberata a fine 2020, dall'altro è stata integrata con l'introduzione di nuove procedure (alcune espressamente previste, al fine di ottenere una maggiore mitigazione del rischio reato connesso alle aree cui si riferiscono, dal "follow up" del MOG approvato ad ottobre 2020) volte a definire ruoli, responsabilità e prescrizioni relative a processi e attività critiche a livello di qualità, ambiente e sicurezza quali: l'elaborazione e presentazione del MUD, la gestione delle autorizzazioni necessarie per la realizzazione e l'esercizio degli impianti del servizio idrico integrato, le attività ispettive condotte dagli Enti di controllo e la gestione del personale. In considerazione dei cambiamenti intervenuti ed a riprova della volontà, da parte della Direzione Aziendale, di assicurare il pieno autocontrollo del Sistema medesimo e di garantirne il perseguimento degli obiettivi della propria mission, la stessa, mediante procedura negoziata, ha selezionato un nuovo soggetto, la società RINA Services S.p.A. cui è stato affidato l'incarico di rinnovo delle certificazioni del Sistema di Gestione secondo le norme ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015. A seguito delle attività di audit, che si sono svolte nel mese di ottobre e durante le quali sono state rilevate due non conformità minori relative alla mera gestione documentale, l'Ente ha confermato la conformità del Sistema di Gestione della SII a tutte le norme di riferimento; di particolare rilievo, anche in considerazione del fatto che è stata acquisita nel 2020, la ricertificazione secondo la nuova norma UNI ISO 45001:2018 per quanto riguarda la sicurezza.

Attraverso questo nuovo standard, che impone una maggiore attenzione



ai bisogni e alle aspettative per i lavoratori e per le altre parti interessate e il coinvolgimento dei lavoratori, e che richiede, quando si verifica un incidente o una non conformità, una valutazione - da parte dell'azienda - dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro prima di intraprendere qualsiasi azione che possa comportare nuovi rischi, la SII prevede di migliorare ancora la gestione ed il controllo di questo fondamentale aspetto.



#### Numero Audit interni e Ispezioni - Sistema di Gestione Integrato

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

## AUDIT ED ISPEZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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 redatto e un programma di audit 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.

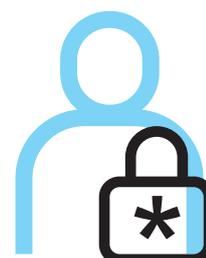
UNI EN ISO 9001  
UNI EN ISO 14001  
UNI ISO 45001

## 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

La Società ha nominato il DPO ai sensi dell’art. 37, comma 1, lett. b) del Regolamento UE 679/2016. In data 24.05.2018 la Società ha nominato, ai sensi dell’Art. 37 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

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;
- 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.  
Attività in itinere

### 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:

- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in quanto Authority nazionale, ha il compito di definire il quadro regolatorio, determinare e indirizzare i livelli minimi di servizio, i criteri per la trasparenza

del bilancio, il modello e i componenti della tariffa, le convenzioni tipo, vigila sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere e approva le tariffe;

- Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico (AURI), in quanto Authority regionale o anche Authority 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 2021. Le principali deliberazioni hanno riguardato:

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



gestori idrici e all'esito positivo delle verifiche di ammissibilità definite dall'Autorità, saranno automaticamente individuate le forniture dirette (individuali) da agevolare ed erogati i bonus a chi ne ha diritto.

Nell'anno 2021 sono stati erogati i bonus richiesti dagli utenti nell'anno 2020, fino alla data di scadenza. Sono ancora in corso alcune definizioni gestionali da parte di Acquirente Unico, di cui il gestore non è responsabile. Appena definita la modalità da parte dell'Autorità, verranno erogati i Bonus relativi alle annualità 2020 e 2021 agli aventi diritto.

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

- In ambito tariffario, la delibera 30 dicembre 2021 639/2021/R/idr "Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato", approva le disposizioni aventi ad oggetto la definizione delle regole e delle procedure per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 6 della deliberazione 580/2019/R/idr, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023.

## STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE

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

Il modello di governance definito dai Soci è quello del modello civilistico tradizionale, costituito dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione (CDA) e dal Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione non ha previsto la costituzione di comitati endoconsiliari. L'Assemblea dei Soci decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale (Art. 10) e ha la prerogativa di nomina dei componenti il CDA e il Collegio Sindacale. Ai sensi del D.Lgs. 39/2010 la società nomina un revisore legale dei conti che, per il triennio 2019-2021, è stato individuato nella società Price PWC S.p.A.

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo della Società, è composto da 9

membri, nominati dall'Assemblea dei Soci con la previsione di nomina di cinque membri da parte degli enti pubblici locali ai sensi dell'art. 2449 c.c. mentre i restanti membri sono nominati in assemblea dall'altra residuale categoria di soci denominata "imprenditori".

Come disciplinato nello Statuto, il Presidente viene scelto dagli enti locali titolari delle quote di maggioranza mentre il Vice-presidente dai soci privati. L'Amministratore Delegato è espressione e di designazione dei soci privati e detiene i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti e svolge le attività tradizionali di organo di controllo sulla gestione previste dal Codice Civile.

#### Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2021

<b>Presidente</b>	<b>Orsini Carlo</b>
<b>Vice Presidente</b>	<b>Vasta Patrizia</b>
<b>Amm. Delegata</b>	<b>Buonfiglio Tiziana</b>
<b>Consigliere</b>	<b>Caprio Marcello</b>
<b>Consigliere</b>	<b>Carcascio Francesca</b>
<b>Consigliere</b>	<b>Paganelli Fabrizio</b>
<b>Consigliere</b>	<b>Silveri Paolo</b>
<b>Consigliere</b>	<b>Tei Aldo</b>
<b>Consigliere</b>	<b>Tirinzì Stefano</b>

#### Collegio Sindacale al 31 dicembre 2021

<b>Presidente</b>	<b>Tranquilli Giuseppe</b>
<b>Sindaco Effettivo</b>	<b>Baldi Paolo</b>
<b>Sindaco Effettivo</b>	<b>Foscoli Claudio</b>

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, descritte precedentemente, di intervento diretto dell'Azienda sui processi di gare, direzione lavori, progettazione ed elaborazione dei piani finanziari.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE



CDA



**Carlo Orsini**  
Presidente



**Tiziana Buonfiglio**  
Amministratrice delegata



**Fabrizio Paganelli**



**Francesca Carcascio**



**Marcello Caprio**



**Paolo Silveri**



**Stefano Tirinzi**



**Aldo Tei**



**Patrizia Vasta**



PALAZZO DEL GOVERNO

TERNI

## 2 / GESTIONE DEL RISCHIO

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

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

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

#### Matrice temi Materiali/Classi di rischio

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

## 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



REGOLAZIONE  
DELLA QUALITÀ  
CONTRATTUALE

REGOLAZIONE  
DELLA QUALITÀ  
TECNICA

UNBUNDLING

SISTEMA DI  
TUTELE DEGLI  
UTENTI

BONUS IDRICO

MOROSITÀ

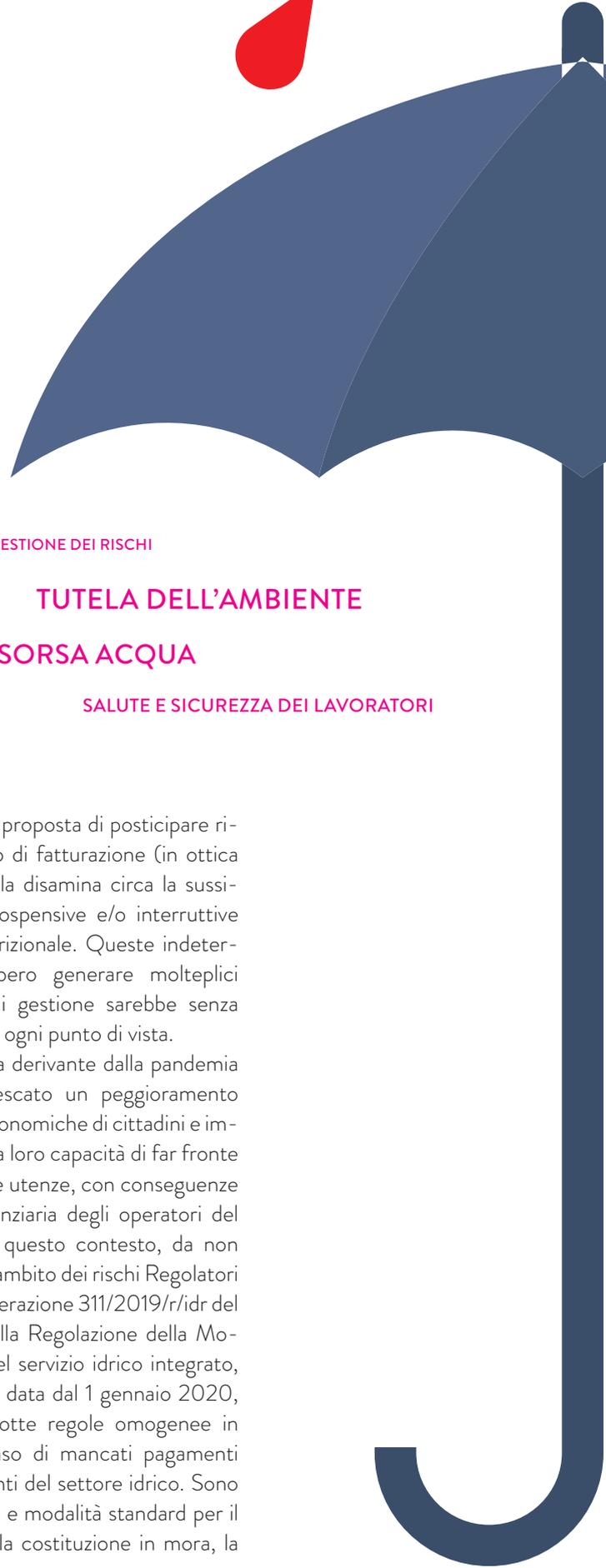
dall'ARERA, dall'AURI e, in via marginale, da altri Enti competenti. Negli ultimi anni, ha preso forma una sempre più crescente emanazione di norme, nell'ambito delle tematiche e dei processi in cui operano i gestori del servizio idrico integrato, quali:

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

Si tratta di un percorso non ancora concluso in quanto deve completarsi il panorama regolatorio del settore. In questo quadro, la Società, pur facendo affidamento sul principio inviolabile del full cost recovery, previsto dall'art. 154 del Codice Ambientale, che assicura la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio tramite la tariffa, è esposta ai potenziali rischi legati ai regimi sanzionatori degli ultimi provvedimenti regolatori introdotti. Ci si riferisce in particolare all'entrata in vigore della deliberazione 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica, che al completo vigore della deliberazione 655/2015/R/idr sulla Qualità Contrattuale. Entrambe le delibere 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 che a partire dal 1° gennaio 2017, mentre per la Delibera 917/17 il riconoscimento degli indennizzi è in vigore dal 1 gennaio 2018. Oltre agli indennizzi automatici, per il mancato rispetto degli standard specifici, nella Qualità Contrattuale, (valori stabiliti dalla tabella 6 del testo RQSII – crescenti in relazione al ritardo fino a 90 € per prestazione), sono previste sanzioni (in caso di violazioni di standard generali per due anni consecutivi come e per mancato rispetto degli obblighi di servizio) e penalità, che si applicano a seguito di verifiche ispettive svolte da ARERA a seguito di accertamento di prestazioni non valide / non conformi. A tal proposito è necessario evidenziare come l'Autorità Nazionale, con Delibera 571/2018/R/IDR (14 novembre 2018), abbia previsto lo svolgimento di un'indagine conoscitiva circa la corretta applicazione della RQSII (con previsione di un meccanismo di penalità per il mancato rispetto) con monitoraggio degli standard previsti nelle Carte dei servizi e della relativa applicazione.

Infatti, con la Delibera 547/2019/R/idr, l'Autorità ha attuato quanto previsto, integrando la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato con l'introduzione di un nuovo meccanismo incentivante di premi e penalità, che, in analogia con quanto fatto per la Qualità Tecnica, si basa sulla costruzione di due Macro-indicatori (MC1-MC2).

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 ob-



CORPORATE GOVERNANCE, COMPLIANCE E GESTIONE DEI RISCHI

## TUTELA DELL'AMBIENTE

## QUALITÀ DELLA RISORSA ACQUA

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

blighi informativi in capo ai gestori del servizio idrico ed escludono la responsabilità dell'utente, facendo ricadere sul gestore l'obbligo di riconoscere all'utente che la eccepisca, la prescrizione, a prescindere dal suo corretto operato rispetto agli obblighi di rilevamento letture previsti dal TIMSI. A seguito delle sentenze 14 giugno 2021, n. 1442, 1443 e 1448 del Tar Lombardia in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, relativamente al servizio idrico integrato, ARERA ha pubblicato la Delibera 610/2021/R/idr del 21 dicembre 2021, ridefinendo gli obblighi informativi disposti dalla delibera 547/2019 a favore degli utenti finali. Ha perciò reintrodotta la casistica di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali non sia maturata la prescrizione biennale per cause ostative non dipendenti dal gestore. L'autorità non ha però recepito la richiesta avanzata da alcuni gestori, volta ad una precisa definizione degli elementi rilevanti alla qualificazione giuridica delle condotte del debitore, ma si rifà alla disciplina primaria e generale di riferimento.

Stessa cosa per la proposta di posticipare rispetto al processo di fatturazione (in ottica dunque ex post), la disamina circa la sussistenza di cause sospensive e/o interruttive del termine prescizionale. Queste indeterminazioni potrebbero generare molteplici contenziosi, la cui gestione sarebbe senza dubbio onerosa da ogni punto di vista.

La crisi economica derivante dalla pandemia in corso, ha 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, sulla Regolazione della Morosità (REMSI) nel servizio idrico integrato, con la quale, a far data dal 1 gennaio 2020, sono state introdotte regole omogenee in tutta Italia nel caso di mancati pagamenti da parte degli utenti del settore idrico. Sono stati definiti tempi e modalità standard per il sollecito bonario, la costituzione in mora, la



## GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

#### RELAZIONE CON LA CLIENTELA

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 im-

pagato 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 contrappongono 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. In alcuni casi poi non apporta un corrispondente beneficio né in termini di maggiore tutela dell'utenza, né in termini di riduzione del fenomeno, né in termini di maggiore efficacia nell'attività di recupero del credito.

L'adozione delle nuove disposizioni in materia di contenimento della morosità, oltre ad introdurre nuovi ed ulteriori obblighi attuativi, è 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. Inoltre, 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"), introduce l'obbligo di invio del sollecito bonario con raccomandata A/R, con aumento dei costi di spedizione che, solo in alcune determinate condizioni, possono esser addebitati agli utenti. La criticità principale legata al recupero del credito con le nuove modalità, riguarda 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. 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 di 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 distortivi 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. A causa dell'emergenza sanitaria iniziata nel marzo 2020 e continuata per tutto il 2021, si è verificato un rallentamento delle attività, specialmente durante il periodo del lock-down, che si è ripercosso sulla capacità dei gestori di rispettare alcuni impegni, in particolare per gli investimenti previsti e quindi per il rispetto del cammino indicato da ARERA. Tra le attività aziendali colpite dagli effetti della pandemia, due sono state le tipologie maggiormente colpite: da una parte la chiusura dei cantieri e la messa in sicurezza degli stessi ha frenato la realizzazione degli investimenti programmati, dall'altro la chiusura degli sportelli dedicati agli utenti, delle attività su appuntamento e la temporanea sospensione delle attività di lettura, hanno compromesso per alcuni indicatori il rispetto degli obblighi di qualità tecnica e contrattuale. In aggiunta a ciò, il rallentamento dei lavori nei cantieri, con il conseguente blocco degli investimenti, potrebbe causare una generale perdita di efficienza operativa, ingenerando un aumento dei costi di gestione e uno slittamento degli investimenti. L'impatto dell'emergenza sanitaria sulle attività gestionali ha

avuto quindi una ricaduta anche sulla compliance regolatoria dettata da ARERA.

## RISCHIO CONNESSO AL CREDITO

Il rischio di credito consiste nella possibilità di insolvenza e/o nel deterioramento del merito creditizio della clientela della SII. Operando in regime di monopolio la Società non può rifiutarsi di concedere, a meno di poche e specifiche eccezioni, il servizio per il quale ha ottenuto la concessione. L'unica leva che la SII ha per poter mitigare tale rischio è quella di sollecitare in tempi rapidi l'eventuale insolvenza dell'utenza e limitare e/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 hanno trovato una limitazione nel 2020 in conseguenza dell'emergenza sanitaria. Nel 2021 hanno trovato superamento le agevolazioni introdotte da ARERA connesse alla pandemia ma le necessità di sviluppi informatici conseguenza dell'aggiornamento del REMSI ha di fatto rinviiato la ripresa delle azioni connesse alla gestione del credito. Lo stock di crediti, connesso ai livelli di incassi, è un elemento su cui il Consiglio di Amministrazione pone costantemente particolare attenzione. Nella seduta dell'11 maggio 2021 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la cessione pro soluto dei crediti commerciali "non performing" da parte di utenze cessate. La gara per la selezione dell'intermediario è stata condotta dal gruppo ACEA cui la SII ha conferito mandato. A termine della procedura negoziata è stata individuata la società Euro Service SpA che già da anni collabora col gruppo ACEA e SII nel fornire servizi di gestione del credito. In data 15 giugno la SII ha sottoscritto contratto di cessione con monte totale dei crediti ceduti pari a euro 11.010.010,38, anzianità media ponderata di 7-10 anni e importo medio pari a euro 1.040. Altresì, si è cercato di ampliare i canali di contatto e di pagamento offerti sviluppando in prima battuta un moderno sito aziendale, entrato ufficialmente in funzione in data 16 novembre, oltre al ricorso a società specializzate per la gestione del credito attraverso attività di phone collection, caring, mail e messaggi sms. Nel mese di dicembre le attività di sollecito, con conseguente sospensione o limitazione dell'erogazione, sono riprese a pieno regime e sono stati posti in essere tutti quegli accorgimenti per il monitoraggio ed il contenimento del credito. Nell'informativa trimestrale da parte dell'Amministratrice Delegata al Consiglio di Amministrazione il tema è periodicamente analizzato con i diversi avanzamenti. Il tutto in presenza di un software CRM che ha forti limiti. Fattori, questi, che hanno dato ulteriore ragione alla scelta, deliberata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 11 maggio 2021, di migrazione su mappa applicativa SAP e SALESFORCE.

## 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. 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 posto in essere sistemi di lettura e di fatturazioni continui tali da monitorare l'andamento delle quantità vendute e garantire, nei limiti delle funzionalità del software di CRM, un trend più costante possibile del cash flow. Il rischio fornitura di energia elettrica è connesso sia alla disponibilità della risorsa idrica che al prezzo di fornitura. Se per il primo aspetto si è appena detto per quanto concerne il prezzo la SII annualmente effettua gare di appalto per la fornitura di energia elettrica.

Nel 2021 il prezzo fisso ottenuto ha consentito il generarsi di significative economie rispetto al dimensionamento economico della fornitura nella predisposizione tariffaria. Nella seconda metà dell'anno la Società ha effettuato la gara per la fornitura per l'anno 2022. Non è stato possibile aggiudicare la gara a prezzo fisso a causa delle forti turbolenze del mercato e di conseguenza è stato sottoscritto un contratto a prezzo variabile che avrà riflessi nel 2022.

## 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

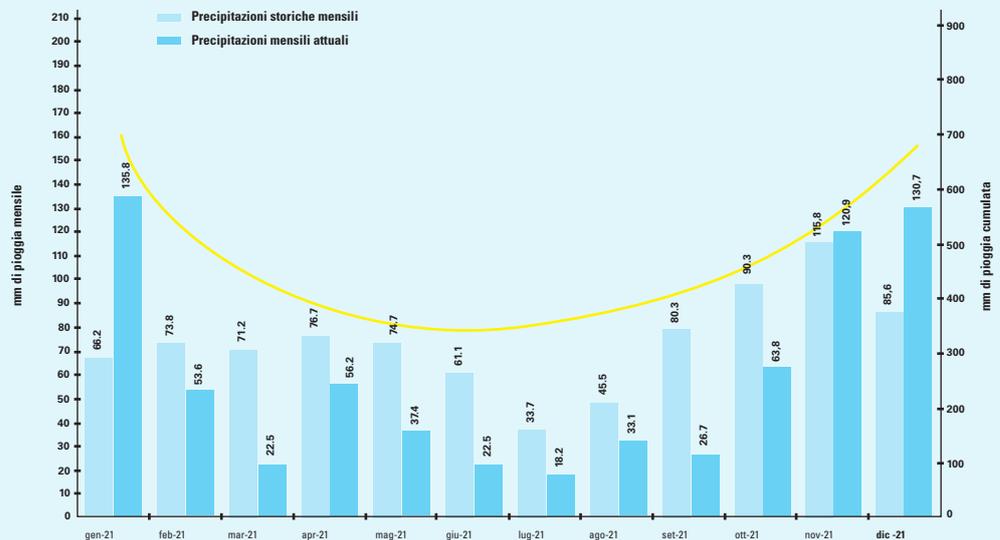
Il processo di gestione del rischio di liquidità si avvale di adeguati strumenti di pianificazione finanziaria delle uscite e delle entrate, idonei a gestire le coperture di tesoreria nonché a monitorare l'andamento dell'indebitamento finanziario. A fronte di questi potenziali fabbisogni la Società ha, nel 2020, attuato una fondamentale operazione di riequilibrio tra le fonti finanziarie, rafforzando molto significativamente la componente del debito di medio/lungo termine rispetto a quella più a breve. Operazione questa che si è conclusa a giugno 2021 col completo tiraggio del finanziamento. Le risorse reperite hanno messo in sicurezza la SII anche di fronte alle sfide economico finanziarie discendenti dall'emergenza Covid-19.



### CRISI IDRICA DA SICCATÀ

Negli ultimi 20 anni sul territorio regionale dell'Umbria si è registrato, all'incirca ogni 3-5 anni, il verificarsi di crisi idriche da siccità legate ad annate in cui le precipitazioni atmosferiche diminuiscono di intensità producendo un depauperamento delle falde idriche.

#### Andamento delle precipitazioni nella Regione Umbria (periodo gennaio/dicembre 2021)



Naturalmente tale fenomeno dipende da molti fattori (intensità e frequenza delle precipitazioni, profondità della falda, tipologia del terreno, ecc.) ma dal confronto tra l'andamento delle precipitazioni e quello della produzione idrica della Sorgente Lupa (tra le più importanti fonti di approvvigionamento del comune di Terni) registrati nel corso del 2021 la relazione risulta evidente: come si evince dai grafici alla diminuzione di precipitazioni corrisponde una riduzione di portata della sorgente.

#### Andamento della produzione idrica della sorgente della Lupa nel Comune di Arrone nel corso dell'anno 2021



### 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



LAGO DI CORBARA

### 3 / GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

## 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

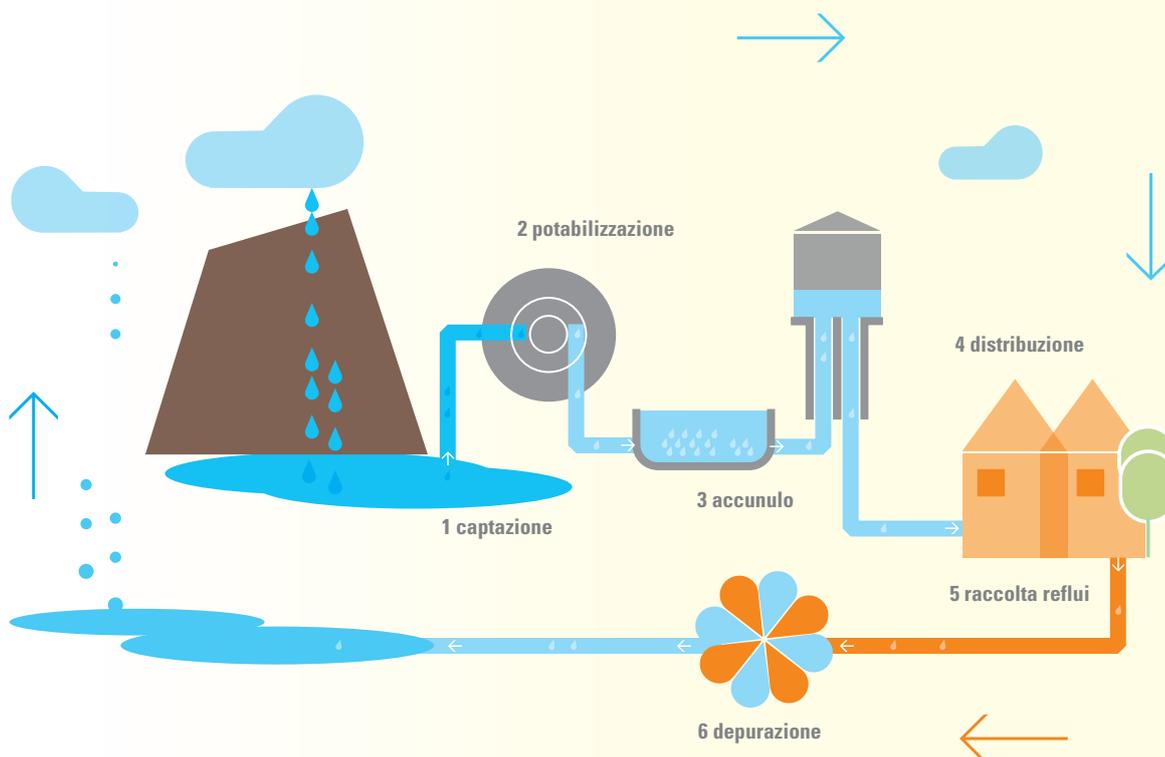
perdite di rete affiancando a tale attività anche la promozione di comportamenti virtuosi da parte dell'utenza stessa;

- 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.

### IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LE FASI DI CONTROLLO



### Sorgenti e pozzi della Valnerina

Area 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 pozzi ad elevata produttività tra i quali va menzionato quello di recente realizzazione nel comune di Ferentillo, i cui pozzi prelevano acqua ad elevate profondità sull'acquifero dei calcari massicci.

### Pozzi della Conca Ternana

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

### Acquifero Vulcanico Vulsino Orvietano e alto Orvietano

Di origine vulcanica 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.

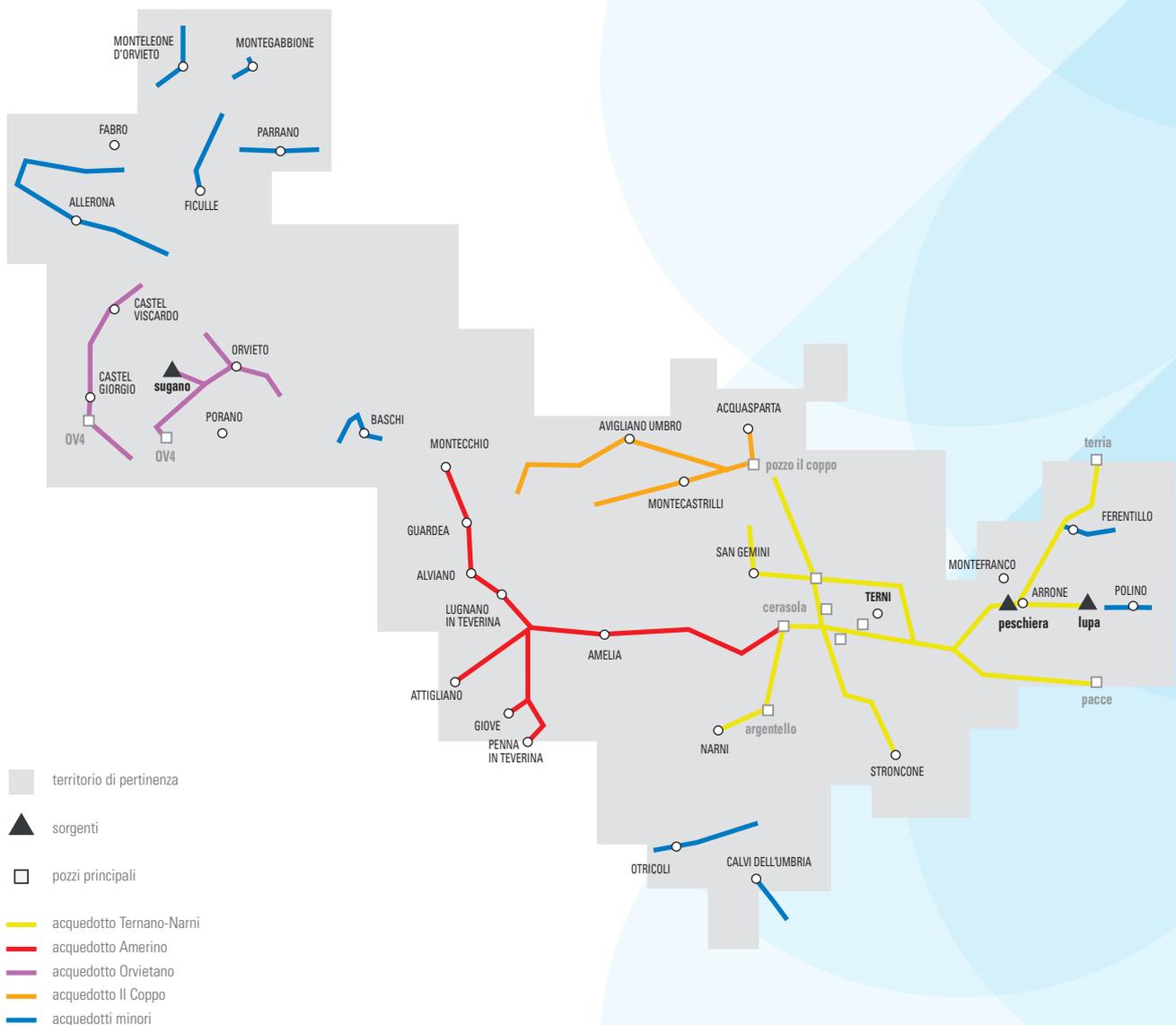
### Acquiferi minori

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

## 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

Sasso Tagliato - impianto rimozione dell'alluminio aggiunta di flocculanti aggiunta di reagenti filtrazione su sabbia disinfezione

Sasso Tagliato - impianto rimozione dell'arsenico Adsorbimento con idrossido ferrico granulare. Questa sezione è stata implementata nel corso dell'anno 2020.

#### 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 - impianto rimozione dell'arsenico (1 linea a Sorgente Capita, 1 linea a Pozzo Casale Rosario) 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

#### OTRICOLI

Pozzo Monterone: è in corso la realizzazione di un impianto per la rimozione del Ferro e Manganese

## RETI DI DISTRIBUZIONE

La rete di distribuzione complessivamente gestita da SII ha uno sviluppo di Km 2.600 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 38 e coprono 215 km ovvero l'8% della rete ed il 19% 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

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 1.278 km. Sui collettori fognari principali che recapitano agli impianti di depurazione del territorio sono presenti 45 impianti di sollevamento nel sub-ambito Orvietano e 64 nel sub-ambito Ternano e Narnese-Amerino, per un totale di 109 impianti di sollevamento di cui 95 controllati attraverso un sistema di TLC gestito dalla SII e dal socio operativo Umbriadue che si occupa della gestione operativa della rete fognaria. Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 212 scolmatori di piena sui quali negli anni 2019 e 2020 è stata avviata un'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. Nel 2021, su un totale di 212 scolmatori ne sono stati sottoposti a visita ispettiva n. 187, di cui 122 sono risultati conformi alla normativa vigente.

### Infrastrutture Fognarie

Descrizione	2020	2021
Impianti di sollevamento	122	109
Scarichi diretti		
Scolmatori	213	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



## Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

Descrizione	2020		2021	
	n°	%	n°	%
potenzialità >=50.000 AE	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >=10.000 <50.000 AE	3	1,1%	3	1,1%
potenzialità >=5.000 <10.000 AE	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >=2.000 <5.000 AE	8	2,9%	8	3,0%
potenzialità <2.000 AE	262	95,3%	256	95,2%
Totale	275	100%	269	100%

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. 269 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 >50.000 AE;
- n. 1 impianto di depurazione con potenzialità >= 2.000 AE >10.000 AE;
- n. 8 impianti di depurazione con potenzialità >= tra 2.000 AE e 5.000 AE;
- n. 256 impianti di depurazione con potenzialità > a 2.000 AE di cui n. 144 fosse imhoff con trattamento primario.

La SII, in linea con le indicazioni normative, ha avviato una attività di revamping e/o sostituzione degli impianti più obsoleti e meno performanti (generalmente fosse imhoff).

Nel 2021 sono stati interessati da tale attività i territori comunali di Acquasparta Porano, Montegabbione e Calvi dell'Umbria con i seguenti interventi:

- Porano Zona PeeP: trasformazione di una fossa biologica in sollevamento fognario con recapito al depuratore centrale.
- Montegabbione Montegiove: adeguamento fossa biologica e realizzazione strada di accesso.
- Calvi Santa Maria della Neve: trasformazione di una fossa biologica in sollevamento fognario con recapito al depuratore centrale.
- Acquasparta Fiorenzuola: dismissione fosse biologiche e realizzazione impianto centralizzato

- Amelia Sambucetole: realizzazione di un impianto di depurazione centralizzato.

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 è stato recentemente effettuato un revamping della sezione di digestione anaerobica presente con introduzione di nuove tecnologie e installazione di macchinari ad elevate performances.

L'impianto di Terni 1 Via Vanzetti e quello di Orvieto Monte Vettore sono in regime di Autorizzazione Integrata Ambientale e possono quindi, parallelamente al normale processo depurativo, trattare per conto terzi varie tipologie di CER con esso compatibili. 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'A-RERA 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 pa-

rametri 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 Deliberazione, 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 macroindicatori 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.

Di seguito vengono riportati in tabella i posizionamenti raggiunti per ogni macro-indicatore negli anni 2019, 2020 e 2021.

MACRO INDICATORE	INDICATORE	2019		2020		2021	
		valore	classe	valore	classe	valore	classe
M1 PERDITE IDRICHE	M1a - perdite idriche lineari (Mc/Km/gg)	17,41	D	15,04	D	13,88	D
	M1b - perdite idriche percentuali (%)	54,30%		53,60%		51,30%	
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2 - interruzioni del servizio (h)	1,18	A	1,52	A	1,03	A
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	M3a - incidenza ordinanze non potabilità (n.)	0	C	0	C	0	A
	M3b - tasso campioni da controlli interni non conformi (%)	4,04%		1,27%		0,36%	
	M3c - tasso parametri da controlli interni non conformi (%)	0,31%		0,11%		0,04%	
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n.)	1,34	E	1,18	E	0,78	D
	M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	79,30%		42,30%		42,50%	
	M4c - controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	8,20%		13,10%		11,80%	
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5 - smaltimento fanghi in discarica (%)	73,34%	D	65,32%	D	0,00%	A
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	M6 - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)	1,35%	B	0,00%	A	0,00%	A

Nel 2021 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi che erano stati prefissati per la SII; di seguito una breve analisi sui singoli macro-indicatori:

- riguardo al macro-indicatore M1 l'ARE-RA ha stabilito che il 2020 fosse un anno di transizione e che l'obiettivo 2021 dovesse essere calcolato con il doppio salto del -5% di M1a sul 2019, quindi l'obiettivo risulta centrato;
- riguardo al macro-indicatore M2 il valore dell'indicatore rimane sostanzialmente costante rispetto agli anni precedenti, quindi l'obiettivo di mantenimento è perfettamente centrato;
- riguardo al macro-indicatore M3 si è attuata una gestione controllata dei parametri, che ha permesso di ottenere risultati anche al di sopra dell'obiettivo posto, raggiungendo la classe di eccellenza;
- riguardo al macro-indicatore M4 i risultati ottenuti in termini di diminuzione del numero di allagamenti da fognatura rispetto all'anno precedente sono al di sopra dell'obiettivo posto ed hanno permesso di compiere il salto di classe da E a D.
- riguardo al macro-indicatore M5 è da evidenziare che nel 2021 la quantità di fanghi

portati a smaltimento in discarica è stata pari a zero, poiché dalle analisi eseguite i fanghi sono sempre risultati adeguati al recupero, e in tale condizione la normativa vigente obbliga il recupero e vieta lo smaltimento in discarica. Ciò ha comportato il raggiungimento diretto della classe di eccellenza.

- riguardo al macro-indicatore M6 il valore dell'indicatore rimane costante a zero come l'anno precedente; quindi, è perfettamente rispettato l'obiettivo di mantenimento.

#### **GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO** Allegato indicatori di performance

**Tabella 5** - Infrastrutture idriche

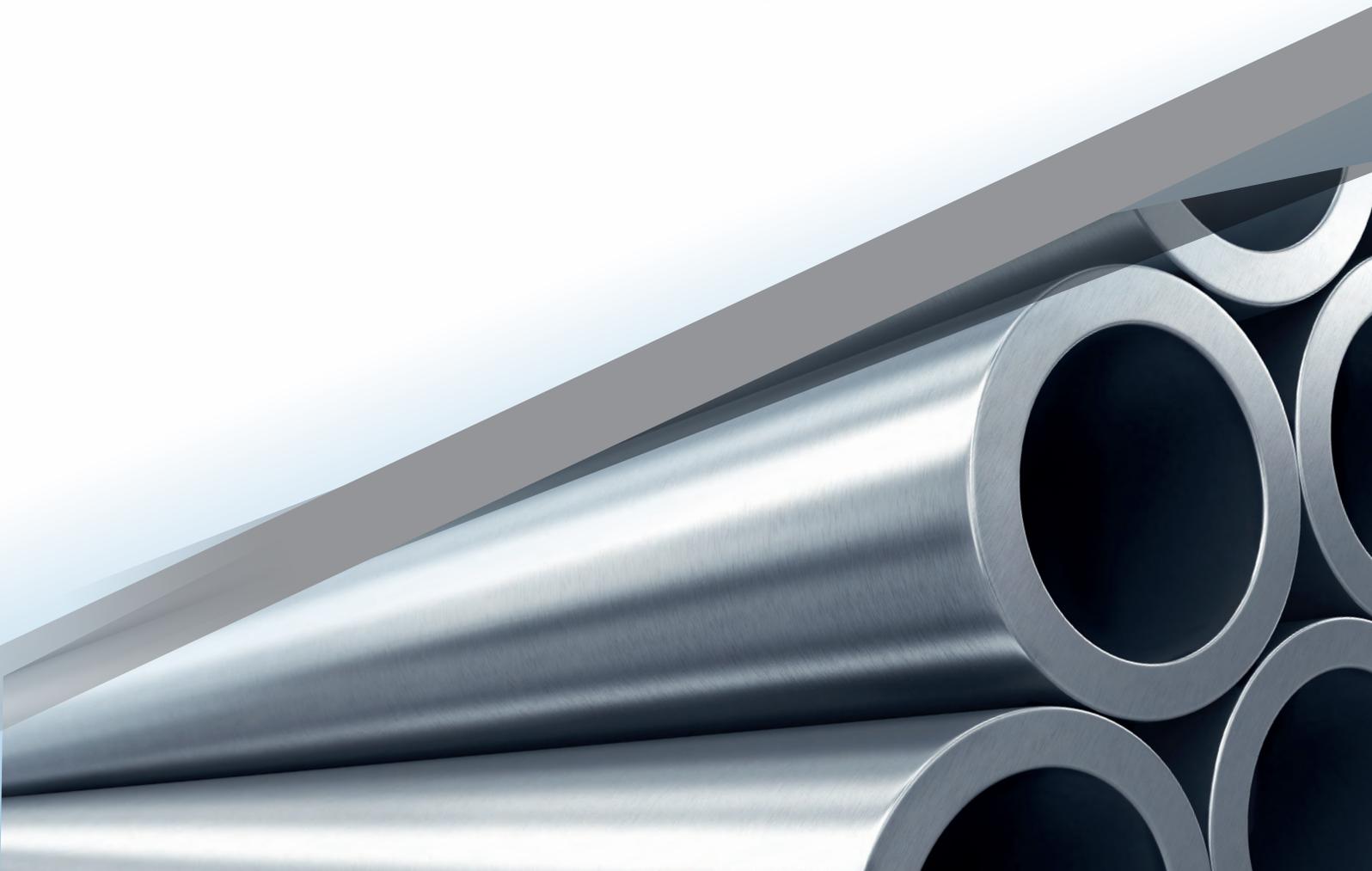
**Tabella 6** - Rete idrica

**Tabella 7** - Infrastrutture fognarie

**Tabella 8** - Rete fognaria

**Tabella 9** - Impianti di potabilizzazione

**Tabella 10** - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità





PORTARIA

## 4 / QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA



## ACQUA POTABILE

### Controlli sulla qualità dell'acqua potabile

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 13 metodi di prova e 30 parametri accreditati (numero di accreditamento 1774 L), con altre 4 prove per le quali è stato chiesto l'accreditamento a gennaio 2021, e che sono in attesa di comunicazione dell'esito. 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 dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 697 del 28 maggio 2003, oggi in fase di aggiornamento, ove sono state dettate le linee guida vincolanti di indirizzo regionale per il controllo delle acque destinate al consumo umano (art. 8, comma 1, D.Lgs. n. 31/2001 e s.m.i.), oltre a contenere le indicazioni sulle modalità di organizzazione dei controlli interni (a cura del gestore) ed esterni (di competenza delle USL) e la gestione delle non conformità.

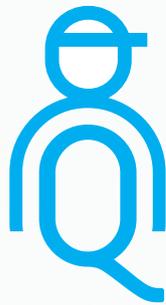


**CONTROLLI  
CONDIVISI  
CON USL  
UMBRIA 2**



### Portale regionale “l’acqua che bevo”

La Regione Umbria ha promosso dal 2012 un Portale denominato “L’Acquachebevo” ([www.lacquachebevo.it](http://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 2021 il nostro laboratorio ha eseguito in distribuzione un totale di 3.702 campioni in 394 punti di campionamento, a cui vanno aggiunti i controlli periodici delle captazioni ed i controlli operativi presso gli impianti di trattamento.



### Qualità tecnica

Limitatamente al macroindicatore della Qualità tecnica M3, come da Delibera ARERA 917/2017/R/IDR, “Qualità dell’acqua erogata” e nello specifico al macroindicatore M3b (che indica il tasso di campioni non conformi eseguiti in distribuzione) nel corso del 2021 i campioni effettuati sono stati 3.379 con un M3b (tasso campioni non conformi) pari a 0.36%, il numero di parametri analizzati sono stati 51.352 con un M3c (tasso di parametri non conformi) pari a 0.04%, un M3a (incidenza ordinanze di non potabilità) pari a 0, non essendo state emesse, sempre nel corso del 2021, ordinanze di non potabilità dai Sindaci del territorio gestito. Con tali dati la SII si pone in classe A ( $M3b \leq 0,5\%$ ,  $M3c \leq 0,1\%$ ).

### 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 collabo-

**RADIOATTIVITÀ**

ESEGUITI CON FREQUENZA SEMESTRALE I CONTROLLI, ANALIZZANDO 28 PUNTI DI PRELIEVO A SEMESTRE.



SOLO LO 0,6 % DELLA RETE È COSTITUITA DA STRUTTURE IN **AMIANTO**



rare 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.

**Monitoraggio strutture in amianto.**

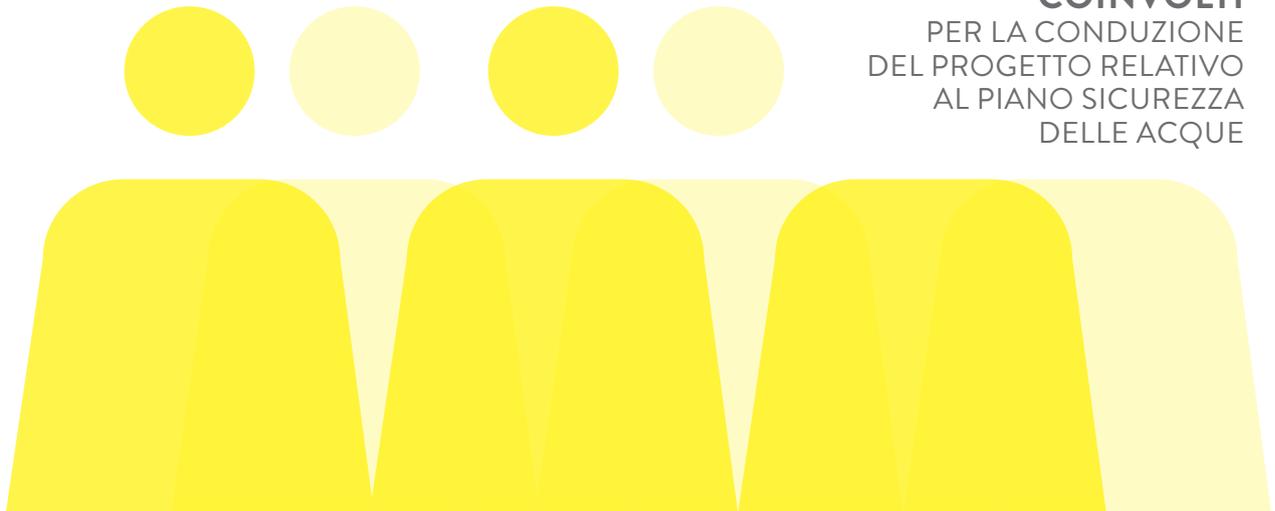
Ai fini di monitorare l'eventuale presenza di fibre di amianto all'interno delle tubazioni

idriche, sono stati effettuati gli screening analitici che hanno evidenziato la totale assenza di tali elementi nelle tubazioni. Inoltre, è stata effettuata una mappatura completa delle reti di distribuzione e adduzione per verificare la presenza di tubazioni in cemento amianto; da tale studio è emerso che solo lo 0,6 % della rete è costituita da tale materiale rendendo quindi nulla la probabilità di contaminazione delle acque.

**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 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 fondamentali per il controllo dei potenziali

## ENTI ED ISTITUZIONI COINVOLTI PER LA CONDUZIONE DEL PROGETTO RELATIVO AL PIANO SICUREZZA DELLE ACQUE



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 entro 2 anni dall'emanazione, la SII ha avviato a febbraio 2021 un progetto con l'ISS, 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 sarà obbligato a realizzare entro i prossimi anni e che saranno oggetto di approvazione da parte dell'autorità sanitaria nazionale. Per la conduzione del progetto relativo al Piano Sicurezza delle Acque sono stati coinvolti tutti gli Enti ed Istituzioni interessati allo studio che hanno contribuito in maniera attiva all'individuazione degli eventi pericolosi e alla realizzazione della matrice di rischio 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.

### QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

Allegato indicatori di performance

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

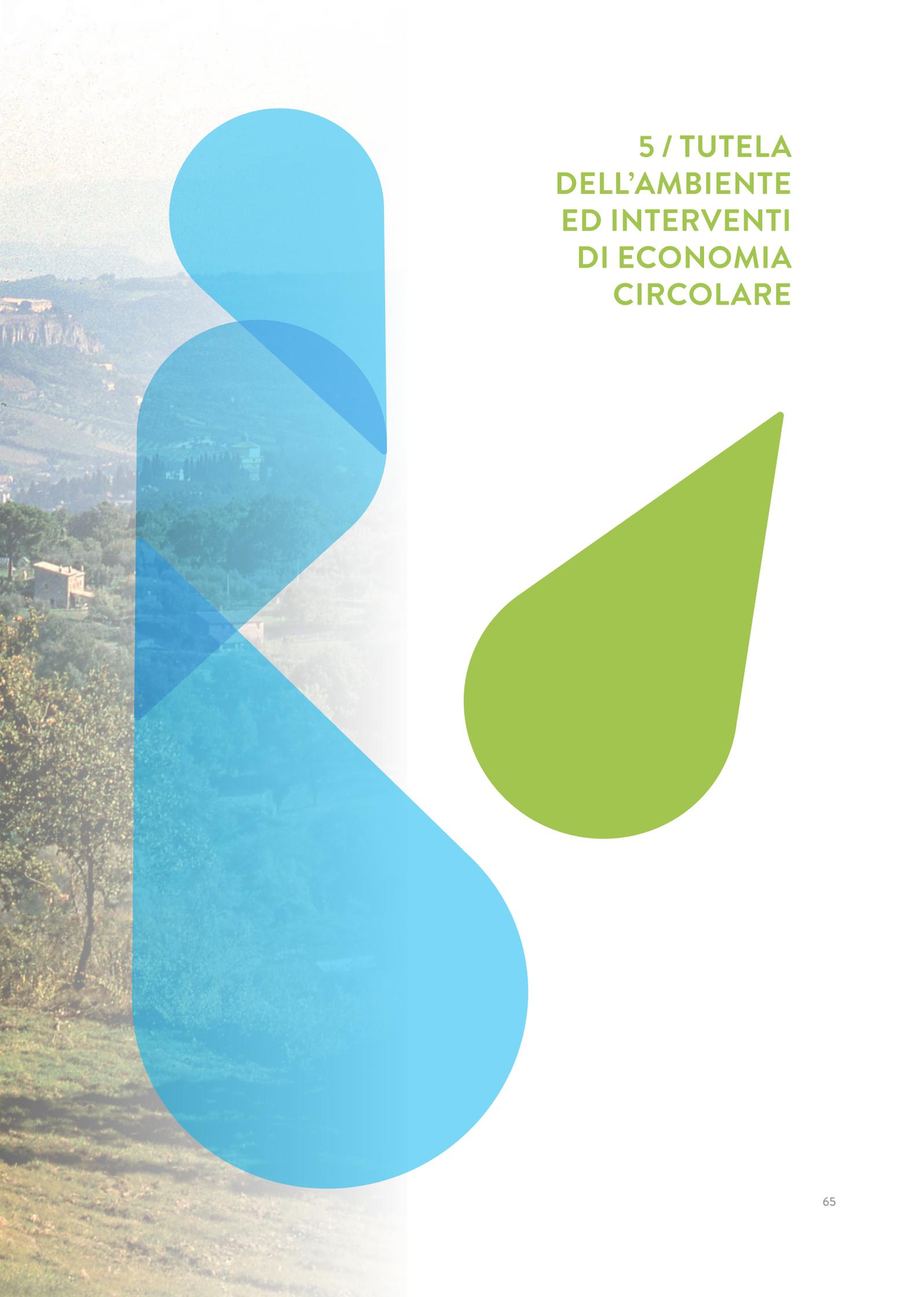
**Tabella 12** - Caratteristica dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Pacce

**Tabella 13** - Caratteristica dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Amerino

**Tabella 14** - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile



ORVIETO



**5 / TUTELA  
DELL'AMBIENTE  
ED INTERVENTI  
DI ECONOMIA  
CIRCOLARE**

## ACQUE REFLUE E DEPURATE

La SII gestisce operativamente gli impianti di depurazione del territorio mediante i soci ASM Terni, depuratori sub-ambiti ternano e narnese-amerino e Umbriadue, depuratori sub-ambito orvietano. Sulla scorta del Protocollo d'intesa firmato tra gestori umbri, AURI, Regione Umbria e ARPA e delle prescrizioni previste dagli atti autorizzativi ambientali dei singoli impianti (AIA e AUA), viene elaborato annualmente un programma di controlli periodici in ingresso ed uscita dagli impianti inviato poi, per gli impianti 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. 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 2021 sono stati effettuati dalla SII n. 208 controlli in uscita dagli impianti di depurazione in gestione ad integrazione dei n. 22 controlli effettuati da ARPA. A seguito di prescrizioni autorizzative ambientali, tutti gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 10.000 AE (Terni Via Vanzetti, Orvieto Monte Vettore, Narni Funaria e Terni Gabelletta) e l'impianto di Amelia Cecanibbio, sono dotati di autocampionatori refrigerati in ingresso ed in uscita. Inoltre gli impianti di Terni Via Vanzetti e Orvieto Monte Vettore 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 A.E.). 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 macroindicatore M6, quindi, limitando il perimetro a tutti gli impianti di depurazione con capacità superiore o uguale a 2.000 AE, nel corso del 2021 la SII ha raggiunto una eccellente performance mantenendosi in classe A con 0 non conformità sui 208 campioni esaminati.

### Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

Descrizione	2019	2020	2021
punti di campionamento	14	13	13
n. campioni	237	202	208
n. parametri	6.924	6.432	6.725
% parametri fuori standard	0,07%	0,00%	0,00%
n. parametri fuori standard	5	0	0

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

Complessivamente per tutti gli impianti di depurazione sono stati effettuati nell'anno 2021 n. 1.343 campioni (ingresso/uscita). 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, prendendo spunto dalla Gap Analysis nell'anno 2021, si è riunita ben sei volte e gli aspetti più importanti che ha esaminato, redatto e approvato sono stati i seguenti:

Sub- Ambito Ternano (ASM)	Totali	ingresso	uscita
punti di campionamento (pari al doppio del numero degli impianti gestiti. Ingresso + uscita)	156	78	78
n. campioni (campioni registrati su hydrodat)	929	461	468
n. parametri	9.161	2.140	7.022
n. parametri fuori standard	24	-	24
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)	414	207	207
n. parametri determinati	4.218	1.506	2.712

- Aggiornamento e riesame AIA depuratori di Terni 1 e Orvieto Generale;
- Redazione e approvazione delle seguenti procedure:
  - gestione MUD
  - Ispezioni da parte di ENTI esterni
  - richiesta AUTORIZZAZIONI
  - gestione rifiuti prodotti (richiesta anche dal MOG Aziendale)
  - procedura buona gestione Serbatoi.
- Redazione dei piani pluriennali di adeguamento delle fosse non raggiungibili e degli scarichi a cielo aperto, nonché l'individuazione degli impianti di depurazione da adeguare:
  - Nuovo impianto di depurazione in località Firenzuola nel Comune di Acquasparta con eliminazione di tre fosse biologiche non raggiungibili e collettamento zone non depurate.
  - Adeguamento scarichi a cielo aperto: realizzazione nuovo impianto di depurazione a Sambucetole
  - Adeguamento impianto di depurazione di Porano
  - Adeguamento impianto di depurazione di Marmore
  - Dismissione fosse biologica "Scuola Elementare" Fabro e collettamento nuovo impianto.
  - Dismissione fossa biologica S. Maria non raggiungibile nel Comune di Calvi e trasformazione in Sollevamento fognario.
  - Eliminazione scarico a cielo aperto Porano

Zona Peep – realizzazione impianto di Sollevamento.

- Adeguamento fossa biologica Montegabbione - Montegiove.

• Redazione valutazioni acustiche e progettazioni per superamento problematiche con esecuzione di interventi mirati;

• Azioni insistenti nei confronti dei Comuni per rilascio autorizzazioni impianti (fosse e potabilizzatori) che hanno avuto esito positivo con relativo rilascio degli atti in questione.

Inoltre, come richiesto anche dal MOG 231 Aziendale, sono stati svolti dall'unità Ambiente della SII 19 Audit Ambientali così suddivisi:

• Numero 15 visite ispettive impianti di depurazione in regime AUA nei seguenti impianti:

- 25/03/2021 - Terni Gabelletta (15.000 AE)

- 29/04/2021 - Narni Funaria (15.000 AE)

- 21/05/2021 - Amelia Paticchi (8.500 AE)

- 21/05/2021 - Amelia Cecanibbio (4.000 AE)

- 01/07/2021 - Fabro Pantano (4.000 AE)

- 01/07/2021 - Ficulle Generale (1.600 AE)

- 11/08/2021 - Sangemini Podere Lago (2.600 AE)

- 11/08/2021 - Sangemini Favazzano (2.800 AE)

- 19/10/2021 - Montecastrilli Fiano (1.470 AE)

- 9/10/2021 - Montecastrilli Bivio Frattuccia (400 AE)

- 19/11/2021 - Porano Pian di Castello (1.559 AE)

- 19/11/2021 - Castel Giorgio (2.600 AE)

- 19/11/2021 - Orvieto Canale Nuovo (600 AE).

• Numero 4 visite ispettive depuratori in regime AIA (AIA 44359 Terni 1 e AIA 5587 Orvieto Generale).

## GESTIONE RIFIUTI

Date le attività svolte dalla SII, la prevalenza dei rifiuti prodotti riguarda i fanghi di depurazione (CER 190805). La gestione dei fanghi relativamente alla raccolta, trasporto e smaltimento è affidata al socio consorte Umbriadue.

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.

In particolare, si segnalano i decreti e linee guida che hanno modificato temporaneamente i criteri di accettabilità dei fanghi in discarica e le novità normative che interessano l'utilizzo dei fanghi in agricoltura. Nell'anno 2021 con l'entrata in vigore della L. n. 108/2021 che ha modificato il comma 5 dell'art. 230 del T.U.A. è stata estesa l'attribuzione di produttore del rifiuto al soggetto che effettua la pulizia manutentiva anche in relazione alle fosse imhoff (spurgo) ne consegue che il socio Umbriadue che svolge l'attività manutentiva dovrà considerarsi produttore del rifiuto identificato con il codice CER 200304, in relazione all'attività di spurgo delle fosse imhoff. Un'ulteriore modifica normativa sulla Legge 36/2003 entrata a regime dall'anno 2021, riguarda l'accettabilità dei fanghi codice CER 190805 in discarica e/o recupero con nuovi parametri da tenere in evidenza.

Pertanto l'approfondimento normativo ha sancito che l'accettabilità in discarica di tali fanghi è consentita unicamente qualora il rifiuto non abbia le caratteristiche per essere trattato a recupero. Quindi per l'anno 2021 la SII ha totalmente eliminato i conferimenti in discarica a vantaggio di quelli a recupero relativamente al CER 100805, mentre la sabbia e il vaglio sono stati inviati a smaltimento in quanto non è possibile il trattamento a recupero.

## CONSUMI ENERGETICI

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. Vista nel complesso, l'attività del Servizio Idrico Integrato (SII e soci) è un'attività energivora, anche in relazione alle caratteristiche orografiche del perimetro servito, con un consumo di energia elettrica che si attesta intorno a 42 GWh all'anno (i consumi da altre fonti sono molto marginali ed incidono per meno dello 0,6% dei consumi totali in TEP). 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 m<sup>3</sup> di acqua prelevata) e la fornitura di acqua al cliente. Rispetto al 2020 si è registrata una diminuzione dei consumi elettrici globali del Servizio Idrico Integrato, del -4% in KWh circa. Pur non rappresentando il core business della società, la stessa si è attivata, nei limiti degli investimenti approvati, per interventi di produzione energetica, in ragione della connotazione positiva in termini di sostenibilità ambientale. Infatti è stata inserita nel piano di budget previsto per il 2021-2022, nell'ambito dell'intervento di ammodernamento del sito di depurazione di Terni 1 (via Vanzetti), l'attivazione di un impianto di cogenerazione che utilizzi il biogas prodotto dalla digestione dei fanghi prodotti dall'impianto stesso. Tale intervento (con produzione prevista di 30 m<sup>3</sup>/h di biome-

## Consumi di energia elettrica per servizio

Descrizione	2020		2021	
	GJ	MWh	GJ	MWh
Servizi/Altro	279,2	77,5	344,7	95,8
<i>di cui da fonti rinnovabili *</i>	0,00	0,00	0	0
<i>di cui da fonti non rinnovabili *</i>	279,2	77,5	344,7	95,8

\* Non essendo stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili, i consumi rispettano la composizione media nazionale

## Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

Descrizione	2020		2021	
	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	8.202	289	10.754	379
	L	GJ	L	GJ
GPL			281	7
Benzina	609	20	1.099	35
Gasolio	5.485	195	6.565	234

tano 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. Ulteriori benefici in termini di riduzione dei consumi energetici sono prevedibili dall'avanzamento delle attività di ricerca perdite e dei relativi piani di intervento. Relativamente agli aspetti energetici più direttamente legati a SII, e sui quali la società ha il pieno e diretto controllo (per quanto riguarda le utenze e sedi operative, quali stazioni di prelievo, distribuzione, depuratori etc. sono esercitate dai Soci) possiamo annoverare i consumi elettrici 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.

## Emissioni dirette di GHG (scope 1)

Le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> sono legate ai processi di combustione per riscaldamento ambienti (metano) o per autoveicoli aziendali (GPL, Benzina, Gasolio).

Emissioni di CO<sub>2</sub> per riscaldamento e autotrazione

Descrizione	2020		2021	
	Sm <sup>3</sup> /Ton	Ton CO <sub>2</sub>	Sm <sup>3</sup> /Ton	Ton CO <sub>2</sub>
Gas metano (Sm <sup>3</sup> )	8.202	16,3	10.754	21,3
GPL (ton)	-	-	0,1	0,4
Benzina (ton)	0,5	1,4	0,8	2,6
Gasolio (ton)	4,6	14,4	5,4	17,3
Totale emissioni di tipo Scope 1		32,1		41,6

I quantitativi di CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> sono legate al consumo di energia elettrica.

### Emissioni di CO<sub>2</sub> per consumi elettrici

Descrizione	2020		2021	
	MWh	Ton CO <sub>2</sub>	MWh	Ton CO <sub>2</sub>
<b>Metodologia LOCATION BASED *</b>				
Elettricità - Uffici	77,5	20	95,8	26,6
<b>Metodologia MARKET BASED **</b>				
Elettricità - Uffici	77,5	35,6	95,8	43,9

\* Fonte: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2019 – National Inventory Report 2021 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). / \*\* Fonte: AIB 2020 - European Residual Mixes

## CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI

Le principali materie prime utilizzate dalla società fanno riferimento alle sostanze utilizzate nei processi di disinfezione dell'acqua potabile che, nel caso della SII, sono garantiti in maniera pressoché esclusiva tramite iniezione di ipoclorito di sodio come elemento per la disinfezione. Gli impianti di disinfezione complessivamente installati sono 147 di cui 145 operano la disinfezione con ipoclorito di sodio e 2 con biossido di cloro.

La SII gestisce inoltre diversi sistemi di potabilizzazione che trattano l'acqua a seconda dell'inquinante da abbattere mediante il contatto con carbone attivo per la rimozione del tetracloroetilene e idrossido ferrico per la rimozione dell'arsenico, mentre per l'abbattimento dell'alluminio vengono utilizzati impianti di filtrazione a sabbia che prevedono pre-trattamenti con agenti flocculanti. I quantitativi più significativi sono quelli relativi all'utilizzo di idrossido ferrico, consumo stimato di circa 15.000 kg/anno e carbone attivo vegetale circa 36.000 kg/anno. 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, e primo tra tutti il polielettrolita, che trova largo impiego negli 8 impianti di depurazione dotati di sezione di disidratazione finali con conseguente aumento della percentuale di secco del fango da smaltire.

## PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE E DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO

Nell'anno 2021, nel contesto del riesame dell'AIA di Terni 1, è stata prevista l'implementazione di una macchina denominata "COGENERATORE" al fine di poter utilizzare tutto il biogas prodotto all'interno del biodigestore anaerobico, favorendo quindi un recupero energetico sotto forma di calore ed energia sfruttando come biomassa il refluo ed i rifiuti immessi nell'impianto di depurazione, che nel biodigestore producono il biogas suddetto.

Tale macchina consentirà di produrre energia elettrica e calore oltre quello necessario per il riscaldamento del biodigestore stesso e, contemporaneamente, permetterà di evitare negativi impatti ambientali relativi al dover bruciare in torcia l'eccesso di produzione del gas, favorendo quindi uno sfruttamento dei rifiuti come processo di economia circolare ed eliminare nel contempo le emissioni di gas in atmosfera. La potenzialità del biogas derivante dal processo di

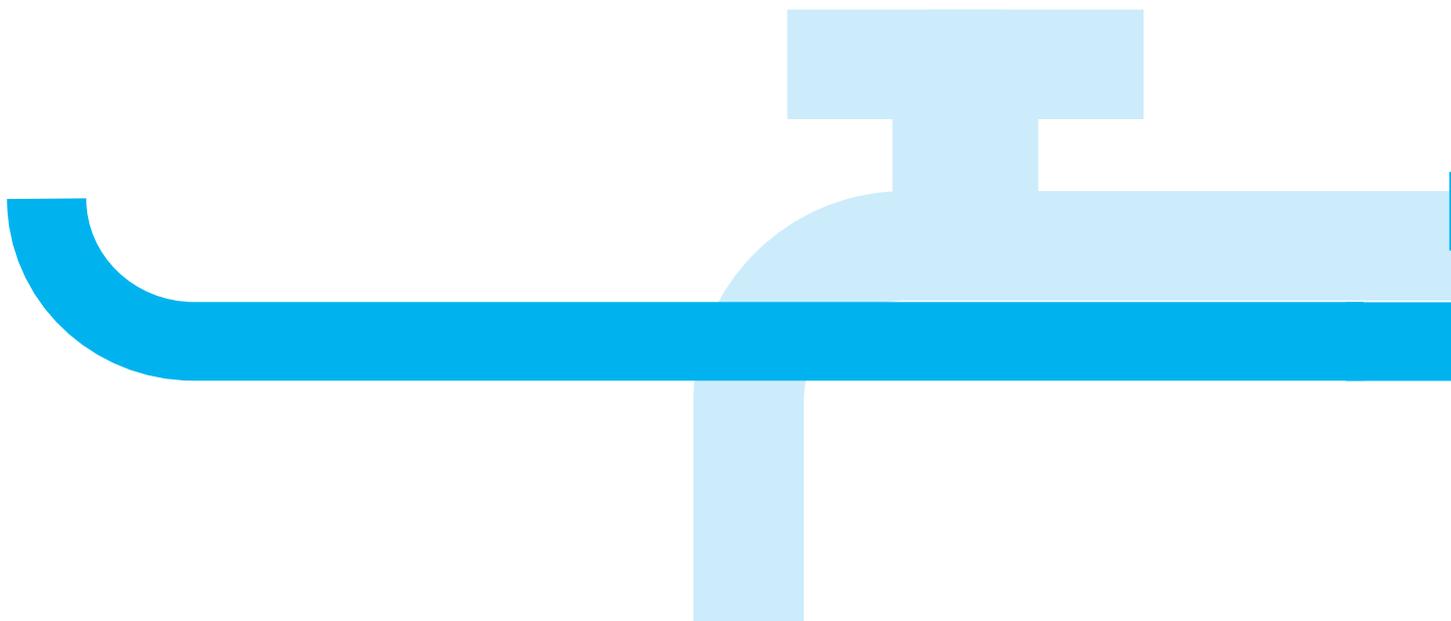
digestione anaerobica è pari a circa 300 kW complessivi. I fabbisogni di calore nel periodo estivo ed invernale sono rispettivamente pari a 180 kW e 100 kW. L'energia elettrica prodotta dal Cogeneratore potrà essere utilizzata per alimentare le apparecchiature elettromeccaniche presenti all'interno del sito che concorrono al trattamento dei reflui liquidi e rifiuti immessi.

Nello stesso impianto di depurazione i fanghi di supero prodotti vengono oggi trattati con centrifughe per ridurre il contenuto di acqua presente nel fango di depurazione, ottenendo allo stato attuale un prodotto definito "fango disidratato" così detto palabile, con un contenuto di sostanza secca variabile tra il 25 -28 %, e quindi con un contenuto di umidità ancora molto elevato (75-80%). Al fine di ridurre il quantitativo di materia-

le conferito a smaltimento è stata realizzata la progettazione di un impianto di essiccamento che permetterà di avere in uscita dall'impianto un fango con un contenuto di acqua di circa il 15%. Non si tratta affatto di un impianto di incenerimento, che oltretutto mal si presterebbe al trattamento del fango tal quale a causa dell'elevato contenuto di acqua ed al conseguente basso potere calorifico, nonché a causa della grande quantità di ceneri prodotte da questi fanghi (~ 30-40% della sostanza secca); presenterebbe inoltre notevoli oneri di investimento iniziale oltre che un particolare impegno gestionale. L'essiccamento è operato con un processo a bassa temperatura, si ottiene la sola evaporazione dell'acqua contenuta nel fango, impedendo la formazione e la emissione in atmosfera di composti volatili in fase gassosa



Depuratore di Cecanibbio



e garantendo quindi il rispetto della disciplina vigente sulle emissioni gassose. La riduzione dei conferimenti in discarica è stimata nell'ordine del 75%. Un'altra azione di fondamentale importanza ai fini dell'economia circolare e della tutela dell'ambiente è stata quella di eliminare totalmente i conferimenti in discarica dei rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione e destinando gli stessi totalmente a conferimenti a recupero e spargimenti in agricoltura anticipando peraltro i termini normativi che prevedevano l'eliminazione dei conferimenti in discarica entro l'anno 2030.

### **IMPIANTO ESSICCAMENTO FANGHI – DEPURATORE TERNI VIA VANZETTI**

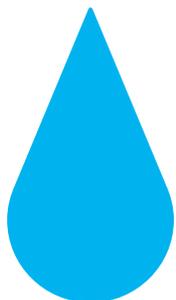
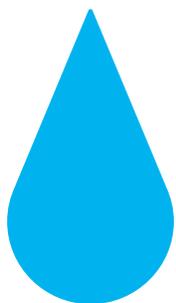
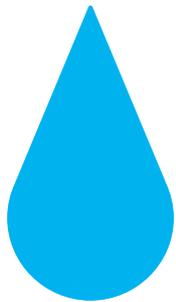
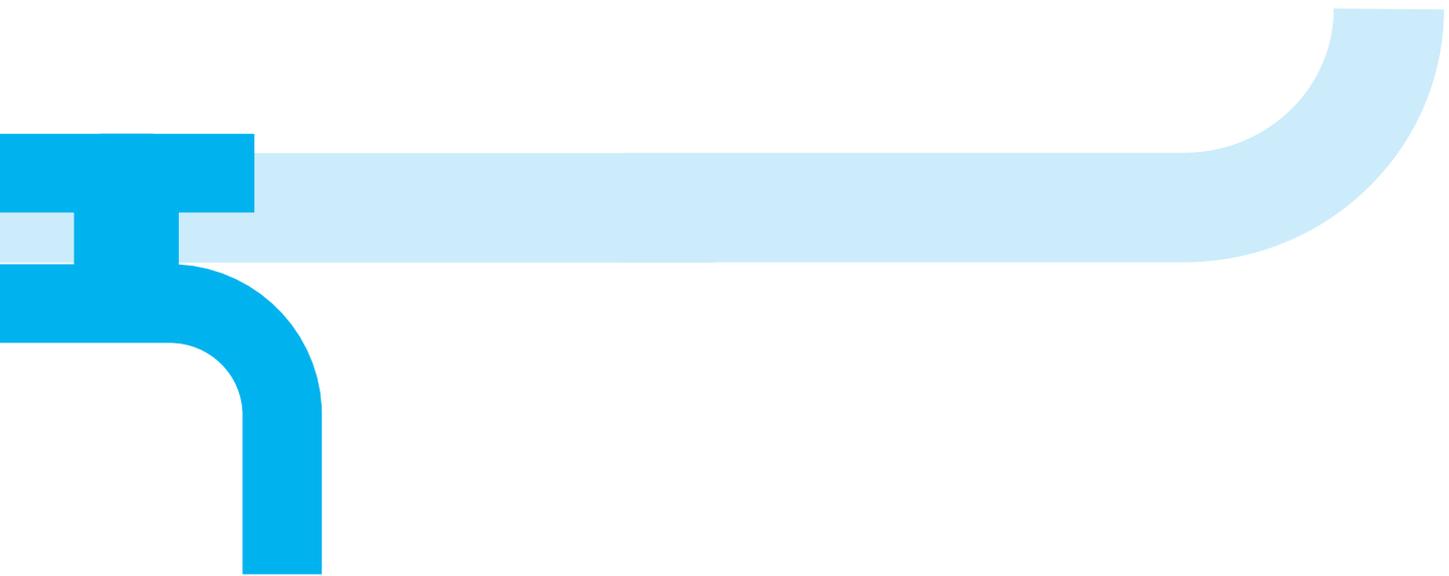
I fanghi di supero prodotti negli impianti di depurazione biologica vengono oggi trattati con sistemi meccanici quali filtropressatura a nastro, a piastre o con centrifughe, atti a ridurre il contenuto di acqua presente nel fango di depurazione.

Tali trattamenti consentono di ottenere un prodotto definito “fango disidratato” palabi-

le, con contenuto di sostanza secca variabile tra il 13 e il 30 %, quindi con un contenuto di umidità ancora elevato (70-87%).

Il Decreto Legislativo n° 152/2006 “Testo Unico Ambientale” classifica tali prodotti come rifiuti speciali, e quindi smaltibili in discariche per rifiuti pericolosi o non pericolosi, a seconda delle loro caratteristiche qualitative (contenuto di metalli, cloruri ecc.). Tra i criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica prevedono che i fanghi provenienti da depuratori biologici debbano rispettare alcune caratteristiche legate sia al contenuto di sostanza secca, maggiore del 25%, sia al loro contenuto di metalli pesanti ed alle caratteristiche chimiche dell'eluato rilasciato da test di cessione.

Lo smaltimento in discarica controllata, sebbene sia il metodo più semplice, non può essere considerato una soluzione definitiva del problema, soprattutto per gli impianti delle grandi città, in quanto si deve rilevare la progressiva riduzione di disponibilità di siti idonei per la realizzazione di discariche controllate. Ciò determina da un lato la conseguente tendenza all'incremento dei costi di tra-



sporto e smaltimento dei fanghi e dall'altro il pericolo di potenziali impatti ambientali causati da discariche collocate in siti non idonei (eccessiva vicinanza ai centri abitati, inquinamento di falde potenzialmente utilizzabili, etc.) ed anche da smaltimenti abusivi.

Per quanto concerne il riutilizzo in agricoltura di tali fanghi si deve osservare che il mercato non si è mai mostrato ricettivo né tantomeno stabile. Peraltro l'utilizzazione dei fanghi di depurazione biologica è vincolata alla periodicità delle colture ed al rispetto di regole ben precise e molto limitative derivanti dai limiti di spandimento delle sostanze azotate nei periodi invernali, per cui tale soluzione non è affidabile né proponibile per un'effettiva e stabile soluzione allo smaltimento dei fanghi della depurazione in particolare quando le quantità sono rilevanti.

Si deve fare, pertanto, sempre più riferimento ai processi di tipo termico per lo smaltimento dei fanghi, più in particolare a quelli che realizzano il semplice essiccamento senza effettuare l'incenerimento del prodotto tal quale. Gli impianti di incenerimento mal si prestano al trattamento del fango tal quale

a causa dell'elevato contenuto di acqua ed il conseguente basso potere calorifico ed alla grande quantità di ceneri prodotte da questi fanghi (~ 30-40% della sostanza secca) inoltre presentano notevoli oneri di investimento iniziale oltre che un particolare impegno gestionale. Nel caso di un impianto di solo essiccamento, operato con un processo a bassa temperatura, si ottiene la sola evaporazione dell'acqua contenuta nel fango, impedendo la formazione e la emissione in atmosfera di composti volatili in fase gassosa e garantendo quindi il rispetto della disciplina vigente sulle emissioni gassose.

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

- minimi costi di esercizio dovuti al ridotto consumo di combustibile e di energia elettrica;
- 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 di fango da smaltire 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'essiccazione dei fanghi disidratati prodotti dagli impianti di depurazione siti nella Regione Umbria. Il sito individuato per la realizzazione dell'impianto è quello del depuratore centrale a servizio della città di Terni sito in via Vanzetti. Per la scelta del sito si è costituito un gruppo di lavoro nel 2019 per valutare, congiuntamente fra gestori, il posizionamento ottimale dell'hub regionale, le cui risultanze sono poi state condivise con l'AURI.

La valutazione eseguita, in particolare per quanto riguarda l'analisi degli spostamenti per il trasferimento dei fanghi nel luogo di essiccazione, ha permesso di giungere alla conclusione che, per quanto attiene alla logistica della movimentazione del materiale, la localizzazione dell'impianto di depurazione Terni - Vanzetti appare ottimale in virtù del fatto che circa il 32 % della produzione regionale di fanghi risulta provenire dal sito in esame e pertanto, detta quantità non necessiterebbe di alcuno spostamento (trattamento a Km 0). L'impianto in progetto è in grado di trattare fango umido proveniente da decanter centrifugo / nastro presse con un contenuto medio del 22% di sostanza secca da essiccare all'85% circa di sostanza secca.

Per la realizzazione dell'impianto di essiccazione si prevede di adottare un essiccatore di tipo indiretto a strato sottile in quanto questa tecnologia offre migliori garanzie di funzionalità, bassi costi di esercizio e ridotte emissioni gassose in atmosfera.

L'impianto avrà una capacità di trattamento pari a 21.660 t/anno, quindi in grado di trattare l'attuale produzione di fanghi della Regione Umbria pari a 20.800 ton/anno. L'impianto di essiccazione dei fanghi risulta compatibile e coerente con la programmazione regionale vigente. Il progetto risulta in linea con la pianificazione d'ambito e dimensionato sull'attuale livello di produzione, essendo già ricompreso nel Programma degli Interventi (PdI) 2020/2023 approvato dall'Assemblea dei Sindaci e successivamente da ARERA (del. 580/19 del 27/12/2019).

La proposta riguarda l'ottimizzazione della gestione fanghi abbattendo la quantità da avviare a smaltimento/recupero energetico e quindi ottimizza i costi. L'impianto di essiccazione è infatti in grado di ridurre la concentrazione di sostanza secca nel fango essiccato (mediante evaporazione di quasi tutta l'acqua contenuta) fino ad ottenere un essiccato con un contenuto di sostanza secca pari all'85%; dalle attuali quantità di fango umido prodotte dalla Regione Umbria pari a 20.800 Ton./anno, si passerà ad avere una quantità di fango essiccato pari a 5.383 Ton./anno, quindi in un anno si conferirebbero in discarica o a riutilizzo 15.417 ton/anno in meno con un conseguente risparmio economico ed un minor impatto ambientale per il territorio regionale. Il livello di progettazione attuale è quello del definitivo ai sensi del Codice degli Appalti e i tempi di realizzazione sono compatibili con eventuali finanziamenti comunitari (PNRR) i quali specificatamente prevedono l'aggiudicazione dei lavori entro il 30 settembre 2023 ed il completamento dell'opera entro il 31 marzo 2026.

Per l'intervento si dispone infine di specifica verifica DNSH (Do Not Significant Harm), ovvero che non si arreca danno significativo





all'ambiente, così come previsto per l'accesso ai fondi del PNRR.

### **PROTOCOLLO INTESA SARI “SORVEGLIANZA EPIDEMIOLOGICA SUL VIRUS SARS-COV-2 ATTRAVERSO LE ACQUE REFLUE URBANE”**

La SII ha aderito 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.

Il monitoraggio è iniziato nel mese di dicembre 2021 ed è ancora in corso. Per la SII l'impianto individuato per la sorveglianza è il depuratore di Terni 1 in regime AIA. 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.

### **TUTELA DELL'AMBIENTE E PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE**

Allegato indicatori di performance

**Tabella 15** - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

**Tabella 16** - Consumi di energia elettrica per servizio

**Tabella 17** - Consumi energetici per riscaldamento ed autotrazione

**Tabella 18** - Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

**Tabella 19** - Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

**Tabella 20** - Dispute ambientali

**Tabella 21** - Multe ambientali



MONTORO



## 6 / GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

## 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. 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. L'organico aziendale al 31 dicembre 2021 è costituito da 35 risorse di cui la componente femminile rappresenta il 42,86%. Il 97,14% delle risorse è inquadrato con un contratto a tempo indeterminato, mentre solo n.1 risorsa è attualmente contrattualizzata a tempo determinato. Nel corso del 2021 non ci sono state assunzioni, mentre n.1 risorsa è uscita per dimissioni volontarie. In termini di età il personale si colloca per il 57,14% nella fascia di età dai 30 ai 50 anni.

## ORE LAVORATE E ASSENZE

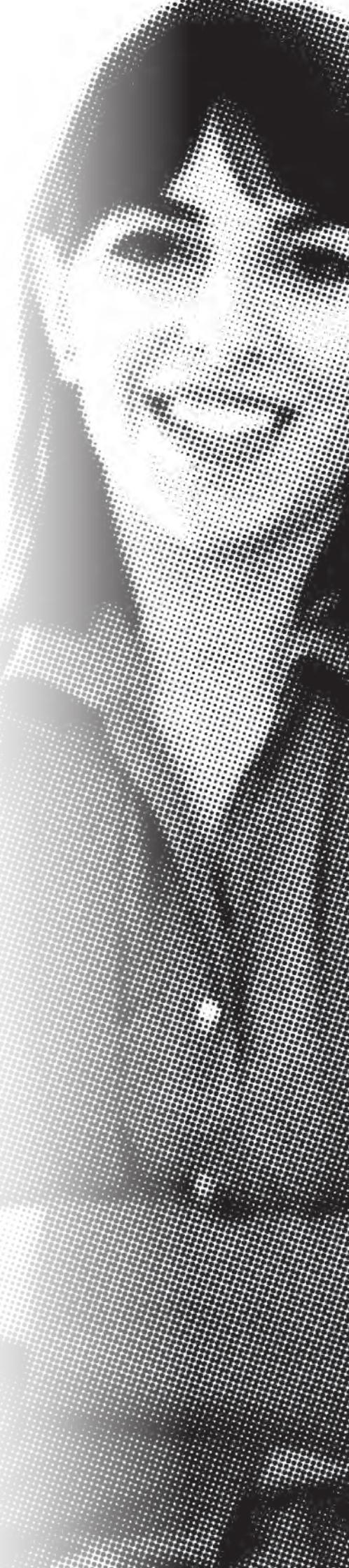
Complessivamente nell'anno 2021 sono state lavorate 56.715 ore. Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari al 84,17%. Il peso delle ore di straordinario annuo è quasi nullo e nello specifico ammontano a n.365. Nella tabella a lato vengono riportati i dettagli "per causale" delle ore lavorate e delle ore di assenteismo.

## OLTRE L'EMERGENZA E LA GESTIONE DELLE PERSONE

La SII intende impostare e promuovere la creazione di un contesto lavorativo motivante e di crescita per il proprio personale, anche attraverso iniziative di welfare in parte già avviate. L'approccio seguito, sia nelle attività di sviluppo delle capacità e delle competenze, sia in quelle di gestione della pandemia Covid-19, 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.

## WELFARE

Dopo il successo del protocollo sperimentale avviato nel 2019 e proseguito nel 2020 la SII, con l'obiettivo di dare attenzione e supporto alla famiglia, alla salute, al benessere e al risparmio dei propri lavoratori, anche nel 2021 ha predisposto un piano di welfare aziendale per i propri dipendenti. Nello specifico, con accordo sindacale interno, 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'ap-



posita piattaforma web per l'acquisto di benefit di varia natura. La S.I.L., 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. Nel 2021 hanno aderito, mediante conferimento di tutto o parte del premio a welfare, circa il 33% dei dipendenti.



#### Distribuzione organico aziendale per inquadramento e genere

Descrizione				2021
	uomini	donne	totale	% / tot. Dip.
Dirigenti	3		3	8,6%
Quadri	2		2	5,7%
Impiegati	14	15	29	82,9%
Operai	1		1	2,9%
Totale dipendenti	20	15	35	100,0%

#### Ore di lavorate e ore di assenteismo

Ore lavorate e ore di assenteismo	U.M.			2021
		uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	Ore	5.469	5.536	11.005
<i>di cui assenza per malattia e infortunio</i>	Ore	1.667	2.008	3.675
<i>di cui sciopero</i>	Ore	-	-	-
<i>di cui altro</i>	Ore	3.802	3.528	7.330
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	13	21	16
Tasso di malattia	%	4	7	5
Ore lavorabili	Ore	40.527	26.852	67.379
Ore lavorate	Ore	35.278	21.437	56.715
<i>di cui ore ordinarie</i>	Ore	35.035	21.315	56.350
<i>di cui ore straordinarie</i>	Ore	243	122	365

#### GESTIONE DELLE RISORSE UMANE Allegato indicatori di performance

**Tabella 22** - Numero totale dei dipendenti per qualifica

**Tabella 23** - Numero totale dei dipendenti per fascia d'età e qualifica

**Tabella 24** - Numero totale personale per tipologia di contratto

**Tabella 25** - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

**Tabella 26** - Entrate, uscite e tassi di turnover per genere e fasce di età

**Tabella 27** - Ore lavorate e ore di assenza

**Tabella 28** - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

**Tabella 29** - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

**Tabella 30** - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere



NARNI



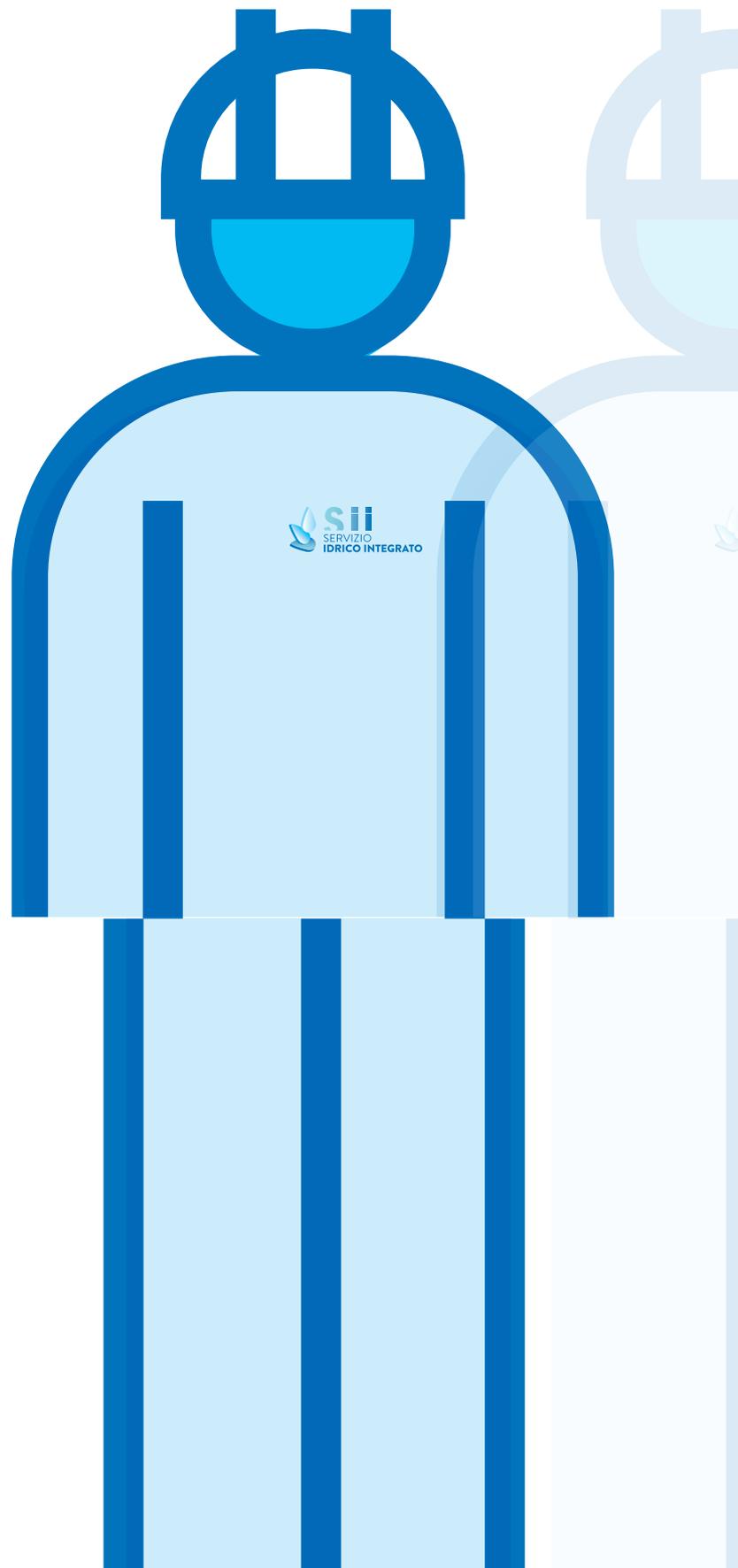
## **7 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**

La SII considera la tutela e la promozione della salute e della sicurezza sul lavoro come parte essenziale dei propri compiti e dei risultati aziendali. Il successo dell'azienda è strettamente connesso al raggiungimento ed al continuo miglioramento di un elevato standard nel campo della salvaguardia della salute delle comunità locali dove si trova ad operare con il proprio personale. In particolare, la società:

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

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

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



### Certificazione UNI ISO 45001:2018

La società di certificazione RINA Service S.p.A. ha svolto nel mese di ottobre 2021 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 2021 la Società ha svolto una valutazione dei rischi che ha portato ad una parziale revisione della sezione generale e di rischio specifiche del DVR

### 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 24 visite mediche, 10 dosaggi ematochimici. Il medico competente, così come previsto dalla normativa, ha visitato i luoghi di lavoro congiuntamente al RSPP.

### Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2021 sono state svolte 4 sessioni di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, per un totale di 33 ore di formazione. Gli argomenti trattati hanno avuto particolare riguardo alla formazione sui rischi.

#### Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere anno 2021

Descrizione	Uomini	Donne	Ore Svolte
dirigenti	2	-	2
quadri	2	-	2
impiegati	13	15	28
operai	1	-	1
<b>totale</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>33</b>

I progetti formativi, in tema di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro il 2021, in periodo di pandemia il percorso formativo ha rispettato le scadenze imposte dalla normativa vigente effettuando la formazione a distanza considerando che l’azienda ha trasferito le maestranze in Smart Working.

### 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.

### Analisi infortuni e incidenti

Il 2021 è stato un anno caratterizzato, come anche il 2020, da zero infortuni.

### Malattie professionali

Il 2021 è stato un anno caratterizzato, come anche il 2020, da zero malattie professionali.

### Near miss

Nel 2021 non sono state ricevute segnalazioni di near miss.

### 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, garan-

tendo un controllo e una verifica per monitorare la corretta applicazione delle disposizioni in materia.

### 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 2021 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.

È stato istituito un Comitato di Prevenzione del Covid-19 con l'obiettivo di attuare tutte

#### Numero di verifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Descrizione	Verifiche		
	interne lavoratori	esterne cantieri	esterne siti tecnologici
tipologia controllo			
lavoratori	3	71	12
sedi di lavoro	24		14
<b>TOTALI</b>	<b>27</b>	<b>71</b>	<b>26</b>



Terni- impianto di sedimentazione

le misure necessarie per garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, definendo scenari di riferimento proattivi di veloce attuazione. 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 esteso o riottolito 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 31** - Ore totali di formazione sulla sicurezza per categoria e genere

**Tabella 32** - Oree medie di formazione sulla sicurezza per categoria e genere

**Tabella 33** - indici infortunistici



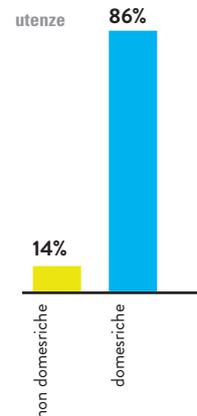
VALNERINA

## 8 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA



## 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 126.112, 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 82,30%, il 17,70% è costituito da utenti che usufruiscono del solo servizio di acquedotto. Come di evince dal grafico riportato a lato, 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.

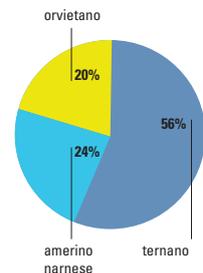
### Utenza non domestica

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	70.665	56%
Amerino-Narnese	29.979	24%
Orvietano	25.468	20%
Totale	126.112	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 uffici commerciali, il call center, il sito aziendale, indirizzi mail diversificate, canali web e di gestione del contatto in telepresenza. Il 2021 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. Nonostante le problematiche legate alla pandemia che hanno caratterizzato anche il 2021, la SII ha continuato a fornire i propri servizi al fine di soddisfare le attese dei clienti. 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 e mystery visit/call come specificato al paragrafo monitoraggio della soddisfazione dei clienti che segue.

### 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 5 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. Nel 2021, la 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). 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 e 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.

#### Ufficio commerciale di Terni

Via P. Farini n.11

Giorni ed orari di apertura:

- Lunedì dalle 8.30 alle 15.00
- Mercoledì dalle 14.00 alle 16.00
- Venerdì dalle 8.30 alle 12.00

#### Ufficio commerciale di Orvieto

Piazza Monte Rosa n. 32 (primo piano)

Giorni ed orari di apertura:

- Lunedì dalle 9.00 alle 12.00
- Mercoledì dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 13.00 alle 15.00
- Giovedì dalle 14.30 alle 16.00

#### Ufficio commerciale di Narni

Via Garibaldi n. 3 - presso il nuovo ufficio multiservizi

giorni ed orari di apertura:

- Martedì dalle 9.00 alle 12.00
- Giovedì dalle 13.00 alle 15.00

#### Ufficio commerciale di Amelia

Via dei Caduti sul Lavoro n. 26

Giorni ed orari di apertura:

- Lunedì dalle 13.00 alle 15.00
- Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

#### Ufficio commerciale di Fabriano

Via del Campo Sportivo, 3/A

Giorni ed orari di apertura:

- Martedì dalle 13.00 alle 15.00
- Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

#### Call Center

800.093.966 da rete fissa nazionale

0744.441562 da rete mobile

- dal lunedì al giovedì no stop dalle 8.30 alle 17.00;
- il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30

#### Segnalazione guasti

Numero verde gratuito:

800.91.30.34 sia da rete fissa

che da rete mobile

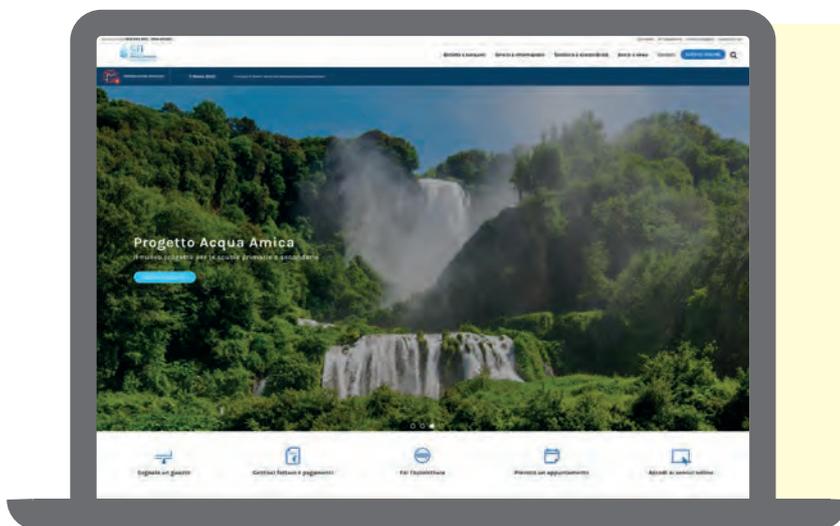
attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

### Il nuovo sito aziendale

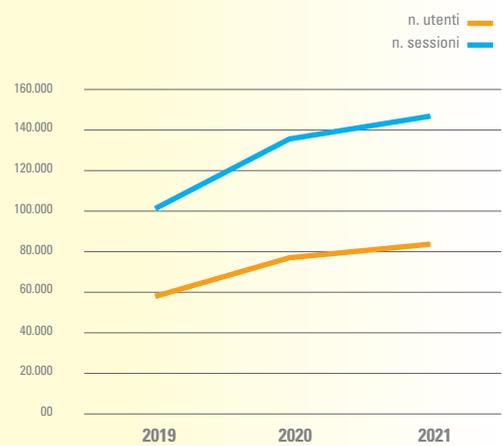
Il sito aziendale si è confermato un punto di riferimento importante per gli utenti. Per questo motivo, in occasione del ventennale della nostra Società e nell'ambito di un progetto di comunicazione dinamica ed efficace nei confronti degli utenti, è stato realizzato il nuovo sito web, rendendolo molto intuitivo, attivo e veloce. Gli utenti potranno con semplicità consultare le varie 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.

Nella sezione "Bollette e Consumi" l'utente può trovare informazioni utili su tariffe, bollette,

www.siato2.it



accessi al nostro sito



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. inoltre qui trova le indicazioni e i moduli per inoltrare tutte le richieste commerciali. 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 dell'Umbria, 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 sopra, il trend è in continua crescita, sia per il numero di utenti che hanno utilizzato il nostro sito, sia per il numero di sessioni consultate, passando da 58.744 accessi e 103.040



modalità di accesso al sito

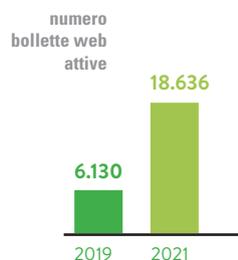
sessioni del 2019, a 84.416 accessi e 149.075 sessioni consultate del 2021. Un aumento in percentuale del 43,70 % che ci rende orgogliosi e certi che sarà destinata a crescere ulteriormente, grazie anche all'implementazione e al pieno utilizzo del nuovo Sito aziendale.



### Lo sportello a casa tua

Come meglio specificato nel paragrafo Impatti sulla Comunità – Servizi Digitali che segue, accanto agli sportelli fisici, nel mese di febbraio del 2021 è partito il nuovo servizio digitale della SII “Lo sportello a casa tua”, attivo, su prenotazione, il lunedì dalle 14 alle 16.30, il martedì, il giovedì ed il venerdì dalle 9 alle 12.

Per prenotarsi è necessario compilare il form dedicato 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 ed usufruire senza alcuna limitazione di tutta la gamma di servizi. E' 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 in formato 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. Anche nel 2021 gli utenti che hanno attivato la bolletta web sono stati pari a 1.462 attestando il netto incremento che è passato da 6.130 del 2019 a 18.636 del 2021. Questa crescita di utenti che hanno scelto la bolletta elettronica è determinata dai molti vantaggi che ne derivano:

- 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



## 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.

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. Tutti i dettagli per attivare lo sgravio sono disponibili sul nostro sito aziendale.

#### Affidabilità dei consumi fatturati: lettura dei Contatori e Sostituzione massiva

Anche nel 2021 è proseguita da parte della SII la campagna di sostituzione dei contatori con più di dieci anni di servizio. Infatti, 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. Questa operazione è stata attuata dal gestore 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 66.236 contatori, di cui 13.516 solo nell'anno 2021.

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. In ogni caso, ad ogni passaggio, i lettori lasciano all'utente la cartolina per comunicare la propria autolettura. SII incentiva l'autolettura quale strumento corretto di controllo e misurazione dei consumi da parte degli utenti, per questo mette a loro disposizione diverse modalità per comunicarla: numero verde, mediante sito web, o tramite Sms.

#### Rateizzazioni

Anche se il pagamento tramite posta, insieme al bonifico e alla domiciliazione bancaria, rimangono la modalità principalmente scelte dagli utenti, gli utenti possono richiedere la dilazione dei pagamenti. Il numero totale di richieste di rateizzazioni direttamente richieste dagli utenti l'anno passato era pari a 2.975, mentre nel 2021 è sceso a 2.506 per effetto dell'automatismo dei processi di rateizzazione di seguito spiegati.

Dando seguito alle disposizioni dell'Autorità Nazionale ARERA, che prevedono la rateizzazione automatica delle fatture con importo superiore al 150% rispetto allo storico, SII, solo nell'anno 2021 ha rateizzato 7.679 fatture per totale complessivo al 31.12.2021 di 21.821 bollette dilazionate.

La delibera 655/2015 art.45 prevede inoltre





che il gestore debba 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 sta vivendo il nostro Paese già dall'anno passato, ha deciso di garantire la rateizzazione delle fatture agli utenti non morosi che ne facciano richiesta, senza il vincolo dell'80%. Inoltre, 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.

#### La gestione dei Reclami. Conciliazione e rapporti con le associazioni consumatori

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:

- 1° LIVELLO: reclamo scritto o verbale al gestore
- 2° LIVELLO: servizio di conciliazione presso la Commissione A.D.R. (Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute).

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 rivolgersi a una delle associazioni dei consumatori riconosciute, chiedendo che il suo caso sia dibattuto nella Commissione A.D.R.

Per quanto concerne i reclami di secondo livello si segnala che a far data dal 17.06.2019 la SII ha aderito all'Organismo ADR ACEA, per la conciliazione delle controversie che dovessero insorgere tra i Consumatori Clienti e la SII s.c.p.a., mediante la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa sulla Conciliazione Paritetica ADR con le Associazioni Consumatori. Le procedure di conciliazione che vengono gestite attraverso l'organismo ADR ACEA sono regolate oltreché 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.

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 obbligata a partecipare alle procedure che saranno attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione ARERA. Pertanto, 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 registrate al Portale Sportello, che agiranno come Delegati Gestore

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

Il Bonus Sociale Idrico è un'agevolazione disposta 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. Fino all'anno passato, per ottenere il riconoscimento del Bonus Idrico, l'utente doveva inoltrare specifica domanda tramite il Comune di residenza o i CAF.

Da gennaio 2021, invece, i bonus sociali elettrico, gas e acqua per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza la necessità per questi ultimi di presentare domanda, come avveniva negli anni precedenti: è sufficiente 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 stesso.

Il Bonus Integrativo era già presente nelle erogazioni della SII, sensibilizzata dalle associazioni dei consumatori. Con Deliberazione dell'Assemblea dei sindaci n. 9 del 22-06-2021, AURI ha approvato il Regolamento Regionale per l'accesso, la fruizione e l'erogazione all'utenza del bonus integrativo su tutto il territorio regionale: il 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 BIU. Esso viene calcolato applicando al consumo di 9 metri cubi, la somma della tariffa agevolata (acquedotto), della tariffa di fognatura e della tariffa di depurazione e moltiplicandola per il numero dei componenti della famiglia anagrafica. I 9 MC si andranno a sommare ai 18.25 annui, già previsti dal Bonus Sociale Idrico.



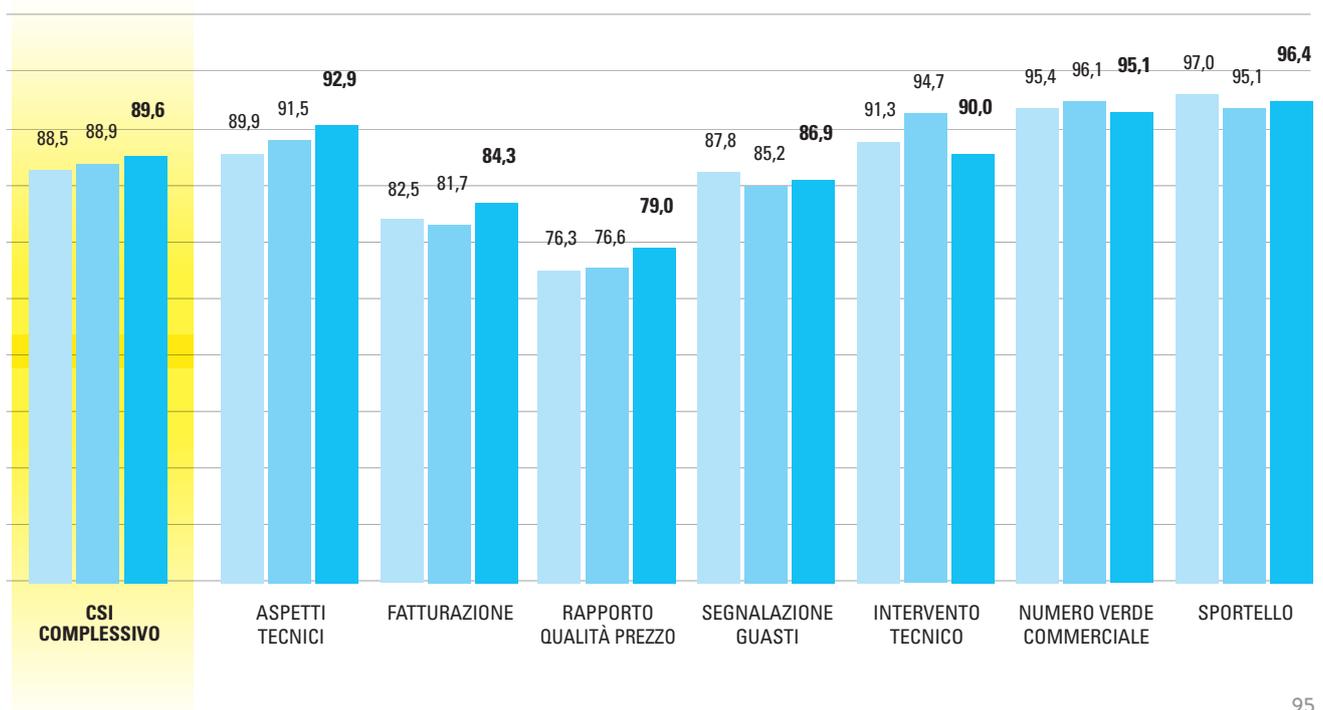
## MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La SII valuta ogni anno la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine di Customer Satisfaction (mediante interviste telefoniche e somministrazione di questionari online) e attraverso la metodologia delle Mystery visit e Mystery call, con l'obiettivo di analizzare la qualità percepita ed identificare eventuali azioni di miglioramento. Anche nel corso del 2021, la società ha svolto indagini di Customer Satisfaction, analizzando sia la percezione generale del servizio idrico, che quella delle varie aree di servizio: aspetti tecnici, fatturazione, rapporto qualità/prezzo, segnalazione guasti, intervento tecnico, numero verde commerciale, sportello. L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di SII (Servizio Idrico Integrato). Hanno partecipato all'indagine 1.604 clienti della società e la raccolta dei dati è avvenuta a dicembre 2021.

Anche per l'anno 2021 prosegue la tendenza positiva del Customer Satisfaction, che passa da una percentuale di soddisfazione generale dell'88.5% del precedente anno, all'89.6% del secondo semestre 2021. In crescita quindi il giudizio complessivo in termini di utenza soddisfatta e molto soddisfatto del servizio idrico fornito dalla società.

### customer satisfaction

■ 2° sem. 2020 ■ 1° sem. 2021 ■ 2° sem. 2021



Da evidenziare soprattutto l'incremento positivo del servizio di fatturazione 84,3% e il rapporto qualità-prezzo 79%; da segnalare invece il decremento dell'intervento tecnico 90% che permane comunque su livelli alti. Miglioramento di soddisfazione anche in riferimento alla qualità dell'acqua e conseguente crescita anche per il consumo di acqua potabile dal rubinetto anche se, tra le aspettative dell'utenza, continua ad essere citata tra i miglioramenti principali richiesti alla società. Buona la valutazione complessiva rispetto agli aspetti tecnici del servizio: oltre 9 intervistati su 10 si dichiarano soddisfatti per la continuità del servizio e il livello di pressione dell'acqua.

Positivo l'incremento di soddisfazione anche per il rapporto qualità prezzo, anche se permane la costante la richiesta alla società di ridurre le tariffe.

Per quanto riguarda il Numero Verde della segnalazione guasti, nonostante cresca la quota di utenti soddisfatti, gli aspetti più critici rilevati dall'indagine vertono sulla facilità di seguire il risponditore automatico e sulla chiarezza delle informazioni fornite. Bilancio positivo anche per la gestione del Numero Verde commerciale, oltre 9 utenti su 10 sono soddisfatti relativamente agli aspetti di accessibilità al servizio, ai tempi di attesa e alla facilità di seguire il risponditore automatico. Alti livelli di soddisfazione anche per gli aspetti riferiti all'operatore commerciale. Buone performance si sono riscontrate anche per il servizio fornito allo sportello, il 97% degli intervistati si dichiara soddisfatto. Tutti gli aspetti valutati superano abbondantemente il 90% di clienti soddisfatti, seppur più contenuti i voti espressi dagli utenti rispetto al semestre precedente.

## 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.

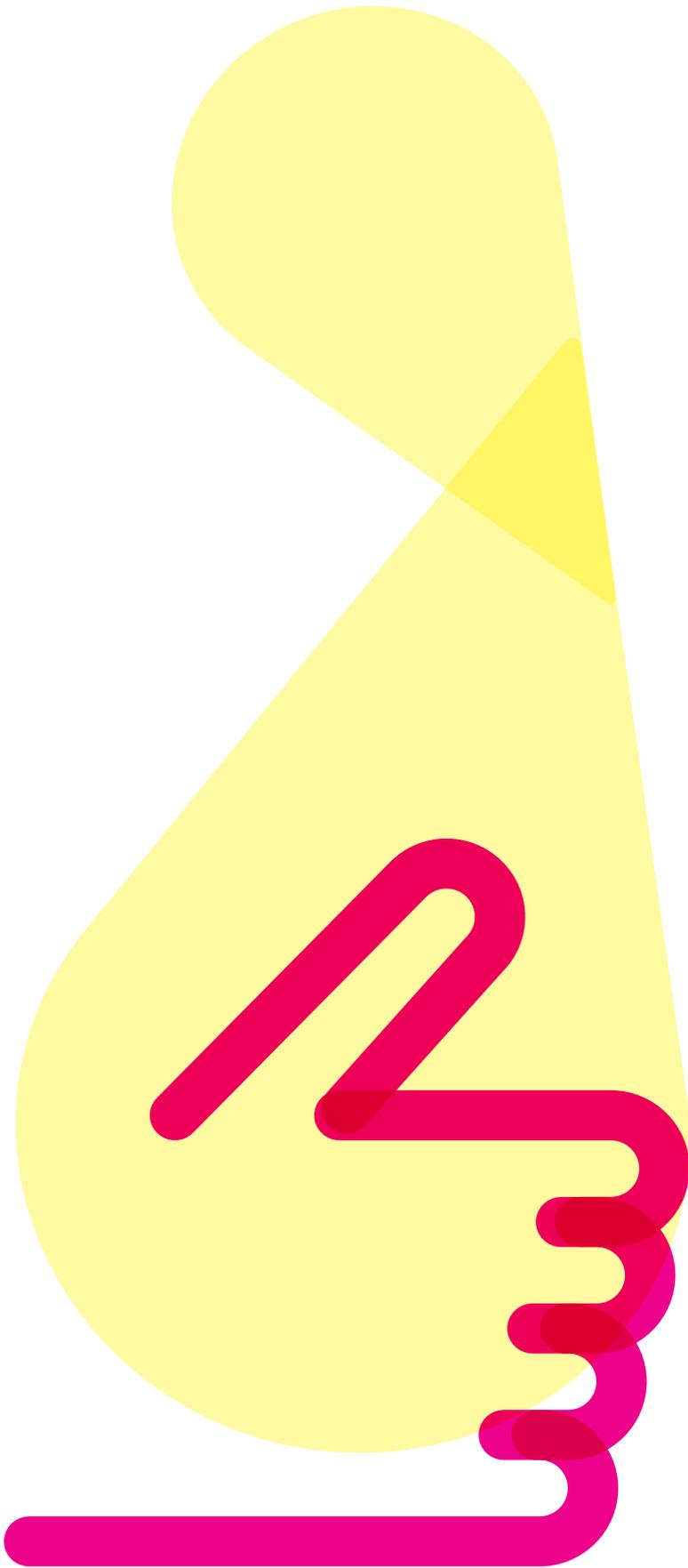
La Carta del Servizio Idrico Integrato individua i principi e gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività, nei seguenti ambiti:

- 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 - costituito da due distinti documenti: Regolamento per il servizio di distribuzione di acqua potabile e Regolamento per il servizio di fognatura e depurazione - regola le modalità d'erogazione dei servizi e i rapporti fra gestore ed utente. La Carta e i Regolamenti sono stati approvati da AURI, nella versione attualmente in vigore, con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n.2 del 10 marzo 2021. Entrambi i documenti sono stati aggiornati recependo le direttive nazionali, sia in ambito di qualità contrattuale che di morosità e sono soggetti a revisione periodica ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti. 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 impie-



gato 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. 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 pronto intervento 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 2021**  
Informativa ex art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr

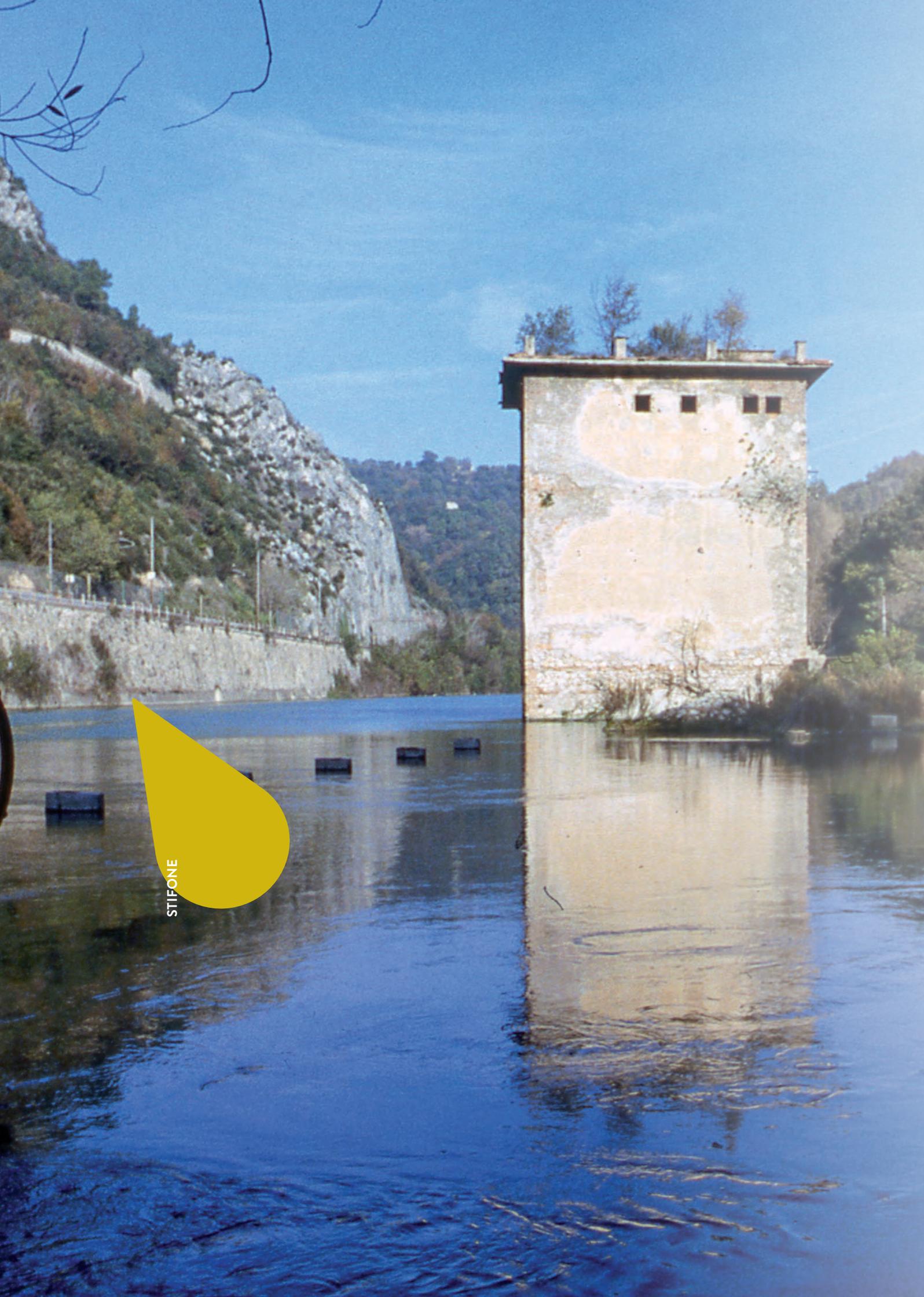
Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr sono state introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale.

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ARTICOLO DELIBERA 655/2015	NOME INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO	GRADO DI RISPETTO 2020	GRADO DI RISPETTO 2021
MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	84,00%	82,91%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	88,24%	90,48%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	83,65%	100,00%
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	94,11%	96,00%
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	98,93%	99,54%
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	87,32%	100,00%
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	87,33%	96,75%
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	93,39%	97,58%
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	84,00%	79,17%
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	86,67%	100,00%
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	96,78%	96,69%
	Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	percentuale minima 90% (entro 7 giorni lavorativi)	-	96,78%	100,00%
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	80,43%	77,11%
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	90,24%	59,04%
	Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	80,43%	100,00%
	Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	75,00%	90,91%
	Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 54	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	percentuale minima 95% (entro 60 minuti)	-	94,86%	100,00%
	Art. 59	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	percentuale minima 80%	-	80,47%	85,05%
	Art. 59	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	percentuale minima 90%	-	83,37%	84,21%
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	percentuale minima 90% (entro 120 secondi)	-	85,88%	87,76%	
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	percentuale minima 90% (entro 3 h)	-	82,93%	96,23	
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	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	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	98,76%	98,88%
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	98,69%	97,50%
	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 34 - Utenze per servizio
- Tabella 35 - Utenze per comune e area
- Tabella 36 - Contatti inbound e outbound
- Tabella 37 - Autoletture
- Tabella 38 - Modalità di pagamento dell'utenza
- Tabella 39 - Agevolazioni tariffarie
- Tabella 40 - Customer satisfaction Index
- Tabella 41 - Contenziosi
- Tabella 42 - Commissione conciliativa



STIFONE

## 9 / IMPATTI SULLA COMUNITÀ



La SII ha svolto nel corso del 2021 una serie di attività e di azioni di coinvolgimento e di promozione di iniziative verso il territorio e la comunità di riferimento. Tutto ciò ha coinvolto sia i dipendenti sia gli altri stakeholder promuovendo i temi della sostenibilità, del rispetto per l'ambiente e della tutela della risorsa idrica, anche verso le nuove generazioni.

Il 2021 è stato un anno molto importante per la SII che ha voluto rinnovarsi e reinventarsi attraverso alcuni step necessari che hanno suggellato la nuova identità della società e le sue prospettive per il futuro, in virtù anche del rafforzamento della partnership fra parte pubblica e parte privata della società, con il consolidamento di Acea nella SII. Punti fondamentali sono stati la realizzazione del nuovo sito istituzionale e la redazione del company profile che hanno celebrato il ventennale della società, preceduti dalla presentazione del nuovo logo aziendale, che ha segnato l'inizio di un percorso che continuerà nei prossimi anni. 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.

Nel 2022 si continuerà il percorso intrapreso con nuove sfide e progetti dedicati agli utenti, agli stakeholders ed all'intera comunità.

### Restyling Logo e Payoff

I punti cardine che hanno ispirato il nuovo logo ed il nuovo payoff del Servizio Idrico Integrato sono sostenibilità, connessione al futuro e comunicazione trasparente con i clienti. Il cambiamento in atto si è voluto tramutare anche in simbolo grafico d'impatto per spiegare attraverso la nuova immagine un'identità diversa che mette l'acqua al primo posto, guardando al futuro con nuovi progetti di sostenibilità. Con un'attenzione particolare ai clienti che saranno protagonisti della comunicazione a loro dedicata per renderli partecipi in maniera trasparente di tutto il mondo SII.

Il logo ed il payoff sono stati realizzati da un gruppo di lavoro e con Acea Communication, agenzia di comunicazione interna ad Acea, società che ha finanziato il restyling. Nella progettazione e sviluppo del nuovo logo, il payoff è cambiato da 'l'acqua, il nostro mestiere' a 'l'acqua, il nostro valore'. L'obiettivo è quello di offrire un prodotto di comunicazione che possa essere un valido strumento per il miglioramento del posizionamento del brand, il potenziamento della reputazione anche attraverso la valorizzazione degli indicatori di qualità e la riconducibilità all'universo valoriale acqua e territorio. Nel nuovo logo gli elementi caratterizzanti sono tre gocce d'acqua che si sollevano dal suolo, per indicare il legame con il territorio e che insieme all'acronimo e al logotipo formano un gruppo armonico e coeso. La sfumatura di ogni goccia, va gradualmente schiarendosi per rappresentare dinamicità e innovazione di uno sguardo rivolto sempre al futuro. L'acronimo SII è tagliato in basso per dare l'idea che nasca dal logotipo, uscendo dal basso così come le gocce si elevano dal basso verso l'alto. Questo per far risaltare la vicinanza al territorio e all'acqua.

### Nuovo sito internet e company profile

In occasione del ventennale della società, il 16 novembre 2021 la SII ha presentato il nuovo sito web ed il company profile. Realizzati per celebrare l'anniversario, rappresentano due step importanti nel nuovo percorso di comunicazione intrapreso dalla SII ed iniziato con la realizzazione del nuovo logo della società. Una comunicazione efficace e dinamica, rivolta agli utenti e a tutti gli stakeholders che parte dal cuore della società e che vuole arrivare a tutta la comunità, raccontandone le attività. In questa prospettiva sono nati il nuovo sito web ed il company profile, strumenti al servizio di tutti coloro che vogliono entrare nel mondo SII e farne parte. Il



sito web, realizzato con il supporto di una società specializzata individuata con procedura competitiva, è molto intuitivo, attivo e veloce. Gli utenti possono con semplicità consultare le varie sezioni, ben visibili ed ordinate. Nel sito sono contenute tutte le informazioni relative alla società ed ai servizi che essa offre. Il portale istituzionale è stato profondamente rinnovato per rispondere efficacemente sia esigenze degli utenti, sia alle attuali strategie di comunicazione dell'azienda. Il restyling ha interessato sia l'aspetto grafico, sia quello tecnologico, con l'inserimento di nuovi strumenti e nuove funzionalità. Il company profile, allo stesso modo, racconta la società in tutte le sue sfaccettature, dando un'ampia visione di tutto il mondo SII. E' la carta d'identità della società, che contiene la storia, i valori, la mission, gli obiettivi per il futuro, i numeri che raccontano i traguardi raggiunti, i servizi offerti, l'attenzione per la comunità e per i dipendenti.

#### Servizio digitale “Lo sportello a casa tua”

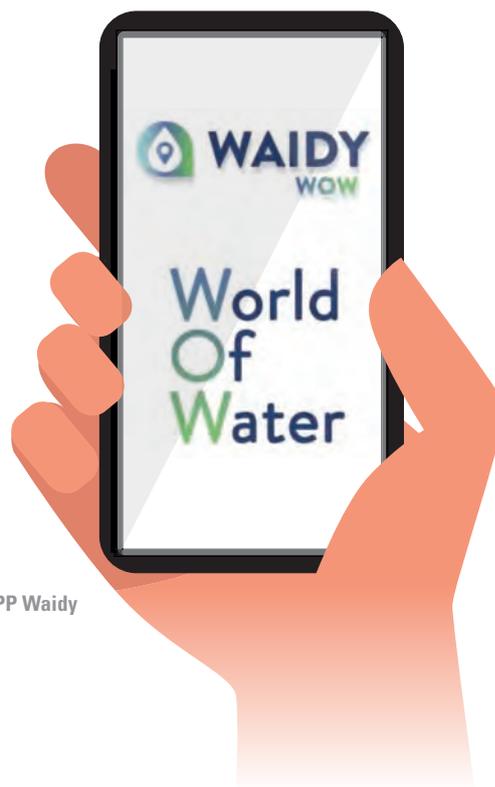
Distanti ma vicini ai clienti. A partire dal 15 febbraio 2021 la SII ha attivato il servizio digitale “Lo sportello a casa tua”, grazie al quale gli utenti, hanno la possibilità di effettuare comodamente in digitale tutte le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici o tramite numero verde, senza alcuna limitazione.

L'attivazione del servizio rappresenta senza dubbio un nuovo importante tassello sul fronte della vicinanza agli utenti ed alle loro esigenze. L'innovazione della digitalizzazione dei servizi, che rappresenta il futuro, in questo modo ben si coniuga con il ‘contatto’ seppur virtuale con l'operatore, a disposizione della clientela che, attraverso una semplice videochiamata, potrà effettuare tutte le operazioni di cui necessiterà. Nell'ambito dell'emergenza covid 19, poi, lo sportello appare ancora più efficace.

L'introduzione del servizio nasce da una esperienza mutuata da altre società del gruppo Acea e che si innesta nella fase di transizione digitale accelerata e consolidata dalla congiuntura sanitaria. Le connessioni da remoto e lo smart working si stanno trasformando da strumento di welfare evoluto a nuova normalità e rinnovata prossimità ai clienti delle organizzazioni di lavoro resilienti.



nuovo format grafico bolletta



APP Waidy

### Nuova bolletta

Nel 2021 la bolletta SII, cambiata nella sua veste grafica e nell'organizzazione dei contenuti, è stata rinnovata perché gli utenti possano comprendere codici e tariffe applicate e tenere sotto controllo i consumi applicando, dove possibile, un risparmio idrico consapevole. È proprio attraverso il nuovo aspetto della bolletta, arricchita di informazioni utili e contenuti nuovi, che la SII vuole dare una svolta al modo di comunicare con i clienti, e per condividere con loro il grande lavoro e la dedizione di tante persone che rendono possibile che l'acqua arrivi fino ai rubinetti delle case. Un impegno costante, spesso ignorato, che riguarda anche altri temi cari alla SII come quello della sostenibilità e della tutela dell'ambiente. Nella bolletta viene anche ricordato che i clienti del settore idrico in condizioni di disagio possono usufruire di speciali agevolazioni economiche attraverso il Bonus sociale idrico oppure ottenere rateizzazioni degli importi da pagare.

### Progetto Waidy Wow

La SII nel 2021 ha iniziato lo sviluppo sul ter-

ritorio di un progetto ideato dal team Acea, chiamato Waidy Wow. Si tratta di una piattaforma semplice, pratica e divertente che digitalizza i punti di erogazione dell'acqua rendendone smart l'esperienza. L'applicazione Waidy Wow è rivolta ad un ampio pubblico con un occhio di riguardo ai temi connessi all'uso consapevole della risorsa fornendo una alternativa all'utilizzo della plastica nell'ottica della sostenibilità ambientale, tramite il coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

Lo sviluppo dell'app e della piattaforma è in continua evoluzione ed anche il Servizio Idrico Integrato di Terni ha sposato il progetto per renderlo fruibile su tutto il territorio. L'utilizzo è molto semplice: basta inquadrare il QR code installato sui punti idrici o scaricare la App Waidy Wow sugli store Apple e Android. Con Waidy Wow è possibile vedere i punti idrici, permette di recensire in tempo reale lo stato dei punti idrici, segnalare eventuali guasti o malfunzionamenti e aggiungere i punti idrici mancanti sulla mappa, avere informazioni sulla qualità dell'acqua e scoprire tante curiosità sulle città, avere utili informazioni sul proprio stato di idratazione.



spot video giornata mondiale dell'acqua



San Vaklewtino Arte

L'App intende creare una water community volta a condividere gli obiettivi di sostenibilità e la valorizzazione della risorsa idrica. Nel 2021 è stata attuata l'implementazione di molti punti idrici del territorio servito dalla SII ed è stata fatta una campagna di comunicazione che durerà anche nel 2022. Nell'ambito del progetto Waidy Wow, SII è stata protagonista di una speciale iniziativa che promuove un turismo slow e a impatto zero attraverso i percorsi tematici: Le vie dell'acqua. Waidy Wow ha infatti avviato nel 2021 una collaborazione con il mensile Borghi Magazine (I Borghi più belli d'Italia) per guidare i lettori alla scoperta del patrimonio artistico e culturale lungo le vie dell'acqua nei territori serviti dal Gruppo Acea. Quattro percorsi con mappe che costituiscono un modello di valorizzazione dei borghi, di scoperta e di promozione del turismo sostenibile. Il progetto è cominciato dall'Umbria con "La via francescana dell'acqua" ed i territori serviti dalla SII ed è stato presentato nell'ambito della manifestazione Ecomondo 2021 a Rimini dal presidente Carlo Orsini.

Nel 2021 sono state portate avanti altre iniziative, in particolare:

- Indicazioni su come proteggere il contatore dal gelo
- Progetto Acqua è Vita
- Erogazioni liberali



Per il 2022 le iniziative in programma:

- Campagna di comunicazione bolletta web
- Sponsorizzazione San Valentino Arte
- Iniziative Giornata Mondiale dell'Acqua
- Progetto per le scuole "Acqua Amica"
- Collaborazione con Associazione Italiana Genitori
- Progetto Waidy Wow

## INIZIATIVE SUL TERRITORIO

Durante il 2021 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 supportato nell'estate 2021 il centro estivo, organizzato al Parco Le Grazie dall'Associazione Italiana Genitori, direzione provinciale di Terni, iniziando una collaborazione volta al welfare ed alle politiche sociali che continuerà nel tempo.

I bambini hanno portato avanti varie attività nell'ambito del progetto "Acqua a Colori", ideato per loro dagli educatori con l'obiettivo di far conoscere meglio le proprietà e le caratteristiche dell'acqua, come risorsa indispensabile per il pianeta. Sono state condotte semplici esperienze partendo da materiali di uso comune con basso impatto ambientale per dimostrare quali sono le proprietà dell'acqua. Oltre che per l'acquisizione dei contenuti specifici si è cercato di caratterizzare le esperienze in modo da introdurre i bambini ad un approccio scientifico di tipo deduttivo e di osservazione sperimentale. Il progetto ha previsto anche la visita alla Cascata delle Marmore a dimostrazione dell'importanza che l'acqua ha per il territorio dal

punto di vista turistico, energetico, economico e sociale. A conclusione del progetto è stata messa in evidenza la necessità di un uso responsabile dell'acqua, partendo anche dalla vita quotidiana, al fine di evitare qualsiasi forma di spreco.

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 socio – economica 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 2022 con un nuovo progetto.

### "Acqua è vita"

Il progetto, organizzato dalla SII in collaborazione con associazione locale, è stato orientato a sensibilizzare i giovani al valore dell'elemento acqua, in linea con le attuali esigenze ambientali che richiedono un maggiore rispetto della risorsa idrica del nostro pianeta. Il concorso (nel 2021 si è svolta la terza edizione) si rivolge agli studenti delle scuole primarie (sezione di disegno e di fotografia) e secondarie di primo grado (sezione video), interessando una fascia di età compresa tra i 6 ed i 13 anni. Creatività, progettualità e ricerca divengono con Acqua è Vita il mezzo per stimolare la sensibilizzazione delle giovani menti ai modi ed ai tempi in cui l'elemento acqua diviene quotidianamente oggetto della vita quotidiana e del lavoro.

Grazie all'ausilio prezioso degli insegnanti e delle famiglie i progetti dei partecipanti in questi anni hanno spaziato dalla storia dell'arte alle scienze, dalla storia alla geografia, finanche all'antropologia, proponendo così punti di vista e tematiche diversificate, arricchite dalla sensibilità e dalla fantasia dei ragazzi. Le premiazioni, nel 2021, per il secondo anno consecutivo, si sono svolte in digitale data l'emergenza Covid 19. Al con-

## condividere e sostenere



corso hanno partecipato oltre mille studenti: gli alunni della primaria con disegno e fotografia, quelli della secondaria di primo grado con i video. Ai vincitori di ogni categoria è stato riconosciuto un premio, rivolto alla classe partecipante al progetto: il primo di 500 euro, il secondo di 300 euro ed il terzo di 200 euro.

Per quanto riguarda la sezione disegno della

primaria si sono classificate al primo posto le classi 1/2 interclasse della Scuola Garibaldi di Penna in Teverina e la classe 5 della scuola di Montefranco. Al secondo posto si sono classificate ex aequo la scuola di Stroncone e la classe 4C della scuola De Amicis. Al terzo posto, sempre ex aequo, le classi 3A e 3B della Scuola XX Settembre e la classe 1B della Scuola Falcone e Borsellino.



PIEDILUCO



**10 / CAPACITÀ  
REDDITUALE E  
SOLIDITÀ  
PATRIMONIALE**

La performance economica rappresenta per la SII una tematica particolarmente rilevante, prima di tutto quale presupposto per mantenere e migliorare la qualità delle prestazioni fornite al cliente in tutte le fasi del rapporto, e poi 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 allineamento nella composizione tra impieghi e fonti di breve e di medio-lungo termine. Il contesto geo-economico regionale in cui opera 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 2021, 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 caratterizzandosi 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. SII sta proseguendo un percorso di crescita che la vede protagonista nel territorio in cui opera dal 2003.

I risultati ottenuti in oltre diciassette 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 2021 ammonta a 257.788 euro, rilevando un calo rispetto all'anno precedente, ma realizzando comunque un margine operativo lordo di 13,3 mln di euro ed un valore della produzione di 43,1 mln di euro. I costi di produzione prima degli ammortamenti e accantonamenti sono diminuiti di 0,5 mln di euro rispetto all'anno precedente. Il valore degli ammortamenti e degli accantonamenti cresce del 23% sia per maggiori ammortamenti +0,7 mln di euro che per i maggiori accantonamenti +1,3 mln di euro. L'indicazione più rilevante comunque, tenendo conto dell'impatto che anche la pandemia del Covid-19 ha avuto sui conti, è rappresentata dalla situazione di equilibrio finanziario con fonti di lungo periodo che coprono il fabbisogno degli investimenti. Il margine di struttura è in gran parte rientrato e il grado di copertura delle immobilizzazioni è del 92,37%.

Tale risultato è stato possibile con la piena entrata a regime della riorganizzazione societaria che, tra l'altro, ha portato alla messa a disposizione di due linee di finanziamento di lungo periodo, bancaria per 20 M € e del socio Umbriadue per 10 M €, completamente erogate a tassi più favorevoli di quelli previgenti. In aggiunta il finanziamento è ispirato a principi di finanza sostenibile con la prevista riduzione della onerosità del tasso applicato in ragione della riduzione dei li-

10,8 M euro



INVESTIMENTI

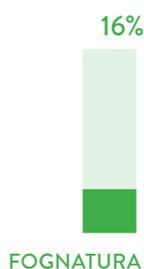
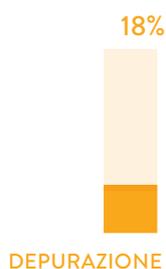
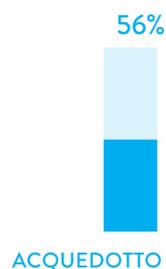
velli percentuali delle perdite della rete. Nel 2021 l'obiettivo di sostenibilità delle perdite idriche chilometriche giornaliere (MC/km/giorno) era fissato nella soglia massima di 16,45.

La SII ha tragguradato il livello di 15,69 garantendosi così una diminuzione degli oneri finanziari nella misura dello 0,1%. Pur registrando il forte calo dei ricavi la Società mantiene una limitata redditività con un ROE (Utile Netto/Capitale Proprio) pari all'0,75%, il ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) e il ROS (Reddito Operativo/Valore della Produzione Operativa) rispettivamente del 2,95% e dell'7,945%. Sulla stessa linea appaiono i margini dell'EBITDA e dell'EBIT pari al 30,98% e al 5,27%. Gli investimenti nel 2021 sono stati pari a 10,8 milioni di euro di cui il 56% circa per l'acquedotto, il 16% circa per la depurazione, ed il 18% circa per la fo-

gnatura. L'indicatore di investimenti per mc di acqua venduta (0,84 €/mc) è in linea col consuntivo 2020 (0,87 €/mc) e quello per abitante del territorio servito (49.69 €/abitante) risulta superiore ai valori medi nazionali di circa 46 €/abitante all'anno (stima fonte "Bluebook 2021").

## 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 2021 è stato generato un valore aggiunto globale lordo per circa 15,89 mln di euro.



### Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)

descrizione	2020	2021
Ricavi da SII	44.241.449,00	43.168.669,00
Valore aggiunto globale lordo	15.802.931,00	15.896.100,00
Ammortamenti	- 9.018.079,00	-11.099.008,00
Valore aggiunto globale netto	6.784.852,00	4.797.092,00
Valore aggiunto distribuito totale		
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	- 1.937.076,00	-2.522.991,00
Distribuzione del valore aggiunto azienda	- 11.654.027,00	-11.356.796,00
Distribuzione del valore aggiunto azionisti soci imprenditori	- 13.962.849,17	-13.683.830,28
Distribuzione del valore aggiunto azionisti comuni e AURI	- 2.617.809,64	-2.635.541,79
Distribuzione del valore aggiunto ai Finanziatori	- 1.112.346,00	-1.603.463,00
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A.	- 2.320.248,00	-2.009.595,00
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	- 10.637.093,19	-9.356.451,93

## CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Allegato indicatori di performance

**Tabella 43** - Principali voci del Conto Economico

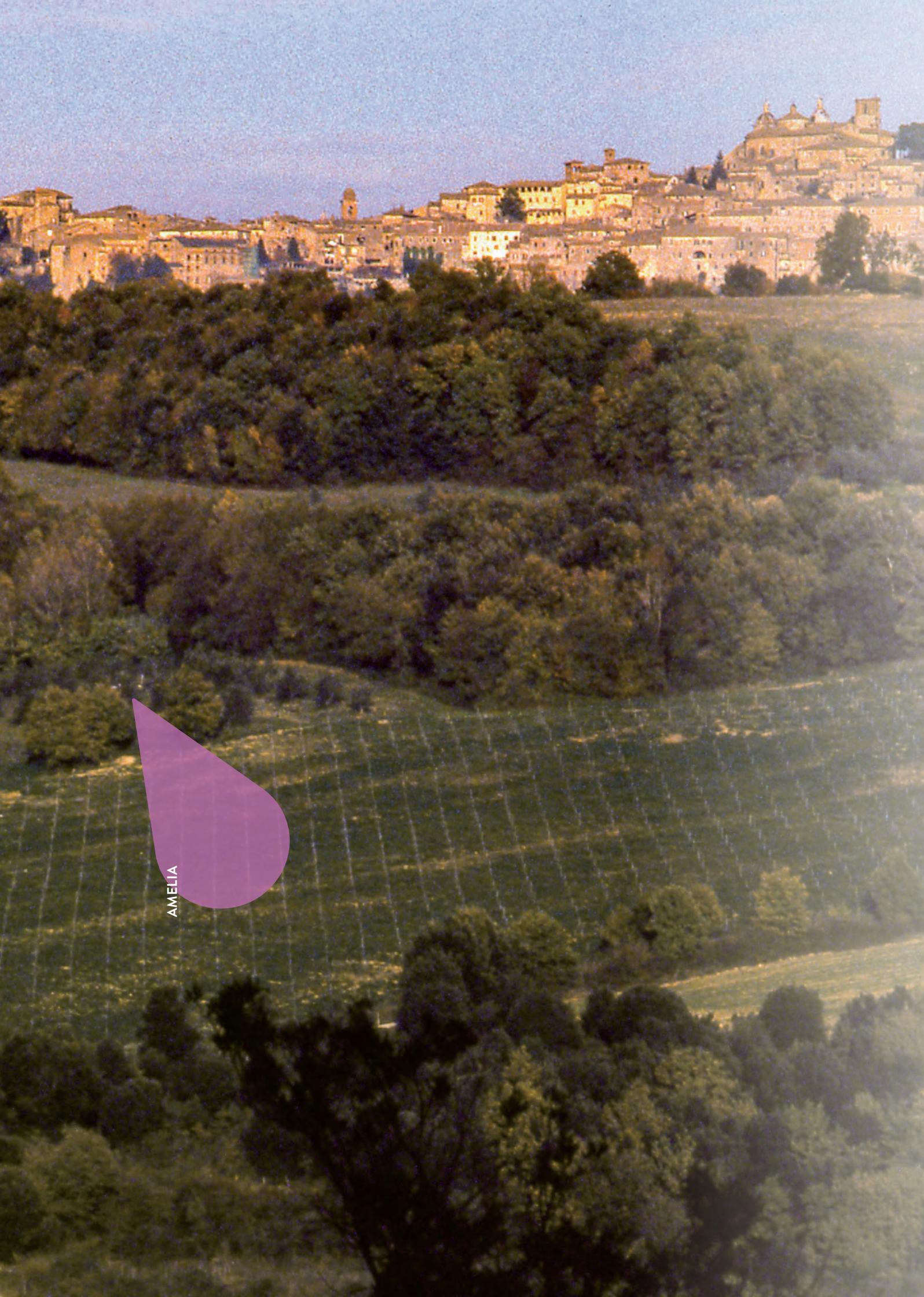
**Tabella 44** - Principali voci dello Stato Patrimoniale

**Tabella 45** - Indici di redditività

**Tabella 46** - Indici di investimento

**Tabella 47** - Investimenti totali di esercizio

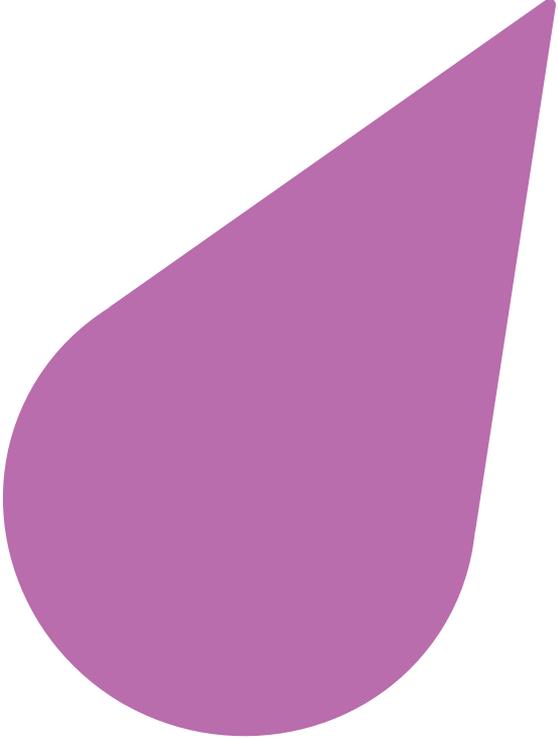
**Tabella 48** - Valore Aggiunto Globale Netto Distribuito



AMELIA



# 11 / SUPPLY CHAIN



La SII ha posto al centro del proprio operato la promozione della cultura dell'etica e della responsabilità con particolare riferimento anche ai rapporti con i propri fornitori.

Per tale ragione, nel tempo, la società ha predisposto tutta una serie di documenti che delineano i principi fondamentali del proprio agire negli ambiti acquisti/appalti e qualifica/monitoraggio fornitori: Regolamento Appalti e Contratti, Regolamento Sistemi di Qualifica dei Fornitori, Codice Etico aziendale e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. n.231/2001.

## 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 co-

stituito 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.

Nel 2021 il Piano di Committenza (relativo ad appalti strumentali di lavori e servizi) ha raggiunto un valore definitivo pari ad € 10.824.814 a fronte di un monte investimenti iniziale approvato dal CdA di € 12'546'290. Se rapportiamo quindi l'eseguito all'ultima rimodulazione la percentuale di realizzazione del piano è pari a circa l'86%

## 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. ISO 9001, ISO14001, SOA, dichiarazione di fatturato, elenco attrezzature possedute etc.) Al 31.12.2021 risultano qualificati con esito positivo 128 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 Spa. 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 dovranno entro il 31.12.2022, perfezionare il processo di qualificazione, inserendo i documenti aggiornati che non sono migrati nella nuova piattaforma.

## SUPPLY CHAIN

Allegato indicatori di performance

**Tabella 49** - Ordinativi

**Tabella 50** - Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa

**Tabella 51** - Ripartizione geografica degli ordinativi

**Tabella 52** - Fornitori Locali

**Tabella 53** - Processi qualifica Fornitori

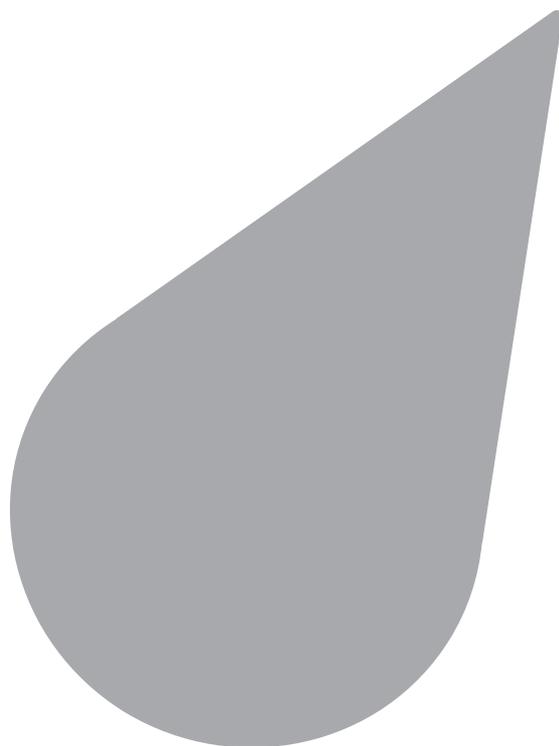
**Tabella 54** - Sistema qualifica Fornitori

**Tabella 55** - Verifiche ex art 80 D.lgs 50/2016



COPPE

# ALLEGATI





# TABELLA DI CORRELAZIONE

---



**TEMATICHE  
SII**



**TEMATICHE  
GRI**

**Tutela dell'ambiente  
Sviluppo Economia Circolare**

301 - MATERIALI 2016  
302- ENERGIA 2016  
303- ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018  
305- EMISSIONI 2016  
306- RIFIUTI 2020

**Qualità della risorsa idrica  
Customer satisfaction**

416- SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016

**Gestione e sviluppo risorse umane**

401- OCCUPAZIONE 2016  
404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016  
405- DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA' 2016

**Salute e sicurezza dei lavoratori**

403- SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018

**Gestione rischi e compliance**

205- ANTICORRUZIONE 2016  
307- COMPLIANCE AMBIENTALE 2016  
419- COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016

**Performance economica**

201- PERFORMANCE ECONOMICHE 2016



# CONTENT INDEX

Indicatore GRI	Descrizione GRI	Riferimento BDS (pag.)	Omissioni
<b>102</b>	<b>INFORMATIVA GENERALE</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione	8-9	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	21-35	
102-3	Luogo della sede principale	8-9	
102-4	Luogo delle attività	21-35	
102-5	Proprietà e forma giuridica	8; 21-35	
102-6	Mercati serviti	8; 21-35	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8-9; 21-35; 77-79; 109-111	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	9; 77-79	
102-9	Catena di fornitura	9; 113-115	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	21-35; 113-115	
102-11	Principio de precauzione	N/A	
102-12	Iniziative esterne	N/A	
102-13	Adesione ad associazioni	21-35	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	11	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	11-35	
102-18	Struttura della governance	21-35	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	16-17	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	77-79	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	16-17	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	16-17	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	18-19	
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	12-13	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetro dei temi	11-35	
102-47	Elenco dei temi materiali	18-19	
102-48	Revisione delle informazioni	N/A	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	N/A	
102-50	Periodo di rendicontazione	11-13	

Indicatore GRI	Descrizione GRI	Riferimento BDS (pag.)	Omissioni
102-51	Data del report più recente	11-13	
102-52	Periodicità della rendicontazione	11-13	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Per informazioni o commenti al presente documento è possibile inviare una richiesta a <a href="mailto:sostenibilita@siiato2.it">sostenibilita@siiato2.it</a>	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	12-13	
102-55	Indice dei contenuti GRI	120-125	
102-56	Assurance esterna	144-147	

### Capacità reddituale e solidità patrimoniale

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	12-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	109-111	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	109-111	
<b>201</b>	<b>PERFORMANCE ECONOMICHE</b>		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	109-111; 138-140	

### Gestione dei rischi, Compliance e Governance

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	15-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	21-45	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	21-45	
<b>205</b>	<b>ANTICORRUZIONE</b>		
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	21-35	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	21-35	
<b>307</b>	<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b>		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	65-75; 131-132	

Indicatore GRI	Descrizione GRI	Riferimento BDS (pag.)	Omissioni
<b>419</b>	<b>COMPLIANCE SOCIOECONOMICA</b>		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nell'anno 2021 non si sono verificati casi di non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	

#### Sviluppo di processi di economia circolare

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	15-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	70-75	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	70-75	
<b>301</b>	<b>MATERIALI</b>		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	70	Nel 2021 la Società ha fornito una disclosure qualitativa dell'indicatore e si è posta l'obiettivo di una piena rendicontazione nei prossimi anni.
<b>306</b>	<b>RIFIUTI</b>		
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	68; 70-75	Nel 2021 la Società ha fornito una disclosure qualitativa dell'indicatore e si è posta l'obiettivo di una piena rendicontazione nei prossimi anni.
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	68; 70-75	
306-3	Rifiuti prodotti	N/A	

#### Tutela dell'ambiente

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	15-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	29-30; 65-75	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	29-30; 65-75; 130-132	
<b>302</b>	<b>ENERGIA</b>		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	68-70; 131	
<b>305</b>	<b>EMISSIONI</b>		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	69; 131	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	70; 131	

Indicatore GRI	Descrizione GRI	Riferimento BDS (pag.)	Omissioni
<b>308</b>	<b>VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	113-115; 141	

#### Qualità della risorsa idrica

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	15-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	47-53; 59-63	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	47-53; 59-63; 129-130	
<b>303</b>	<b>ACQUA E SCARICHI IDRICI</b>		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	47-75	Nel 2021 la Società ha fornito una disclosure qualitativa dell'indicatore e si è posta l'obiettivo di una piena rendicontazione nei prossimi anni.
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	47-75; 130	
303-3	Prelievo idrico	47-63	
303-4	Scarico di acqua	66-67; 130	
303-5	Consumo di acqua	47-75	

#### Gestione e sviluppo delle risorse umane

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	15-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	77-79	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	77-79	
<b>401</b>	<b>OCCUPAZIONE</b>		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	77-79; 133	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	77-79	
<b>404</b>	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	77-79; 134	
<b>405</b>	<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	34-35; 77-79; 132-134	

Indicatore GRI	Descrizione GRI	Riferimento BDS (pag.)	Omissioni
----------------	-----------------	------------------------	-----------

### Salute e sicurezza dei lavoratori

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	15-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	29-30; 81-85	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	29-30; 81-85; 135	
<b>403</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	81-85	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	81-85	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	81-85	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	81-85	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	83; 134-135	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	81-85	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	29-30; 81-85	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	29-30; 81-85; 127; 132	
403-9	Infortuni sul lavoro	84; 135	
403-10	Malattie professionali	84; 135	

### Customer Satisfaction

<b>103</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	15-19	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	87-99	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	87-99; 137-138	
<b>413</b>	<b>COMUNITA' LOCALI</b>		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	101-107	
<b>416</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	47-75; 130	



# INDICATORI DI PERFORMANCE

---



## 1 / CORPORATE GOVERNANCE E COMPLIANCE

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

Descrizione	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	0	0	0
30 - 50 anni	0	1	1
> 50 anni	5	3	8
Totale	5	4	9

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

Descrizione	2020	2021
Incontri con Organismo di Vigilanza	6	9

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

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

### 3 / GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

Tabella 5 - Infrastrutture Idriche

Descrizione	2020	2021
Fonti di approvvigionamento	204	182
<i>di cui opere di presa pozzi</i>	<i>155</i>	<i>133</i>
<i>di cui opere di presa sorgenti</i>	<i>49</i>	<i>49</i>
<i>di cui opere di presa fiumi</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Stazioni di sollevamento	165	167
Opere di accumulo/Serbatoi	296	311
Impianti di disinfezione/trattamento*	19	119

\* Nel 2020 si tratta di impianti di potabilizzazione/trattamento; nel 2021 di impianti di disinfezione e di potabilizzazione/trattamento

Tabella 6 - Rete Idrica

Descrizione	2020	2021
Servizio Acquedotto: Rete Totale	2.593	2.600
Servizio Acquedotto: Rete di adduzione totale	1.119	1.119
Servizio Acquedotto: Rete di distribuzione totale	1.474	1.481

Tabella 7 - Infrastrutture Fognarie

Descrizione	2020	2021
Impianti di sollevamento	122	109
Scarichi diretti		
Scolmatori	213	212

Tabella 8 - Rete Fognaria

Descrizione	2020	2021
Servizio Fognatura: Rete Totale	1.276	1.278

Tabella 9 - Impianti di potabilizzazione

Descrizione	2020	2021
Numero Impianti Di Potabilizzazione *	19	17

Tabella 10 - Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

Descrizione	2020		2021	
	n°	%	n°	%
Potenzialità >=50.000 Ae	1	0,4%	1	0,4%
Potenzialità >=10.000 <50.000 Ae	3	1,1%	3	1,1%
Potenzialità >=5.000 <10.000 Ae	1	0,4%	1	0,4%
Potenzialità >=2.000 <5.000 Ae	8	2,9%	8	3,0%
Potenzialità <2.000 Ae	262	95,3%	256	95,2%
Totale	275	100%	269	100%

## 4 / QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

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

Descrizione	Limite	2020		2021	
		Valore	Limite	Valore	Limite
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,6	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,45	7,45
Ammonio mg/l	0,50	< 0,05	0,5	< 0,05	< 0,05
Arsenico µg/l	10	8,3	10	6,8	6,8
Nitrato mg/l	50	20,4	50	20,2	20,2
Nitrito mg/l	0,5	<0,05	0,5	0,09	0,09
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1500 mg/l *	172	max 1500 mg/l *	172	172
Sodio mg/l	200 mg/l	14,8	200 mg/l	14,1	14,1
Solfato mg/l	250 mg/l	6,8	250 mg/l	10,2	10,2
Conducibilità µS/cm a 20°C	2500 µS/cm	247	2500 µS/cm	245	245
Cloruro mg/l	250 mg/l	11,2	250 mg/l	11,1	11,1
Alluminio µg/l	200 µg/l	69,3	200 µg/l	63,4	63,4

\* valori consigliati

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

Descrizione	Limite	2020		2021	
		Valore	Limite	Valore	Limite
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,7	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,7	7,7
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	18	15 - 50 °F *	17,6	17,6
Ammonio mg/l	0,50	< 0,05	0,5	< 0,05	< 0,05
Arsenico µg/l	10	<1	10	<1	<1
Nitrato mg/l	50	0,5	50	2,8	2,8
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05	0,5	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1500 mg/l *	222	max 1500 mg/l *	227	227
Sodio mg/l	200 mg/l	<5	200 mg/l	<5	<5
Solfato mg/l	250 mg/l	1,7	250 mg/l	3,3	3,3
Conducibilità µS/cm a 20°C	2500 µS/cm	330	2500 µS/cm	338	338
Cloruro mg/l	250 mg/l	5,1	250 mg/l	5	5

\* valori consigliati

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

Descrizione	Limite	2020		2021	
		Valore	Limite	Valore	Limite
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,7	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,6	7,6
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	32	15 - 50 °F *	33	33
Ammonio mg/l	0,50	<0,05	0,5	<0,05	<0,05
Arsenico µg/l	10	<1	10	1	1
Nitrato mg/l	50	6,7	50	8	8
Nitrito mg/l	0,5	<0,05	0,5	<0,05	<0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1500 mg/l *	442	max 1500 mg/l *	471	471
Sodio mg/l	200 mg/l	16,8	200 mg/l	16,3	16,3
Solfato mg/l	250 mg/l	58,8	250 mg/l	57,5	57,5
Conducibilità µS/cm a 20°C	2500 µS/cm	633	2500 µS/cm	664	664
Cloruro mg/l	250 mg/l	21,6	250 mg/l	24,3	24,3
Tricloroetilene + Tetracloroetilene µg/l	10 µg/l	0,35	10 µg/l	0,8	0,8

\* valori consigliati

Tabella 14 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

Descrizione	2020	2021
Punti di campionamento	368	368
N. Campioni	3.622	3.379
N. Parametri	50.074	51.352
% Parametri fuori standard	0,10%	0,04%
N. Parametri fuori standard	51	18

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
Punti di campionamento	13	13
N. Campioni	202	208
N. Parametri	6.432	6.651
% Parametri fuori standard	0,00%	0,00%
N. Parametri fuori standard	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 - Consumi di energia elettrica per servizio

Descrizione	2020		2021	
	GJ	MWh	GJ	MWh
Servizi/Altro	279,2	77,5	344,7	95,8
<i>di cui da fonti rinnovabili *</i>	0,00	0,00	0	0
<i>di cui da fonti non rinnovabili *</i>	279,2	77,5	344,7	95,8

\* Non essendo stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili, i consumi rispettano la composizione media nazionale

Tabella 17 - Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

Descrizione	2020		2021	
	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	8.202	289	10.754	379
	L	GJ	L	GJ
GPL			281	7
Benzina	609	20	1.099	35
Gasolio	5.485	195	6.565	234

Tabella 18 - Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

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

Tabella 19 - Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

Descrizione	2020		2021	
	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2
<b>Metodologia LOCATION BASED *</b>				
Elettricità - Uffici	77,5	20	95,8	26,6
<b>Metodologia MARKET BASED **</b>				
Elettricità - Uffici	77,5	35,6	95,8	43,9

\* Fonte: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2019 – National Inventory Report 2021 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA). \*\* Fonte: AIB 2020 - European Residual Mixes

Tabella 20 – Dispute ambientali

Descrizione	2020	2021
dispute ufficialmente aperte da soggetti esterni per questioni ambientali (ricorsi, denunce, verbali, memorie, multe, ecc.)	3	0
<i>di cui risolte</i>	2	0

Tabella 21 – Multe ambientali

Descrizione	n°	2020		2021	
		Val. €	n°	Val. €	n°
Multe ricevute	2	13.000	0	0	0
Multe pagate	3	19.500	0	0	0

## 6 / GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Tabella 22 - Numero totale dipendenti per qualifica

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

Tabella 23 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

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

Tabella 24 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Descrizione	2020			2021				
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
Personale stabile a tempo indeterminato	20	15	35	97,2%	19	15	34	97,1%
<i>di cui personale in part-time</i>	0	5	5	13,9%	0	4	4	11,4%
Personale a tempo determinato	1	0	1	2,8%	1	0	1	2,9%
Personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%
Totale	21	15	36	100,0%	20	15	35	100,0%

Tabella 25 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

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

Tabella 26 – Entrate, Uscite e tassi di turnover per genere e fascia di età

Descrizione	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale assunto	< 30 Anni	0	0	0	0	0
	30 - 50 Anni	2	1	3	0	0
	> 50 Anni	0	0	0	0	0
Totale	2	1	3	0	0	0
Personale cessato	< 30 Anni	0	0	0	0	0
	30 - 50 Anni	0	0	0	1	1
	> 50 Anni	0	0	0	0	0
Totale	0	0	0	1	0	1
<b>Cessazioni</b>						
Pensionamento	0	0	0	0	0	0
Dimissioni volontarie	0	0	0	1	0	1
Licenziamenti	0	0	0	0	0	0
Altro (mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)	0	0	0	0	0	0
Tasso di turnover in entrata	10%	7%	8%	0%	0%	0%
Tasso di turnover in uscita	0%	0%	0%	5%	0%	3%

Tabella 27 - Ore lavorate ed ore di assenza

Descrizione	U.M.	2020			2021		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	ore	4.827	3.448	8.275	5.469	5.536	11.005
<i>di cui assenza per malattia e infortunio</i>	ore	1.409	1.007	2.416	1.667	2.008	3.675
<i>di cui sciopero</i>	ore	-	-	-	-	-	-
<i>di cui altro</i>	ore	3.418	2.442	5.860	3.802	3.528	7.330
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	8	6	13	13	21	16
Tasso di malattia	%	2	2	4	4	7	5
Ore lavorabili	ore	35.830	25.593	61.423	40.527	26.852	67.379
Ore lavorate	ore	31.294	22.353	53.646	35.278	21.437	56.715
<i>di cui ore ordinarie</i>	ore	31.103	22.217	53.219	35.035	21.315	56.350
<i>di cui ore straordinarie</i>	ore	191	136	327	243	122	365

Tabella 28 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Descrizione	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	26	0	26	6	0	6
Quadri	16	0	16	6	0	6
Impiegati	99	58	157	83	89	172
Operai	0	0	0	3	0	3
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>58</b>	<b>199</b>	<b>98</b>	<b>89</b>	<b>187</b>

Tabella 29 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

Descrizione	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	8,7		9	2,0		2,0
Quadri	8,0		8	3,0		3,0
Impiegati	6,6	3,9	10	5,9	5,9	11,9
Operai			0	3,0		3,0
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>13,9</b>	<b>5,9</b>	<b>19,9</b>

Tabella 30 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Descrizione	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manageriali/leadership			0			0
Formazione anticorruzione			0	0	0	0
Sicurezza HSE	105	21	126	18	15	33
Formazione professionale e tecnica	36	37	73	80	74	154
<b>Totale</b>	<b>141</b>	<b>58</b>	<b>199</b>	<b>98</b>	<b>89</b>	<b>187</b>

## 7 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Tabella 31 - Ore totali formazione sicurezza HSE per categoria e genere

Descrizione	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	18		18	2		2
Quadri	16		16	2		2
Impiegati	71	21	92	13	15	28
Operai			0	1		1
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>21</b>	<b>126</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>33</b>

Tabella 32 - Ore medie formazione sicurezza HSE per categoria e genere

Descrizione	2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	6,0		6	1		1
Quadri	8,0		8	1		1
Impiegati	4,7	1,4	6	1	1	2
Operai			0	1		1
Totale	19	1	20	4	1	5

Tabella 33 - Indici infortunistici

Descrizione	2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Infortuni (> 1 giorno)	0	0	0	0	0	0
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	0	0	0	0	0	0
Malattie professionali	0	0	0	0	0	0
Decessi	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprensive straordinario)	31.294	22.353	53.666	35.278	21.437	56.715
IR - Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	0	0	0	0	0	0
Giorni di assenza per infortunio	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
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendentix 1.000)	0	0	0	0	0	0
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	0	0	0	0	0	0

## 8 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Tabella 34 - UtENZE per servizio

Descrizione	2020	2021
UtENZE Totali	124.897	126.112
UtENZE Servite Da Acquedotto	124.897	126.112
UtENZE Servite Da Fognatura	106.468	107.420
UtENZE Servite Da Depurazione	102.621	103.798
Scarichi Industriali	149	157

Tabella 35 - Utenze per Comune e Area

Comune	Sub ambito	2020	2021
Acquasparta	Ternano	2.602	2.620
Allerona	Orvietano	967	978
Alviano	Amerino - Narnese	848	865
Amelia	Amerino - Narnese	6.683	6.805
Arrone	Ternano	1.546	1.552
Attigliano	Amerino - Narnese	1.083	1.113
Avigliano Umbro	Amerino - Narnese	1.519	1.527
Baschi	Orvietano	1.945	1.968
Calvi dell'Umbria	Amerino - Narnese	1.340	1.335
Castel Giorgio	Orvietano	1.469	1.482
Castel Viscardo	Orvietano	1.844	1.855
Fabro	Orvietano	1.762	1.801
Ferentillo	Ternano	1.350	1.367
Ficulle	Orvietano	1.152	1.156
Giove	Amerino - Narnese	1.297	1.319
Guardea	Amerino - Narnese	1.189	1.191
Lugnano in Teverina	Amerino - Narnese	1.056	1.057
Montecastrilli	Amerino - Narnese	2.601	2.617
Montecchio	Orvietano	1.351	1.352
Montefranco	Ternano	857	870
Montegabbione	Orvietano	652	658
Monteleone d'Orvieto	Orvietano	909	911
Narni	Amerino - Narnese	10.125	10.234
Orvieto	Orvietano	11.663	11.762
Otricoli	Amerino - Narnese	1.119	1.117
Parrano	Orvietano	435	444
Penna in Teverina	Amerino - Narnese	792	799
Polino	Ternano	328	328
Porano	Orvietano	1.102	1.101
San Gemini	Ternano	2.575	2.572
Stroncone	Ternano	2.752	2758
Terni	Ternano	57.984	58598
Sub ambito Amerino - Narnese		29.652	29979
Sub ambito Orvietano		25.251	25468
Sub ambito Ternano		69.994	70665
Totale		124.897	126.112

Tabella 36 - Contatti Inbound e Outbound

Descrizione	Canali di contatto	2020	2021
Contatti In Bound	Call Center	71.873	73.473
	sportello	7.193	792
	servizio guasti	5.306	7.329
	Sportello digitale*	-	230

\* Attivo dal 2021

Tabella 37- Autolettura (n°)

Descrizione	2020	2021
Autolettura Da Ivrr (Telefonica)	32.467	34.251
Autolettura Da Letturista	243.422	242.759
Autolettura Da Sms	9.218	7.143
Autolettura Da Web	1.148	4.936

Tabella 38 - Modalità di pagamento utenza (%)

Descrizione	% incidenza volumi sul totale	
	2020	2021
Domiciliazione Bancaria (Sdd)	35,00%	33,70%
Bonifico	27,70%	23,00%
Bollettino Postale	37,30%	43,30%

Tabella 39 - Agevolazioni Tariffarie

Descrizione	2020	2021*
Utenze Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	2.450	1.003
Volumi Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	83.631,83	81.483

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

Tabella 40 - Customer Satisfaction Index \*

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

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

Tabella 41 - Contenziosi

Descrizione	2020	2021
Cause civili e amministrative aperte	12	6
<i>di cui verso ARERA e AURI</i>	3	0
Accertamenti tecnici preventivi	0	2
Azioni di risarcimento danni	3	0
Cause di opposizione a d.l. e accertamenti indebiti	1	0

Tabella 42 - Commissione Conciliativa

Descrizione	2020	2021
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute Organismo ADR ACEA	1	4
<i>di cui istanze ammesse</i>	1	4
<i>di cui istanze non ammesse</i>	0	0
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute ammesse Organismo ADR ACEA	1	4
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	1	4
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	0	0
Sportello Acquirente Unico Arera: istanze ricevute	18	11
<i>di cui istanze ammesse</i>	12	7
<i>di cui istanze non ammesse</i>	6	4

## 10 / CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Tabella 43 - Principali voci del Conto Economico (€ mln)

Descrizione	2020	2021
Ricavi da SII	40,34	40,21
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	3,90	2,96
Marginbe Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	13,87	13,37
Risultato Operativo Netto (EBIT)	4,85	2,27
Risultato Netto (Utile)	2,64	0,26

Tabella 44 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

Descrizione	2020	2021
Patrimonio Netto	34,44	34,71
Capitale Investito Netto	81,93	77,14
Posizione Finanziaria Netta monetaria	47,49	42,42

Tabella 45 - Indici di Redditività (%)

Descrizione	2020	2021
ROE Netto	8,29%	0,75%
ROI	5,92%	2,95%
ROS	11,05%	5,34%

Tabella 46 - Indici di Investimento

Descrizione	2020	2021
Investimenti	11,19	10,86
€ per m3 di acqua venduta	0,87	0,85
€ per abitante del territorio servito	50,75	49,69

Tabella 47 - Investimenti Totali per Servizio (€ mln)

Descrizione	2020		2021	
	ML	%	ML	%
Acquedotto	5,95	53,20%	6,11	56,41%
Fognatura	1,71	15,32%	2,00	18,50%
Depurazione	2,66	23,73%	1,79	16,58%
Generale SII (SC, FOC, AII, NI)	0,87	7,75%	0,92	8,52%
Totale	11,19	100,00%	10,82	100%

Tabella 48 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)

Descrizione		2020		2021
Ricavi da sii		44.241.449,00		43.168.669,00
Valore aggiunto globale lordo		15.802.931,00		15.896.100,00
Ammortamenti	-	9.018.079,00	-	11.099.008,00
Valore aggiunto globale netto		6.784.852,00		4.797.092,00
Valore aggiunto distribuito totale				
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	-	1.937.076,00	-	2.522.991,00
Distribuzione del valore aggiunto azienda	-	11.654.027,00	-	11.356.796,00
Distribuzione del valore aggiunto azionisti soci imprenditori	-	13.962.849,17	-	13.683.830,28
Distribuzione del valore aggiunto azionisti comuni e auri	-	2.617.809,64	-	2.635.541,79
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	-	1.112.346,00	-	1.603.463,00
Distribuzione del valore aggiunto alla p.A.	-	2.320.248,00	-	2.009.595,00
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	-	10.637.093,19	-	9.356.451,93

## 11 / SUPPLY CHAIN

Tabella 49 - Ordinati

Descrizione	2020		2021	
	n° ordini	Val. €	n° ordini	Val. €
Forniture	9	5.709.848	14	5.888.130
Lavori	16	157.620	13	254.817
Servizi	9	550.413	10	147.813
Professionisti	38	353.627	36	295.465
Soci	10	17.425.534	28	28.080.984
Totale	82	24.197.043	101	34.667.209

**Tabella 50 - Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa**

Descrizione	2020	2021
Ordinativi fornitori con importo commessa <40k €	80,49%	66,98%
Ordinativi fornitori con importo commessa 40-400k €	14,63%	24,53%
Ordinativi fornitori con importo commessa >400k €	6,25%	8,49%

**Tabella 51 - Ripartizione geografica ordinativi**

Descrizione	2020				2021			
	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore
Umbria	64	78,0%	23.380.737	97,0%	80	79,2%	34.233.468,63	99,73%
Altre Regioni	18	22,0%	816.305	3,0%	21	20,79%	92.513,53	0,27%
Totale	82	100,0%	24.197.043	100%	101	100%	34.325.982,16	100%

**Tabella 52 - Fornitori locali \***

Descrizione	2020	2021
Numero di fornitori locali con ordinativi nell'anno	26	30
% Dei fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	60,5%	68,2%

\* Fornitori ricadenti nel perimetro geografico della Regione Umbria

**Tabella 53 - Processi qualifica fornitori**

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

**Tabella 54 - Sistema qualifica fornitori**

Descrizione	2020	2021
Fornitori complessivamente qualificati al 31/12 (n.)	88	128
Fornitori qualificati nell'anno (n.)	87	60
Possesso di ISO 9001 (%)	46,0%	59%
Possesso di ISO 14001 (%)	19,5%	27%

**Tabella 55 - Verifiche ex art 80 D.Lgs 50/2016**

Descrizione	2020	2021
Numero di imprese verificate	87	107

# GLOSSARIO

## 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 Initiative, 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.

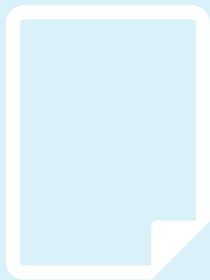
**Sviluppo sostenibile:** sviluppo economico di un'azienda nel periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

## 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 2021**

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 2021.

### **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 2020, 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 Control 1 (ISQC 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.

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 I.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **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 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 identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder 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 livello della Servizio Idrico Integrato Scpa:
  - 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.
- per il sito di depurazione e trattamento dell'Acqua Terni 1 gestito per conto della Società da ASM, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



### *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 2021 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, 10 maggio 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Giulio Grandi', is written over a faint, light blue circular watermark or seal.

Giulio Grandi  
(Revisore legale)



**Sii**

SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO

*L'acqua, il nostro valore*



SII Servizio Idrico Integrato  
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

design  
paolo tramontana

photo  
[www.icponline.it](http://www.icponline.it)  
paolo tramontana  
SII

**MAGGIO 2021**





**Sii**

SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO