

Bilancio di Sostenibilità

2024

/ SII IN SINTESI.....	4
Lettera agli Stakeholder.....	6
Nota metodologica.....	6
Il percorso della sostenibilità.....	7
Materialità.....	8
Temi materiali.....	8
Stakeholder aziendali.....	10
1 / CORPORATE GOVERNANCE	12
1 / 1 / PROFILO DELLA SOCIETA'.....	12
1 / 2 / LA RIORGANIZZAZIONE SOCIETARIA E IL CONSOLIDAMENTO.....	14
1 / 3 / LA COMPAGINE DEI SOCI.....	15
1 / 4 / MISSION E VALORI AZIENDALI.....	16
1 / 5 / CODICE ETICO.....	17
1 / 6 / MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO.....	17
1 / 7 / ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA.....	20
1 / 8 / SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO.....	20
1 / 9 / IL PROGETTO TURN E LA CERTIFICAZIONE ISO 37101.....	22
1 / 10 / PRIVACY.....	23
1 / 11 / SCENARIO REGOLATORIO.....	26
1 / 12 / STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE.....	31
2 / GESTIONE DEL RISCHIO	35
2 / 1 / RISCHIO REGOLATORIO E NORMATIVO.....	35
2 / 2 / RISCHIO STRATEGICO.....	37
2 / 3 / RISCHIO MERCATO E FINANZIARIO.....	37
2 / 4 / RISCHIO OPERATIVO.....	38
3 / GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO	39
3 / 1 / IL SISTEMA IDRICO.....	39
3 / 2 / IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DALLA SII.....	40
3 / 3 / IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE.....	42
3 / 4 / RETI IDRICHE.....	43
3 / 5 / RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO.....	44
3 / 6 / DEPURAZIONE.....	44
3 / 7 / REGOLE E PERFORMANCE DI QUALITA' TECNICA.....	45
4 / QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA	49
4 / 1 / ACQUA POTABILE.....	49
5 / TUTELA DELL'AMBIENTE ED INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE	52
5 / 1 / ACQUE REFLUE E DEPURATE.....	52
5 / 2 / COMMISSIONE AMBIENTE.....	53
5 / 3 / GESTIONE RIFIUTI.....	56

5 / 4 / CONSUMI ENERGETICI.....	57
5 / 5 / CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI	61
5 / 6 / PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE	62
6 / GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	65
6 / 1 / LE PERSONE NELLA SII	65
6 / 2 / ORE LAVORATE E ASSENZE	67
6 / 3 / FORMAZIONE	68
6 / 4 / LA GESTIONE DELLE PERSONE E LE RELAZIONI SINDACALI.....	69
6 / 5 / WELFARE	69
6 / 6 / FONDO PENSIONISTICO.....	70
6 / 7 / SMART WORKING	70
6 / 8 / SISTEMA PROFESSIONALE	70
7 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	72
8 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA	78
8 / 1 / CLASSIFICAZIONE DELLA POPOLAZIONE SERVITA.....	78
8 / 2 / CUSTOMER EXPERIENCE	79
8 / 3 / SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA	82
8 / 4 / MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	88
8 / 5 / REGOLAMENTO DI GESTIONE E CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	89
9 / IMPATTI SULLA COMUNITÀ	94
9 / 1 / INIZIATIVE SUL TERRITORIO.....	95
10 / CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE	96
10 / 1 / RISULTATI	96
10 / 2 / VALORE AGGIUNTO GLOBALE	97
11 / SUPPLY CHAIN	99
11 / 1 / PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI	99
11 / 2 / SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI	102
11 / 3 / PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE.....	103
ALLEGATI	107
/ INDICATORI DI PERFORMANCE	107
/ CONTENT INDEX	129
/ ATTESTAZIONE SOCIETÀ' DI REVISIONE	136
/ GLOSSARIO	138



/ SII IN SINTESI

Dati generali

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



Il Territorio

Numero Comuni Gestiti:	32
Popolazione residente:	213.612
Densità:	109,4 (ab/Km ²)
Rete idrica:	2.921 Km
Rete fognaria:	1.282 Km



Qualità dell'acqua

Numero complessivo prelievi:	4.485
Numero parametri analizzati:	82.126
Media parametri analizzati al giorno:	225
Conformità dei parametri a normativa:	99,97%



Gli Utenti

Totale utenze:	121.458
Utenti da acquedotto:	100,00%
Utenze da fognatura:	83,01%
Utenze da depurazione:	81,45%
Totale utenti soddisfatti:	91,30%



Numero chiamate al call center:	158.455
Numero chiamate assistenza guasti:	34.097
Numero utenti serviti allo sportello:	3.232

Le Persone

Totale dipendenti al 31/12/2024:	42
Totale dipendenti a tempo indeterminato:	85,7%
Numero dipendenti assunti nel 2024:	5
Numero dipendenti cessati nel 2024:	2
Donne sul totale dipendenti:	40,5%
Ore formazione erogate:	1.991,5



I Fornitori

Spesa per fornitori locali regionali:	€ 49.556.836,31
% spesa per fornitori locali:	73,40%
Numero ordini a fornitori locali:	42
% ordini a fornitori locali:	59,15%



Dati Economici

Valore della produzione:	€ 54.853.876
Margine operativo lordo:	€ 20.775.770
Investimenti realizzati nel 2024:	€ 20.624.133 98,89
Investimenti pro-capite:	€/ab. € 3.375.096
Risultato netto di gestione:	€ 40.476.628
Patrimonio netto:	
Valore Residuo:	€ 137.723.147 (da predisposizione tariffaria al termine della concessione)



Lettera agli Stakeholder

La S.I.I. Società Consortile per Azioni è lieta di presentarvi la rendicontazione non finanziaria relativa all'anno 2024, in conformità con i criteri GRI (Global Reporting Initiative). Questo documento, giunto alla quarta edizione redatta su base volontaria, rappresenta l'impegno della Società a garantire l'accesso a un'acqua sicura e di qualità per la popolazione, attraverso la riduzione degli sprechi e dell'eccessivo sfruttamento delle risorse, nonché ottimizzando al contempo i consumi.

Nel corso dell'anno, abbiamo lavorato con dedizione per migliorare la qualità del servizio idrico, ridurre l'impatto ambientale e promuovere pratiche socialmente responsabili.

Tra i principali temi trattati troviamo:

- Gestione Efficiente del Sistema Idrico: strategie adottate per preservare e ottimizzare l'uso dell'acqua.
- Tutela dell'ambiente e impatti di economia circolare: iniziative per ridurre le emissioni, il consumo energetico e migliorare la gestione dei rifiuti.
- Impatti sulla Comunità: progetti a favore delle comunità locali, sicurezza sul lavoro e coinvolgimento degli stakeholder.
- Governance e trasparenza: pratiche di gestione etica e rispetto delle normative.

Il nostro obiettivo è continuare a migliorare, ascoltando le vostre opinioni e collaborando con tutti gli attori coinvolti. La vostra fiducia è fondamentale per noi e ci sprona a perseguire un modello di gestione sempre più sostenibile e responsabile.

Nota metodologica

Con il Bilancio di Sostenibilità 2024, la SII prosegue un percorso iniziato nel 2020, confermando la rendicontazione annuale delle performance economiche, ambientali e sociali, nonché degli impatti positivi e negativi generati dalla Società attraverso la propria attività di business. Questo strumento mira a offrire ai nostri stakeholder una panoramica trasparente e coerente con il nostro impegno nel raggiungimento di obiettivi di sostenibilità, declinati in tutte le loro dimensioni.

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 è riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre ed è stato elaborato in conformità ai "General Sustainability Reporting Standards" della Global Reporting Initiative, ovvero alle principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione non finanziaria.

I dati e le informazioni presentate all'interno del documento sono stati rendicontati secondo l'opzione "with reference", prendendo in riferimento la versione aggiornata dei GRI Standards 2021, entrata in vigore all'inizio del 2023.

Considerando la natura di Società Consortile e il modello di business, che coinvolge i soci nelle attività legate alla gestione del ciclo dell'acqua, nel presente documento sono state incluse anche informazioni sui tre soci operatori ASM, AMAN e Umbriadue, per offrire una visione completa e rappresentativa delle attività aziendali. I soci, in qualità di affidatari di specifiche materie o competenze, gestiscono, sotto la supervisione di SII, il servizio, la manutenzione e la realizzazione di nuove infrastrutture legate alla risorsa idrica, secondo quanto previsto dal Regolamento di consorzio e dallo Statuto.

Tuttavia, si precisa che gli indicatori quantitativi relativi ai soci operatori (ASM, AMAN e Umbriadue) non sono oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A

L'analisi di materialità è stata aggiornata nel 2024 in conformità alle linee guida definite dai **GRI 3: Temi Materiali**. L'obiettivo dell'analisi condotta è stato quello di identificare gli impatti generati, sia direttamente che indirettamente, dalla Società lungo la sua catena del valore sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Gli impatti di sostenibilità emersi come rilevanti sono stati successivamente raggruppati in temi materiali. Rispetto al precedente esercizio di analisi di materialità, non si osservano variazioni significative ai nuovi temi materiali emersi.

I dati e le informazioni sono stati raccolti, elaborati dai responsabili delle varie funzioni aziendali, e sono coerenti con le fonti ufficiali, come report e richieste di dati rivolte ai Soci, AURI e ARERA. La funzione Societario nell'ambito della quale sono presidiate le attività riferite alla sostenibilità ha coordinato l'intero processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità

La raccolta dati e la stesura del documento sono state effettuate utilizzando gli strumenti e i sistemi informativi abitualmente impiegati nelle attività quotidiane dell'azienda. Le eventuali stime sono indicate come tali e si basano sulle informazioni più precise disponibili o su indagini campionarie. Eventuali revisioni rispetto alle precedenti rendicontazioni sono motivate e chiarite puntualmente.

I dati economici sono conformi a quanto riportato nel Bilancio di Esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, approvato dall'Assemblea dei Soci il 23 aprile 2025. Per consultare il Bilancio di Esercizio, si rimanda al sito internet della Società www.siiato2.it.

Al fine di una compiuta rappresentazione dell'andamento nel corso del tempo, il Bilancio di Sostenibilità fornisce, ove possibile, dati ed informazioni riferite anche agli esercizi 2022 e 2023. Tutti gli indicatori e le informazioni rese sono stati rendicontati indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse.

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

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

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato volontariamente sottoposto a revisione limitata (limited assurance) da parte della Società EY S.p.A. con esclusione degli indicatori quantitativi non GRI. Il documento è pubblicato all'interno del sito internet www.siiato2.it.

Il percorso della sostenibilità

Il percorso progressivo verso una più matura visione della sostenibilità, avviato dalla Sii nel 2020, si è ulteriormente strutturato ed organizzato nel tempo. Nell'ambito del processo di pianificazione della sostenibilità i temi materiali e le azioni hanno trovato un raccordo sempre più evidente con l'obiettivo di definire in maniera interrelata la pianificazione strategica, gli investimenti e il sistema di gestione dei rischi da un lato ed gli interventi di sostenibilità dall'altro, assicurando a questi ultimi maggiore incisività di impatto, ma anche un framework di riferimento di lungo periodo.

L'obiettivo finale è quello di giungere alla progettazione della sostenibilità quale pilastro della strategia aziendale. La SII può affermare che è solo all'inizio di questo percorso ma trarre 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 impostato nelle azioni della SII 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 2024, SII ha aggiornato la propria analisi di materialità, con il coinvolgimento del management e di tutte le strutture aziendali, in conformità alle linee guida stabilite dai **GRI 3: Temi Materiali**.

A tal fine, la Società ha implementato un processo di analisi volto ad identificare i principali impatti ambientali, sociali ed economici che si manifestano o che potrebbero manifestarsi durante le attività aziendali e/o lungo la catena del valore.

Dopo aver esaminato il contesto in cui la Società opera, sono state svolte le seguenti analisi:

- i. analisi di benchmark dei documenti di reportistica non finanziaria pubblicati dalle principali aziende operanti nel settore water utilities;
- ii. analisi delle pressioni di sostenibilità relative al settore idrico attraverso un esame approfondito delle principali evoluzioni normative e dei trend globali di sostenibilità analizzati dalle più riconosciute agenzie di rating.

Grazie ai risultati emersi dalle analisi svolte, è stato possibile identificare gli impatti positivi e negativi/effettivi e potenziali generati, sia direttamente che indirettamente, dalla Società lungo la sua catena del valore sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Gli impatti identificati sono stati successivamente valutati in base a due parametri: la **probabilità** e la **gravità**, con l'obiettivo di determinare il loro livello di significatività.

A seguito di questa valutazione, gli impatti di sostenibilità considerati più significativi sono stati raggruppati in 13 temi materiali.

Gli esiti di questo aggiornamento costituiscono i driver del presente Bilancio di Sostenibilità.

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

TemI materiali

A seguito dell'aggiornamento dell'analisi di materialità sono stati complessivamente identificati 13 temi materiali, i quali rappresentano gli impatti generati da Servizio Idrico Integrato e dalla sua catena del valore sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.



AMBIENTE

- 1 Cambiamento Climatico:** inteso come generazione di emissioni di gas a effetto serra a causa dell'utilizzo di fonti energetiche non rinnovabili per alimentare i processi aziendali come, ad esempio, gas naturale e combustibili fossili
- 2 Tutela della risorsa idrica:** comprende la gestione efficiente della rete, mediante ammodernamento delle infrastrutture idriche, piani di investimento strutturati, riduzione delle perdite e controllo delle sostanze rilasciate nell'acqua.
- 3 Qualità dell'acqua erogata:** 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 Gestione dei rifiuti e delle materie prime:** intesa come gestione dei rifiuti e dei fanghi prodotti in conformità alle prescrizioni normative ambientali ed utilizzo efficiente e sostenibile delle materie prime utilizzate nei processi di depurazione e trattamento delle acque con l'obiettivo di favorirne il riuso in altri processi produttivi e di minimizzare l'impatto ambientale generato

SOCIALE

- 5 Sviluppo, valorizzazione e benessere del capitale umano:** si concretizza 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.
- 6 Tutela della salute e sicurezza sul lavoro:** 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.

- 7 Diversità e pari opportunità:** si declina attraverso l'impegno dell'organizzazione a creare un ambiente di lavoro inclusivo, dove tutte le persone, indipendentemente da genere, etnia, età, orientamento sessuale, abilità o altre caratteristiche, abbiano le stesse possibilità di sviluppo e successo e rendere disponibili strumenti per l'emersione di eventuali situazioni di discriminazione.
- 8 Sostegno alle comunità locali:** include iniziative di supporto e di dialogo con il territorio, sponsorizzazioni ed eventi, partnership istituzionali, iniziative di sensibilizzazione e comunicazione sociale, eventi di comunità, valorizzazione dei fornitori locali negli approvvigionamenti.

ECONOMICA

- 9 Etica ed integrità di Business:** si fonda sul rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede, sia nelle relazioni interne che esterne all'azienda, con particolare riferimento a fornitori e clienti, al fine di prevenire comportamenti illeciti e/o pratiche commerciali scorrette e ingannevoli.
- 10 Performance economiche ed investimenti infrastrutturali:** si riflette nel contributo alla creazione di valore economico, quale presupposto fondamentale per garantire performance economiche ed investimenti infrastrutturali.
- 11 Soddisfazione dei clienti:** impostazione, realizzazione e continuo miglioramento delle attività e dei presidi aziendali al fine di garantire ai clienti elevati standard di qualità in riferimento ai servizi loro erogati prevedendo modalità e strumenti che semplifichino tutti i momenti di contatto e rendano tale rapporto massimamente trasparente ed affidabile per gli utenti stessi.
- 12 Catena di fornitura:** intesa come integrazione di criteri ambientali e di qualità nelle procedure di qualifica e selezione dei fornitori al fine di contribuire alla creazione di una catena di fornitura sempre più sostenibile e responsabile
- 13 Cybersecurity** riflette l'impegno nel garantire elevati standard di sicurezza dei dati e delle informazioni gestite al fine di prevenire attacchi hacker o perdite di dati che possono compromettere il regolare svolgimento dell'attività di business e/o la privacy dei clienti.

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. La SII ha svolto una mappatura delle principali categorie di portatori di interesse, ovvero quei soggetti interni ed esterni alla Società che possono influenzare o essere influenzati dall'attività d'impresa.

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.

1 / CORPORATE GOVERNANCE

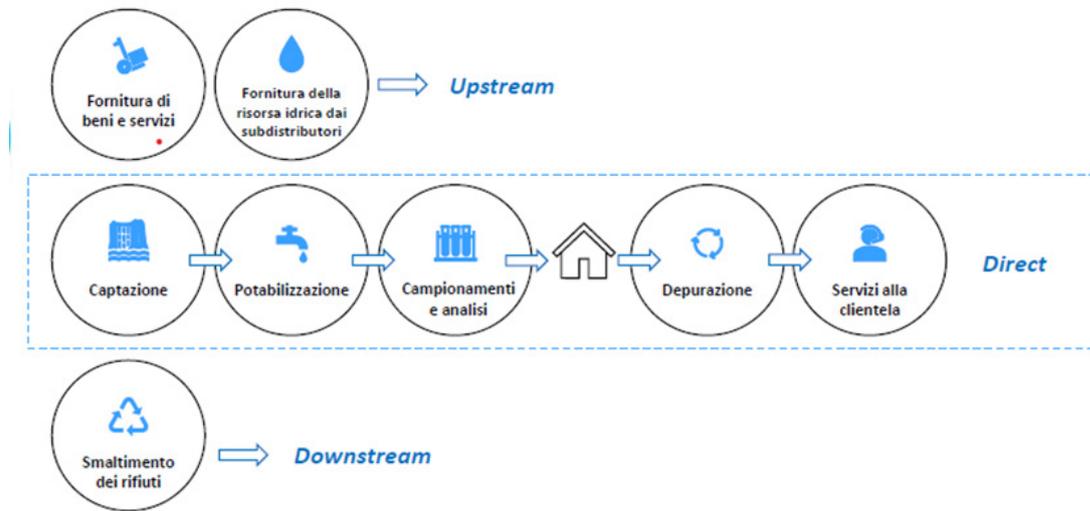
1 / 1 / PROFILO DELLA SOCIETA'

La S.I.I. società consortile per azioni (conosciuta e di seguito indicata anche come “Servizio Idrico Integrato”, “SII”, “Società” o “Azienda”), costituita in data 16/11/2001, è il soggetto gestore a cui l’Ente di Governo d’Ambito (EGA) territorialmente competente, AURI Umbria, ha affidato, dal 1° gennaio 2002 per trenta anni, a seguito di gara ad evidenza pubblica per la selezione del socio privato la gestione del servizio idrico integrato nei 32 Comuni rientranti nell’ambito territoriale ottimale individuato dal sub-ambito 4 dell’AURI Umbria. Per il periodo regolatorio 2024-2029 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 2024-2029, 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. 17 del 16 ottobre 2024 e successivamente approvato dall’ARERA con delibera n. 149 del 1° aprile 2025.

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.



Catena del valore della SII nella gestione del ciclo idrico integrato

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

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

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

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

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

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

Umbriadue Scarl

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

- gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di depurazione relativamente al sub ambito Orvietano (Comuni di Orvieto, 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).

1 / 2 / LA RIORGANIZZAZIONE SOCIETARIA E IL CONSOLIDAMENTO

Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15/10/2020 ha approvato l'operazione di riorganizzazione della società che ha trovato efficacia con la successiva delibera dell'assemblea straordinaria dei soci del 16/11/2020 che con la maggioranza qualificata di oltre il 94% nell'approvare il nuovo statuto ha dato via libera alla riorganizzazione societaria e al consolidamento del bilancio della SII in quello di ACEA S.p.A.. Nel corso del tempo sono stati sottoscritti contratti di finanziamento con primari istituti di credito, ispirati a principi di sostenibilità in quanto connessi agli interventi volti alla riduzione delle perdite idriche chilometriche giornaliere, per un totale di 20 M € e un contratto di finanziamento col socio Umbriadue per complessivi 10 M €, che è andato ad integrare il precedente finanziamento soci sottoscritto nel 2013. Nel mese di giugno 2024 si è concluso un contratto di *cash pooling*, con un plafond di 6,5 mln, con il socio ASM Terni SPA che garantirà nei prossimi periodi la liquidità necessaria per far fronte agli impegni d'investimento del PNRR. Con la sottoscrizione dell'atto d'obbligo si è dato formalmente avvio nel mese di

agosto al progetto riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti a valere sulle risorse del PNRR – M2C4 - I4.2.

Infine, dopo circa un anno dall'ultimo pagamento del rimborso del finanziamento soci il processo di pagamento delle rate, con scadenza semestrale, è stato rispettato sia per le rate del I semestre che per quelle del II semestre.

1/3 / LA COMPAGINE DEI SOCI

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

Soci Pubblici – Comuni	Quota azionaria detenuta in %	Numero azioni (valore nominale €)
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

Soci Pubblici – Comuni	Quota azionaria detenuta in %	Numero azioni (valore nominale €)
Penna in Teverina	0,30000	58.608,00
Polino	0,01212	2.367,76
Porano	0,43333	84.655,35
San Gemini	0,94167	183.964,65
Stroncone	1,30000	253.968,00
Terni	18,92727	3.697.631,47
Totale Soci Pubblici - Comuni	51,00000	9.963.360,00

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

1/4 / MISSION E VALORI AZIENDALI

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

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

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

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

Per consentire il più efficace perseguimento della propria mission aziendale, SII ha adottato quali strumenti di governo aziendale il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 - nel rispetto dei principi etico-comportamentali e delle regole di prevenzione per il contrasto alla corruzione definite dalla Policy Anticorruzione e della Linee Guida Anticorruzione emanate dalla holding, le

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

1/5 / CODICE ETICO

Il Codice Etico - approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 7 febbraio 2017 e successivamente aggiornato, da ultimo in data 19 dicembre 2024 - 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 formalizzare e definire norme e principi di comportamento espressione dell’insieme dei valori - onestà, trasparenza, innovazione, sostenibilità e responsabilità sociale - in cui la Società si riconosce e che condivide 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 quindi l’impegno d’integrità morale e di responsabilità economica e sociale che costituisce il primario e fondamentale valore della SII.

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 il documento nel sito internet aziendale.

1 / 6 / MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il Decreto Legislativo 231/2001 recante la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”, ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano – allineandolo così a

quello di molti altri Stati esteri – un regime di responsabilità amministrativa a carico delle persone giuridiche che si aggiunge a quella, penale, della persona fisica che ha materialmente commesso il reato. Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti “reati presupposto”, commessi nell’interesse o a vantaggio dell’ente da parte dei suoi dipendenti. A fronte di tale responsabilità diretta, la norma consente, però, all’Ente di non risponderne se “ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione (MOG) idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi. Attraverso il MOG, l’ente delinea le procedure, la modulistica, i processi, i sistemi informatici, un codice etico che, insieme, guidano i membri dell’ente nell’espletamento della loro attività in modo corretto e ossequioso della legge 231.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 adottato dalla SII è stato introdotto con delibera del Consiglio di Amministrazione del 12 giugno 2013 e aggiornato poi successivamente fino all’ultima revisione del 19 dicembre 2024.

A partire dall’invito dell’OdV di procedere all’aggiornamento del Modello in base alle novità normative che hanno ampliato il catalogo dei reati – c.d. “presupposto” – di cui al D.Lgs. 231/01 successivamente all’approvazione dell’ultimo aggiornamento del Modello avvenuta nel 2001, la SII, tenuto conto dei rilevanti cambiamenti organizzativi intervenuti al suo interno nello stesso periodo, ha ritenuto opportuno avviare un radicale progetto di revisione, aggiornamento e razionalizzazione del Modello 231 con lo scopo di:

- verificare il grado attuale di compliance del sistema 231 implementato dalla Società rispetto alle disposizioni di cui al D.Lgs.231/01 e ai suoi più recenti aggiornamenti;
- aggiornare il Modello in modo da:
 - colmare gli eventuali gap rilevati, provvedendo alla revisione degli elementi che compongono il Modello, nel rispetto del quadro normativo vigente, delle linee guida e delle best practice di riferimento;
 - recepire nel Modello i mutamenti organizzativi interni, adeguando in maniera corrispondente il sistema dei controlli preventivi;
 - garantire una maggiore fruibilità ed efficacia del Modello attraverso una razionalizzazione del Modello stesso;
- promuovere un approccio per processi maggiormente aderente alla realtà operativa e favorire l’introduzione di presidi di controllo più specifici e coerenti con i processi gestiti e con il contesto aziendale;
- assicurare l’integrazione tra il sistema Whistleblowing definito dalla Società e il sistema 231 nel rispetto delle normative vigenti, delle linee guida e delle best practice di riferimento.

Tale progetto, affidato ad una primaria società di consulenza, è stato suddiviso in fasi. Nella prima (c.d. *Control Risk Self Assessment*) sono stati individuati i processi/attività potenzialmente esposti al rischio di commissione di uno o più reati tra quelli considerati e previsti dal Decreto ed analizzati i potenziali rischi rilevati (individuazione delle possibili modalità attuative dei reati nei processi/attività esaminate). Successivamente è stato valutato il sistema dei controlli preventivi già esistenti per individuare eventuali azioni di miglioramento necessarie per adeguarlo ai migliori standard di controllo in ottica 231

In base alle risultanze delle fasi precedenti, si è proceduto all’aggiornamento del Modello 231 che ora è composto da vari elementi, tra i quali:

- Parte generale: contiene i principi fondamentali del Modello applicabili alla SII;
- Parte speciale e Protocolli: identificano, per ciascun processo aziendale analizzato, le aree di attività a rischio e contengono i principi di comportamento da implementare per la riduzione dei rischi reato considerati;

- Codice Etico: identifica i valori ed i principi ai quali deve essere ispirata l'attività svolta per conto della SII;
- Statuto dell'Organismo di Vigilanza: disciplina le funzioni e i poteri dell'Organismo di Vigilanza, i requisiti soggettivi dei suoi componenti e le modalità di nomina o revoca di essi;
- Sistema disciplinare: descrive e regola il procedimento di irrogazione delle sanzioni disciplinari in caso di violazione del Modello;
- Flussi informativi periodici all'OdV: contiene il dettaglio delle informazioni e dei dati che devono essere trasmessi all'Organismo di Vigilanza;
- Policy Whistleblowing: descrive il sistema whistleblowing implementato dalla SII in attuazione del disposto del D.Lgs. 24/2023;
- Misure Anticorruzione ai sensi della L. 190/2012.

Come detto, l'approccio per processi aziendali utilizzato nell'attività di aggiornamento ha quindi permesso di rendere il Modello maggiormente fruibile ed efficace: per ciascuno dei 15 processi identificati e mappati è stato definito uno specifico Protocollo che contiene:

- L'identificazione delle aree aziendali potenzialmente esposte a rischio di commissione reati presupposto.
- L'elenco, per ciascuna area, delle attività sensibili (cioè ipoteticamente esposte al rischio di commissione reati), delle funzioni aziendali coinvolte e dei reati potenzialmente configurabili;
- I principi di comportamento e controllo da seguire;
- La ripartizione delle responsabilità e dei poteri tra le funzioni aziendali coinvolte.

Nel corso del 2024 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. L'Organismo di Vigilanza ha svolto inoltre la propria attività con particolare (ma non esclusivo) riferimento ai temi pubblica amministrazione, ambiente, sicurezza, acquisti e relativi flussi finanziari, sistemi informatici, senza ravvisare episodi degni di segnalazione e riscontrando la piena collaborazione delle risorse coinvolte. Da rilevare come, anche nel 2024, dai canali appositamente predisposti non siano pervenute segnalazioni relative a violazioni del "Modello 231" o del Codice Etico.

È in ogni caso garantito il monitoraggio del CdA sulle tematiche trattate dall'OdV, sia attraverso aggiornamenti periodici (trimestrali) o ad evento, sia attraverso l'accesso alle relazioni prodotte dall'organismo stesso ai componenti dell'organo amministrativo.

In considerazione dell'assetto consortile da un lato e dei confini tra soggetti giuridici distinti dall'altro, gli Organismi di Vigilanza di SII e dei soci operatori dotati di MOG hanno condiviso l'impegno reciproco a segnalare tempestivamente l'emergere di fatti di rilievo di comune interesse e a rinnovare periodicamente lo scambio di informazioni unito ad un canale sempre aperto di comunicazione che consenta sinergia ed efficienza di azione: nell'ambito di questa collaborazione l'ultimo dei sette incontri periodici del 2024 dell'OdV della SII è stato dedicato anche allo scambio di informazioni (da cui non sono emerse criticità o problematiche connesse alle attività di rilievo 231) con quello dei soci ASM Terni S.p.A. ed Umbriadue.

Organismo di Vigilanza

Presidente Avv. Andrea Milani

Componente Avv. Andrea Severini

Componente Avv. Marcello Caprio

1/7/ ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

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

La SII si è già da tempo dotata di un proprio Sistema 231 che regola l'attività della Società e che risponde alle medesime finalità della normativa "anticorruzione", con l'adozione di apposito Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cd. MOGC) che, nell'ultimo aggiornamento di cui si è parlato al paragrafo precedente, prevede specifici allegati sia in materia di anticorruzione (All. 7) che di trasparenza (All. 8), garantendo l'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 della SII. Nel corso del 2024, come confermato anche dall' Organismo di Vigilanza nella Relazione annuale, non sono stati rilevati episodi o condotte prodromiche alla commissione di reati di corruzione.

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

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

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

1/8/ SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

L'attenzione della SII ai temi che rappresentano le varie dimensioni della sostenibilità, ambientale, sociale ed economica è testimoniata dall'adozione ed implementazione – sin dal 2006, tra le prime aziende del settore a livello nazionale – di un sistema di gestione integrato (SGI) Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato secondo gli standard internazionali di riferimento, al fine di "(...) perseguire l'orientamento alla salvaguardia ambientale; garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed ambiente, ponendo obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni relative all'impatto ambientale; tutelare la risorsa acqua, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, armonizzando le risorse disponibili; ottimizzare i processi produttivi in modo di assicurare efficienza ed efficacia delle attività; favorire la crescita culturale e

professionale delle risorse impiegate e la integrazione dei soggetti che operano nel sistema idrico integrato (...).¹

Per garantire la adeguatezza del Sistema - concepito per processi ed in maniera totalmente integrata, con un manuale sintetico e un complesso (quasi 60) di procedure gestionali ed istruzioni operative volte a definire le prescrizioni relative ai processi individuati e alle attività svolte - al raggiungimento degli obiettivi posti e delle azioni intraprese per il suo miglioramento questo, attraverso audit di verifica ed ispezioni di tutti i processi aziendali, è costantemente monitorato ed aggiornato.

Una delle maggiori novità del SGI è stata introdotta proprio a seguito di quanto rilevato dalla società RINA Services S.p.A., cui è attualmente affidato l’incarico di verifica di conformità del Sistema di Gestione alle norme ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015, nel corso delle sue attività di audit (che nel 2024 sono state svolte nel mese di maggio, a valle delle quali l’Ente nel confermare la conformità del Sistema di Gestione della SII a tutte le norme di riferimento ha rinnovato la validità delle certificazioni anche per il triennio 2024-2027), cioè la non adeguata efficacia dei controlli posti in essere dalla SII su alcuni dei processi gestiti dai soci. Questo rilievo ha messo in evidenza la necessità di implementare iniziative strutturate che vedano la partecipazione, oltre che della SII anche dei Soci, in modo da pianificare e gestire le attività operative e gestionali, con particolare riguardo a quelle impattanti in ambito sicurezza e ambiente, secondo modalità che portino l’operato delle Società costituenti il consorzio ad essere il più omogeneo possibile e orientato al miglioramento continuo.

La SII ha così costituito un gruppo di lavoro interaziendale con il compito di valutare, in termini di Sistema di Gestione Integrato, prescrizioni e modalità gestionali in uso - rivedendo eventualmente le attuali procedure che regolano i processi ed i controlli operativi da parte di SII, definendo con maggior precisione le verifiche ed i controlli operativi e di conformità legislativa dei processi e delle attività affidate ai soci - con lo scopo di rafforzare sempre più la collaborazione e le sinergie fra le Società oltreché rendere più efficace e pervasiva l’azione di coordinamento e controllo attribuita alla SII stessa dal Regolamento di Consorzio. Nel corso dell’anno l’attività del gruppo di lavoro si è focalizzata principalmente sul coordinamento delle attività operative e sulla gestione dei cantieri stradali.

AUDIT ED ISPEZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

Numero Audit interni e Ispezioni Sistema di Gestione Integrato	2022	2023	2024
Audit interni sistemi di Gestione	13	13	13
di cui sui processi gestiti dai Soci	6	6	6

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

Numero Audit interni e Ispezioni Sistema di Gestione Integrato	2022	2023	2024
Ispezioni su impianti	30	30	24
di cui su impianti autorizzati AIA	6	5	5
di cui su impianti autorizzati AUA	17	25	19
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	17	18	17

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

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

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

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

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

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

Nella terza fase del progetto, il network di imprese di TURN ha raggiunto l'ambizioso traguardo di essere il primo Distretto industriale italiano a conseguire la certificazione ISO 37101 "Gestione sostenibile delle Comunità". L'attestato di certificazione è stato consegnato dall'ente certificatore Bureau Veritas Italia nel

mese di gennaio, in occasione della presentazione dei risultati aggregati conseguiti annualmente dalle imprese di TURN.

Nel 2024 TURN ha avviato il suo percorso nei Distretti di Perugia e Eugubino-Gualdese, seguendo lo stesso approccio metodologico che ha caratterizzato quello di Terni-Narni e che prevede un nucleo iniziale composto da “partner fondatori”, aziende che hanno già intrapreso un percorso di sostenibilità e che possano fungere da esempio per le imprese che aderiranno successivamente. Ad oggi, 13 imprese fondatrici hanno aderito con il ruolo di ambassador, impegnandosi a promuovere la crescita della comunità e a condividere le proprie esperienze in ambito ESG anche nei loro territori. Nei prossimi anni, il progetto punta a espandersi ulteriormente, coinvolgendo tutti i Distretti Industriali dell’Umbria e facendo della regione un modello di riferimento per le politiche di sostenibilità.

Allo scopo di favorirne la diffusione sul territorio e trasformarle in un modello condiviso di sviluppo sostenibile le “buone pratiche” implementate dalle aziende partner sono state raccolte in un “Catalogo” dove, divise per categoria, è possibile conoscerle, sapere quali aziende le hanno messe in pratica, e come si sviluppano ed evolvono nel corso del tempo all’interno della comunità.

Inquadra questo QR code per scaricare il “Catalogo delle buone pratiche 2024” del Progetto TURN in formato digitale



1/10/ PRIVACY

La SII mantiene aggiornato il programma di compliance normativa avviato già a partire dal 2018, per raggiungere il più alto livello di conformità privacy possibile. In particolare:

Titolare del Trattamento dei dati

Il ruolo di Titolare del Trattamento dei dati è stato attribuito alla Società SII, per conto del suo legale rappresentante (l’Amministratore Delegato, che dal 6 dicembre 2023 è stato individuato nell’Ing. Giuseppe Testa), che ha poteri di rappresentanza ed ha un ruolo di controllo e pianificazione delle attività della Società; mentre il Presidente del Consiglio di Amministrazione, pur avendo naturalmente il potere di rappresentanza della Società ha un ruolo più istituzionale e meno “operativo”.

Nomina del DPO

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

Responsabili Esterni al Trattamento

Sono stati individuati una serie di Responsabili Esterni al Trattamento per i quali sono stati redatti specifici atti di nomina allegati ai rispettivi contratti. Nel 2024 si è provveduto ad aggiornare il registro dei responsabili

esterni. Per il 2025 è in programma l'implementazione del registro dei responsabili esterni con l'indicazione dei sub responsabili e delle misure di sicurezza adottate oltre alla programmazione di attività di audit a cura del team privacy.

Amministratore di Sistema (AdS)

Sono formalmente individuati e nominati gli Amministratori 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.

Avendo esternalizzato il presidio IT, anche il ruolo di AdS è stato assegnato alla società esterna di consulenza, la quale ha provveduto a nominare un elenco di soggetti, persone fisiche, che possono accedere ai sistemi con il ruolo di Amministratori.

La designazione risponde alle indicazioni del Garante in materia.

Registro del Trattamento

Nel 2024 è stato ulteriormente aggiornato ed integrato il registro del trattamento dei dati, basato sui processi aziendali e corrispondente all'organigramma privacy (revisionato nel 2024) che è stato ridisegnato in modo da essere perfettamente aderente all'organizzazione aziendale.

In particolare, le sezioni del registro riguardano i seguenti processi:

1. Approvvigionamenti;
2. Commerciale;
3. Finanza e controllo di gestione;
4. IT;
5. Risorse umane;
6. Legale;
7. Tecnico;
8. Sicurezza;
9. Protocollo;
10. Recupero crediti;
11. Progetti speciali e ambiente.

Ogni sezione del registro debitamente integrata e aggiornata nel 2024 contiene tra le altre le informazioni sotto riportate:

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

Designazione degli autorizzati al trattamento

Tutto il personale interno alla SII è stato formalmente designato, con specifico atto nominativo, a “Persona Autorizzata al Trattamento”. L’operazione nel 2024 è stata gestita anche per le nuove assunzioni, i somministrati ed il personale in distacco.

Il personale con ruolo di coordinamento e responsabilità di altre persone, come indicato dalle varie disposizioni organizzative, è stato formalmente incaricato a *Process Owner*, o Autorizzato con maggior funzione.

Informative

Ai sensi degli Artt. 13 e 14 del GDPR nel 2024 sono state aggiornate le specifiche informative per quanto riguarda:

- Informativa su portale MYSII.

L’aggiornamento si è reso necessario, non per il subentro di nuove norme o leggi in materia, ma per rendere sempre più aderente il trattamento dati effettuato con l’informativa resa alla clientela.

Formazione del personale

Tutto il personale della SII (escluso il settore commerciale) è stato sottoposto a formazione di aggiornamento sia su tematiche generali, sia sulle specifiche procedure ed istruzioni della durata di tre ore. Per il personale SII individuato da organigramma aziendale con funzioni di *Process Owner* è stata somministrata anche una formazione di livello avanzato di ulteriori tre ore, mirata alle specifiche funzioni ricoperte lato privacy. Per gli assunti successivamente al mese di febbraio 2024 la formazione è stata svolta da remoto in modalità asincrona mediante somministrazione del corso registrato tramite piattaforma teams in data 27/02/2024 con test finale di apprendimento ed attestato di partecipazione.

Organigramma Privacy

Nel 2024 l’organigramma privacy è stato ridisegnato in modo da essere perfettamente aderente all’organizzazione aziendale.

Gli owner di processo individuati sono i seguenti:

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

Ispezioni di enti esterni/sanzioni

Nel 2024 la Società non è stata oggetto di verifiche/ispezioni da parte delle autorità preposte, così come, di conseguenza, non ha avuto sanzioni.

Esercizio del diritto di accesso da parte degli interessati

Nel 2024 non è pervenuta nessuna richiesta da parte degli interessati.

1 / 11 / SCENARIO REGOLATORIO

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

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

- I. Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in quanto Authority nazionale opera in primo luogo, sul fronte della qualità dei servizi e della tutela degli utenti, definendo i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, e vigilando sulle modalità di erogazione del servizio stesso, determinando gli obblighi di indirizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei provvedimenti, tutelando i diritti degli utenti anche con la valutazione dei reclami, istanze, segnalazioni ed, infine, determinando gli obblighi di indirizzo automatico in favore degli utenti stessi. L'Autorità, inoltre, definisce le componenti di costo per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa stessa, approva le tariffe del servizio idrico integrato proposte dal soggetto competente sulla base del piano d'ambito, indicando, tra l'altro, linee e obiettivi strategici di settore, il cui orizzonte temporale è dato dal cosiddetto "periodo regolatorio", contenuti in un documento programmatico denominato quadro strategico. Tale documento garantisce l'azione regolatoria per un arco temporale determinato: l'ultimo è stato approvato il 14 gennaio 2022, e fissa gli obiettivi per il quadriennio 2022-2025.
- II. Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico (AURI), in quanto Authority regionale o anche Autorità d'ambito, rappresenta il contraente del gestore, approva il piano degli interventi, predispone la tariffa e vigila nel rispetto delle previsioni contrattuali. In base al metodo deliberato dall'ARERA, la determinazione delle tariffe è demandata all'Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico e, successivamente, approvata dall'ARERA.

Nel corso degli anni l'ARERA ha avviato un graduale processo di razionalizzazione ed efficientamento del sistema regolatorio, attraverso l'adozione di provvedimenti sia tariffari che di tutela degli utenti, proseguito anche nell'anno 2024. Le principali deliberazioni hanno riguardato:

- **Il Bonus Idrico**, che a partire dal 01/01/2021 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.

Il 28 dicembre l’Autorità ha pubblicato la Delibera 28 dicembre 2023 622/2023/R/com, con la quale ha introdotto una revisione delle modalità di aggiornamento dei bonus sociali e modifiche alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com, in vigore dal 1° gennaio 2024.

Sempre in tema di Bonus, nell’ultimo trimestre dell’anno 2024, con Delibera 430/2024/R/Idr, l’Autorità ha proceduto con una semplificazione e revisione degli obblighi informativi da parte del Gestore: alla luce del rinnovato quadro normativo e regolatorio di riferimento, e in considerazione dei compiti di monitoraggio attribuiti al Gestore del Sistema Informativo Integrato circa il riconoscimento automatico dei bonus sociali, vengono di fatto semplificati gli obblighi informativi e di comunicazione in materia di bonus sociale idrico recati dall’Allegato A alla deliberazione 897/2017/R/idr.

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

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

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

- un aggiornamento della componente a copertura del costo dell’energia elettrica, negli ultimi anni oggetto di evidenti oscillazioni: il riconoscimento in tariffa del costo per l’acquisto di energia elettrica sostenuto nell’anno a-2 (ovvero nell’ultimo anno per cui si dispone di un bilancio approvato) nell’ambito di una formula che valorizza anche l’autoproduzione (a condizione che i costi di produzione associati, ivi compresi quelli di capitale, non trovino copertura in altre componenti tariffarie) e gli sforzi del gestore per il contenimento dei consumi a parità di condizioni impiantistiche e di perimetro; viene tuttavia specificato che tale valore è da considerarsi come massimo essendo comunque possibile [...] quantificare un valore inferiore, al fine di anticipare almeno in parte gli effetti del possibile trend di diminuzione del costo dell’energia elettrica. In sede di conguaglio il metodo prevede (tranne che per gli anni 2024 e 2025 in cui è confermato il meccanismo basato sul “costo medio di settore”) un benchmark di riferimento basato su un mix teorico di acquisto (per il 2026: 70% su prezzo variabile e 30% su fisso; per gli anni successivi è previsto un eventuale aggiornamento dei pesi); è prevista una franchigia del 15% in aggiunta a tale benchmark (superato tale valore eventuali costi aggiuntivi rimangono in capo al gestore), mentre eventuali efficienze di costo sono ripartite tra gestore e sistema (sharing del 50%).

A tal proposito, con un Comunicato del 12 marzo 2024, ARERA ha pubblicato il costo medio della

fornitura elettrica nel settore idrico (anno 2023) al fine di rafforzare il monitoraggio sull'andamento degli oneri di energia elettrica sostenuti a livello nazionale per la gestione del servizio idrico integrato. L'Autorità ha ritenuto infatti opportuno prevedere, nell'ambito della deliberazione 229/2022/R/idr, la pubblicazione - a cadenza annuale, a partire dal 2023 (nel corso del primo trimestre) - del costo medio di settore della fornitura elettrica. In ossequio a quanto previsto dal comma 1.2 della citata deliberazione 229/2022/R/idr, in esito a una ricognizione condotta nel mese di febbraio 2024, si indica quale valore del costo medio di settore della fornitura elettrica relativo al 2023, il seguente: 0,2436 €/kWh.

Con Delibera 17 dicembre 2024 570/2024/R/idr Arera individua il mix teorico di acquisto per la definizione del costo di riferimento dell'energia elettrica ai fini del calcolo dei conguagli afferenti all'energia elettrica per l'annualità 2027, secondo quanto previsto dal Metodo Tariffario Idrico MTI-4: una incidenza pari al 90% per i prezzi variabili e al 10% per quelli fissi. Con successivi provvedimenti verranno definiti i pesi per gli anni a seguire.

- Per la sostenibilità energetica e ambientale, inoltre, il metodo prevede anche un primo impiego delle risorse del Fondo per la promozione dell'innovazione (istituito presso CSEA) per premiare il riutilizzo delle acque reflue depurate e la riduzione delle quantità di energia elettrica acquistata. Inoltre, il metodo prevede anche meccanismi incentivanti per la promozione della sostenibilità energetica e ambientale (art.37 MTI-4). Il potenziamento di tali misure, già proposto in consultazione, attribuisce premi in caso di conseguimento di obiettivi individuati con riferimento ai seguenti indicatori:
 - o RIU – Quota dei volumi depurati destinabili al riutilizzo ma non destinati a tale finalità;
 - o ENE – quantità di energia elettrica acquistata (per il quale viene adottato un target inferiore - pari al 5%- a quello inizialmente proposto).

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

- Introduzione di un nuovo caso di esclusione dall'aggiornamento tariffario: a partire dal 2026, saranno esclusi i gestori per i quali si rinverranno ritardi e carenze nell'implementazione dei piani già comunicati ad Arera per il superamento della mancanza dei prerequisiti della RQTI (del 639/23 art. 9.7).
- Opnew - Acque meteoriche e costi emergenti per nuove normative (art.19.3): come già indicato in MTI3 viene mantenuta - nella definizione di SII - l'inclusione delle attività relative alla raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano, incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali; viene previsto che, ai fini della determinazione dei corrispettivi, dette attività, laddove non già incluse nel SII alla data di pubblicazione del provvedimento, possono essere considerate tra le "attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato". A tal proposito (e a differenza di MTI3) Arera inserisce - tra i cambiamenti sistematici rilevanti ai fini della definizione degli Opextel, la nuova attività di gestione delle acque meteoriche o il potenziamento della medesima, nonché attività aggiuntive richieste dall'entrata in vigore di nuove normative.
- OpexQt e OPEXQc (artt. 19.8 e 19.9 MTI-4) Possono essere inclusi, oltre ai costi per gli adeguamenti nei limiti di quanto rendicontato o individuato ai fini della determinazione tariffaria, anche oneri aggiuntivi se nelle più recenti valutazioni in sede di applicazione del meccanismo incentivante sono state attribuite penali (e nel limite delle stesse) e, esclusivamente per gli OpexQT, oneri aggiuntivi

relativi ai nuovi obiettivi di QT (Del. 637/2023), solo ove il gestore si collochi in una delle classi del macro-indicatore di riferimento a cui sia associato l'obiettivo di miglioramento. Relativamente alle penali, Arera ne prevede l'inserimento a decurtazione dei costi riconosciuti in RcALTRO nel caso di peggioramento dello stato di efficienza degli stadi I e II (livello base) della RQSII e agli Stadi I e III (classe A livello base ed avanzato) della RQTI (art.28.1 lett m) MTI-4)

Infine, con Determina 26 marzo 2024 1/2024 – DTAC l'Autorità ha definito le procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 637/2023/R/idr e 639/2023/R/idr.

- Qualità Tecnica (deliberazione 917/2017/R/idr e successive modifiche e integrazioni). Il 28 Dicembre 2023 è stata pubblicata la Deliberazione ARERA 637/23 di aggiornamento della regolazione della qualità tecnica del SII, le modifiche principali alla Deliberazione 917/17 sono in merito a:
 - Raccolta dati e applicazione meccanismo incentivante: a partire dall'anno 2024, gli obiettivi di qualità tecnica (e contrattuale) sono stabilmente valutati in maniera cumulativa su base biennale. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione), costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno dispari per ciascuno dei macro-indicatori applicati. La trasmissione dei dati è, invece, annuale.
 - Sia per la qualità tecnica che contrattuale viene previsto un tetto alla premialità rapportato al 15% del VRG (artt. 3.5 per la QC e 1.55 all.A per la QT). La raccolta dati avverrà annualmente e nell'ambito di quella afferente la QT sarà contenuta la raccolta TMSII.
 - Modifiche alle modalità di trasmissione dei dati da parte degli EGA ad ARERA e di asseverazione dei dati: entro la fine di aprile deve essere inviato un archivio contenente il file per la raccolta dati RQTI - monitoraggio con annessa documentazione a supporto. Dal 2026 (e successivamente a cadenze biennali), tale archivio dovrà essere verificato da un pool di EGA, successivamente definito dall'Autorità, che include quello competente territorialmente per la gestione in considerazione (referaggio). La mancata asseverazione dell'archivio, anche parziale, dovrà essere motivata e costituirà causa di esclusione dal meccanismo incentivante per gli eventuali macro-indicatori interessati.
 - Introduzione del Macro-indicatore M0 – Resilienza idrica (art.5-bis all.). Come già previsto in consultazione M0 si comporrà di 2 indicatori semplici: M0a (Resilienza idrica a livello di gestione del SII) ed M0b (Resilienza idrica a livello sovraordinato) che include nel calcolo dati di competenza oltre che del SII di altri Enti per i quali dovrà essere avviata una interlocuzione con gli stessi.
 - Modifiche specifiche ai macro-indicatori da M1 e M6 e relativi indicatori semplici, in merito a obiettivi, classi e modalità di calcolo.

Al fine di portare a compimento il meccanismo di incentivazione per la resilienza idrica previsto dalla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/idr (aggiornamento della Qualità tecnica), il 30 Gennaio 2024, Arera ha pubblicato la Delibera 26/2024/R/idr. Lo scopo è quello di organizzare specifici focus group finalizzati ai necessari approfondimenti tecnici con le Amministrazioni competenti e gli stakeholder coinvolti nell'identificazione dei livelli disponibilità idrica (anche per usi diversi dal civile) e nella pianificazione delle misure necessarie a fronteggiare gli effetti del Climate Change.

Dopo che, nel mese di aprile 2025, Arera ha aperto la raccolta dati "Tariffe e Qualità tecnica servizi idrici – Anno 2024", la SII ha trasmesso quanto di sua competenza nei termini previsti entro il 30 Aprile.

Sempre in tema di Qualità Tecnica è stata pubblicata la Deliberazione 595/2024/R/idr "Avvio della fase sperimentale di monitoraggio e raccolta delle grandezze preposte alla costruzione dell'indicatore di

resilienza idrica” con la quale, in buona sostanza, Arera ha confermato quanto già previsto in fase di consultazione con alcune specifiche circa:

- l’applicazione del meccanismo incentivante: i livelli avanzati e di eccellenza (Stadi III, IV e V) saranno valutati a partire dal biennio di valutazione 2026-2027, fermi restando gli obblighi di rilevazione.
 - la dimensione territoriale di riferimento per la determinazione di MOB: nelle more della sua definizione coinciderà con la Regione di appartenenza.
 - L’arco temporale di riferimento: dal 1° giugno al 30 settembre riproporzionata su base annuale, prendendo come riferimento la media mobile degli ultimi 5 anni.
 - La valorizzazione dei dati dei consumi non rientranti nel SII: si predilige l’impiego di dati provenienti da fonti misurate. Laddove non fossero disponibili misurazioni effettive possono essere utilizzati dati provenienti da stime che utilizzano metodologie sufficientemente robuste definite dagli Enti istituzionalmente preposti.
 - la disponibilità: in via generale si ritiene opportuno fare riferimento alle risorse provenienti da tutte le fonti di approvvigionamento presenti sul territorio.
- Altro importante Documento di Consultazione è il DCO245/2024 “Orientamenti per la definizione di uno schema tipo di bando di gara per l’affidamento del servizio idrico integrato”. Lo scopo è quello di garantire maggiore uniformità dei criteri e delle modalità impiegabili nelle procedure a evidenza pubblica per l’affidamento della gestione del SII, migliorare i parametri tariffari, di qualità tecnica e contrattuale già stabilmente adottati dalla regolazione. In particolare, per quanto riguarda l’oggetto di Affidamento e il suo valore, oltre alla corretta declinazione del perimetro del servizio posto in gara, si richiede l’evidenza degli interventi necessari per l’erogazione del servizio medesimo (ed in particolare la valorizzazione del POS per i primi 12 anni di affidamento) e l’inserimento di altre informazioni rilevanti ai fini dell’affidamenti, quali ad esempio la morosità. Per la determinazione del valore dell’affidamento, oltre a prevedere regole uniformi a livello nazionale, Arera intenderebbe applicare le indicazioni metodologiche fornite dalla regolazione tariffaria per lo sviluppo del PEF fino al termine dell’affidamento.

Tra i Requisiti di partecipazione, oltre a confermare i requisiti generali già declinati in materia di contratti pubblici, vengono individuate due diverse tipologie di requisiti speciali:

- l’esperienza nella gestione operativa (capacità di realizzare interventi, attivare rilevanti investimenti anche attraverso il ricorso a finanziamenti di terzi, garantire un costante monitoraggio delle infrastrutture gestite, migliorarne le prestazioni o l’affidabilità complessiva, gestire in modo evoluto le relazioni con le amministrazioni competenti e con l’utenza finale);
- il rispetto della compliance regolatoria (rispetto degli obblighi regolatori e raggiungimento dei livelli di qualità), l’adeguatezza della capacità finanziaria rispetto al contesto e le performance pregresse ottenute.

Per i Criteri di valutazione delle offerte, in via generale Arera ritiene che la componente tecnica delle offerte debba essere legata a obiettivi di miglioramento degli aspetti qualitativi del servizio e che la componente economica si fondi su modulazioni di partite economiche individuate dalla regolazione tariffaria. Per l’aggiudicazione: obbligo di utilizzo del criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo con l’attribuzione di un tetto massimo per il punteggio economico. Relativamente all’offerta economica, Arera è orientata a prediligere offerte focalizzate su parametri tariffari stabilmente inseriti nel calcolo, soggetti a quantificazione ex ante e non ammissibili nell’ambito del sistema dei conguagli.

Sul tema dei Profili di applicabilità dello schema tipo di bando di gara al partenariato pubblico-privato istituzionale, l’Autorità è orientata a ricomprendere nell’ambito di applicazione dello schema tipo di bando di gara non soltanto i casi di affidamento a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica, ma

anche quelli di affidamento a società mista, limitatamente agli aspetti concernenti la selezione del soggetto privato.

Nei casi di indisponibilità dei requisiti informativi minimi la valutazione dell'offerta tecnica deve necessariamente essere rivolta ai profili di progettazione e struttura tecnico-gestionale e miglioramenti relativi ai profili tecnici. Inoltre, in mancanza di dati tariffari e di costo affidabili, lo schema di convergenza posto a base della procedura deve trovare applicazione per un arco di tempo congruo (almeno triennale) a generare le informazioni necessarie al successivo completamento del set informativo minimo. Il VRG di convergenza sarà quantificato come definito al comma 32.8 di MTI-4.

- Tra le novità introdotte da Arera nel terzo trimestre del 2024 si evidenzia la Delibera 24 settembre 2024 371/2024/R/com, con la quale sono effettuati interventi volti ad adeguare i servizi forniti dallo Sportello per il consumatore alle nuove dinamiche dei mercati energetici, nonché all'affinamento e all'ulteriore efficientamento delle discipline procedurali e operative che regolamentano i suddetti servizi. Le disposizioni interessano, in particolare, le modalità di contatto dello Sportello, le procedure speciali e il Servizio Conciliazione, quest'ultimo anche con riferimento alle configurazioni di autoconsumo diffuso. La delibera modifica il TICO a partire dal primo gennaio 2025 ad eccezione delle disposizioni sui nuovi termini procedurali del Servizio Conciliazione per la gestione operativa delle procedure (termine per la fissazione del primo incontro, durata massima delle procedure e disciplina dei rinvii) che entrano in vigore il 1° ottobre 2024.

1 / 12 / STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE

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

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

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

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

In particolare, per quanto concerne il trattamento economico riconosciuto ai membri del CdA, quest'ultimo non prevede compensi variabili. Inoltre, ad oggi, gli Amministratori non vengono sottoposti a processi di valutazione delle performance di sostenibilità.

I Soci sono tenuti costantemente informati dalla Società attraverso vari strumenti informativi (ad es. incontri periodici coi Sindaci) sui principali risultati raggiunti, progetti importanti messi in campo ed eventuali criticità pervenute.

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo della Società, è composto da 9 membri che restano in carica per tre esercizi, nominati dall'Assemblea dei Soci con la previsione di nomina di cinque membri da

parte degli enti pubblici locali ai sensi dell’art. 2449 c.c. mentre i restanti membri sono nominati in assemblea dall’altra residuale categoria di soci denominata “imprenditori”². Come disciplinato nello Statuto, il Presidente – esterno all’organizzazione aziendale con la quale non intrattiene rapporti di lavoro di alcun tipo - cui è attribuita la rappresentanza legale della società ed il potere di indirizzo e controllo sullo svolgimento delle attività sociali – viene scelto dagli enti locali titolari delle quote di maggioranza mentre il Vice-presidente dai soci privati. L’Amministratore Delegato è espressione e di designazione dei soci privati e detiene i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.



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

Anche nel 2024 il Consiglio di amministrazione ha continuato a svolgere la propria azione in regime di prorogatio, non essendosi determinate le condizioni per un rinnovo delle cariche sociali.

Nella seduta di CdA del 27 novembre 2024 il Consiglio - a seguito delle dimissioni della consigliera e Vice Presidente, Patrizia Vasta, e su indicazione del socio imprenditore Umbriadiue - ha nominato per cooptazione nuovo consigliere Paola Cianciaruso con incarico di Vice Presidente.

L’Assemblea dei Soci, nella seduta del 23 aprile 2024, ha deliberato il rinnovo del Collegio Sindacale, composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti, che svolge le attività tradizionali di organo di controllo sulla gestione previste dal Codice civile.

1 / CORPORATE GOVERNANCE

Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2024

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

Collegio Sindacale al 31 dicembre 2024

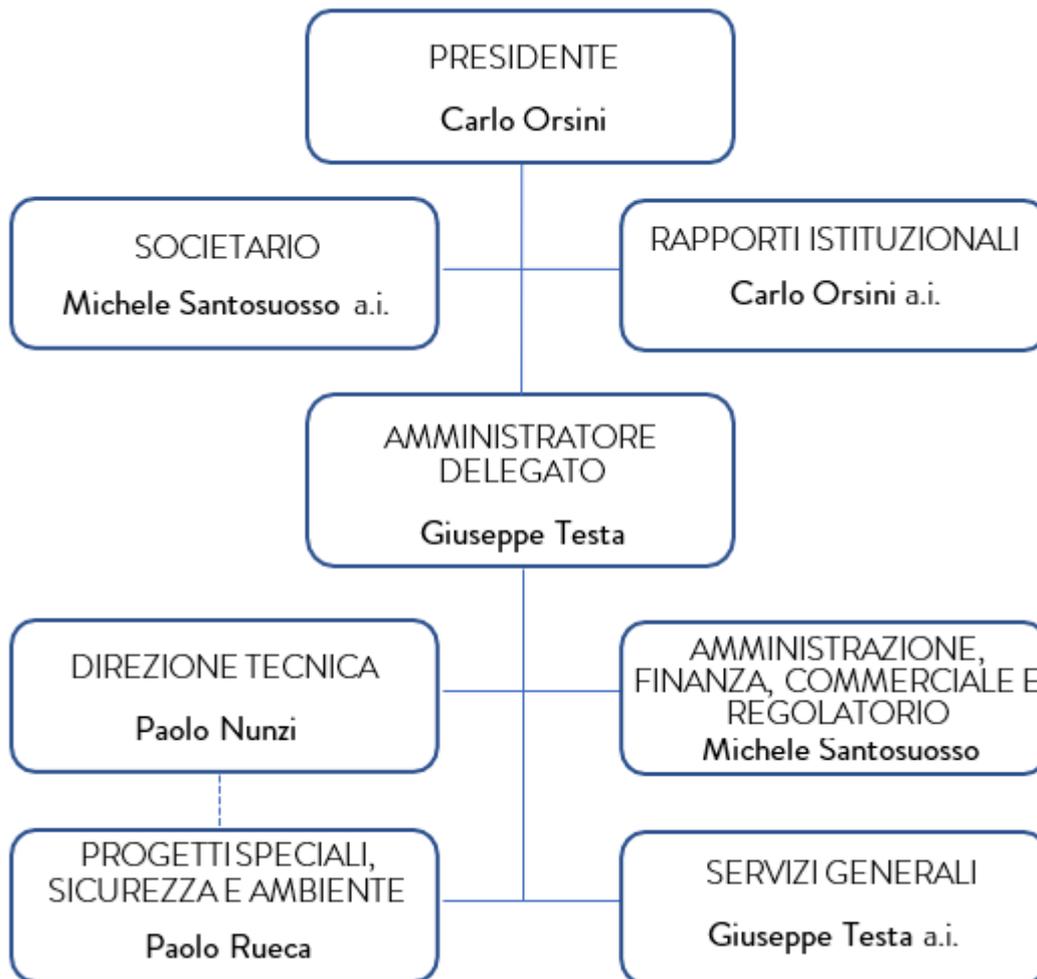
Presidente	Fabio Ciotti
Sindaco Effettivo	Carlo Geronimo Cardia

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

Sindaco Effettivo Marco Cremonesi

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

1 / CORPORATE GOVERNANCE



CORPORATE GOVERNANCE

Allegato Indicatori di Performance

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

2 / GESTIONE DEL RISCHIO

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

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

2/1 / RISCHIO REGOLATORIO E NORMATIVO

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

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

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

- Morosità;
- Regolazione della Misura;
- Prescrizione.

La regolamentazione del servizio idrico integrato è un equilibrio delicato tra la necessità di garantire un servizio di qualità a un costo sostenibile e la necessità di incentivare la gestione efficiente e trasparente del servizio, che può generare rischi per i Gestori. Nel 2024, permangono per SII alcuni potenziali rischi derivanti da Deliberazioni di anni precedenti, che tuttora regolamentano diverse aree di gestione, in particolare, quelli legati alle deliberazioni 655/2015/R/idr sulla Qualità Contrattuale, 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica e 609/2021/R/idr in materia di misura del Servizio Idrico. Con esse, infatti, vengono introdotte indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni legate a standard specifici da riconoscere direttamente in bolletta agli utenti. Per la Delibera 655/2015, l'obbligatorietà di indennizzo è in vigore a partire dal 1° gennaio 2017, mentre per la Delibera 917/17 il riconoscimento degli indennizzi è in vigore dal 1° gennaio 2018 e per l'ultima Delibera 609/2021 gli indennizzi automatici relativi alla Misura, hanno validità a partire dal 01.01.2023. Tutti gli indennizzi automatici, per il mancato rispetto degli standard specifici, seguono i valori e le regole previste dal Titolo X della RQSII (crescenti in relazione al ritardo fino a 90 € per prestazione). Inoltre, in caso di violazioni di standard generali per due anni consecutivi per mancato rispetto degli obblighi di servizio, sono previste sanzioni e penalità, che si applicano a seguito di verifiche ispettive svolte da ARERA a seguito di accertamento di prestazioni non valide / non conformi.

Ancora nell'anno 2024, si risente di una forte crisi economica ed energetica, iniziata nel corso dell'anno 2022 e proseguita nell'anno 2023, che hanno innescato un peggioramento delle condizioni economiche di cittadini e imprese, riducendo la loro capacità di far fronte al pagamento delle utenze, con conseguenze per la tenuta finanziaria degli operatori del servizio idrico. In questo contesto, da non sottovalutare nell'ambito dei rischi Regulatori per la SII è la Deliberazione 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 (integrata con la successiva Delibera 221/2020/R/ idr del 16 giugno 2020 "Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160"), sulla Regolazione della Morosità (REMSI) nel servizio idrico integrato, con la quale, sono state introdotte regole omogenee in tutta Italia nel caso di mancati pagamenti da parte degli utenti del settore idrico e definiti tempi e modalità standard per il sollecito bonario, la costituzione in mora, la rateizzazione degli importi, la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto.

L'attuazione della suddetta delibera evidenzia alcuni profili di criticità che hanno 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. Sono inoltre previsti indennizzi automatici da 10 a 30 euro nel caso in cui non vengano rispettate, in tutto o in parte, le modalità previste.

La criticità principale legata al recupero del credito 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. L'adozione delle nuove disposizioni in materia di contenimento della morosità, oltre ad introdurre nuovi ed ulteriori obblighi attuativi, è inoltre intervenuta in sistemi e processi già implementati e/o adattati alla disciplina e alle regole introdotte dalla stessa Autorità in tema di Qualità commerciale, di Misura e di trasparenza della fatturazione, con maggiori costi derivanti dalle misure proposte.

Con la Delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato” vi è stato l’aggiornamento e l’integrazione della regolazione della misura, imponendo ulteriori obblighi e oneri in capo ai gestori del servizio idrico quali l’adozione di obblighi informativi verso le utenze indirette, e introducendo due ulteriori 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, ancora nell’anno 2024, 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.

Il settore idrico italiano si trova ad affrontare sfide sempre più complesse e pervasive. Fenomeni intensi e imprevedibili quali effetti del climate change e una diversa e crescente domanda di acqua per le attività umane mettono a dura prova la resilienza dei sistemi idrici, la sicurezza dei sistemi di approvvigionamento e, almeno in alcune zone del nostro Paese, la disponibilità stessa della risorsa acqua. I rischi regolatori legati al servizio idrico integrato nel 2024 si concentrano su diversi aspetti, derivanti da tutti questi fattori.

In sintesi, i rischi regolatori per il servizio idrico integrato nel 2024 sono legati maggiormente alla necessità di rispondere ai cambiamenti climatici, di garantire la sicurezza degli approvvigionamenti e di gestire al meglio la risorsa idrica, con particolare attenzione agli interventi sovrabbondanti e al riuso dell’acqua. L’ARERA, con il nuovo MTI-4 e altre misure, si impegna a supportare gli operatori in questa sfida, con il nuovo metodo tariffario MTI4, estendendo il periodo regolatorio da 4 a 6 anni (2024-2029), offrendo agli operatori una maggiore prospettiva temporale per pianificare gli investimenti e le strategie di lungo termine.

2/2/ RISCHIO STRATEGICO

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

2/3/ RISCHIO MERCATO E FINANZIARIO

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

La gestione dei rischi mira a definire, nell’ambito del processo di pianificazione, una struttura finanziaria che, in coerenza con gli obiettivi dei business, garantisca un livello di liquidità adeguato per SII, minimizzando il relativo costo-opportunità e mantenendo un equilibrio in termini di durata e di composizione del debito.

Sino all'esercizio 2019 quest'area è stata oggetto di particolare attenzione sia da parte del Consiglio di Amministrazione che da parte degli organi di controllo esterno. Con l'approvazione della predisposizione tariffaria per il periodo regolatorio 2024-2029 (da parte dell'AURI, con delibera n. 17 del 16 ottobre 2024, e successivamente dell'ARERA con delibera n. 149 del 1° aprile 2025) da un lato e soprattutto con la conclusione della riorganizzazione societaria e l'accesso ad un finanziamento di lungo periodo di 30 M €, la società ha reperito le fonti necessarie al riequilibrio finanziario sia statico (come certificato dagli indici patrimoniali) che dinamico per il prossimo futuro.

Per quanto concerne i rischi di volatilità degli strumenti finanziari non si segnalano particolari criticità. Come riportato al paragrafo Uso di strumenti finanziari e gestione dei rischi la società ha sottoscritto due derivati a copertura del rischio tasso che in questa fase di rialzo stando contendo l'incremento degli oneri finanziari connessi al finanziamento bancario in essere. A conferma di quanto detto in data 31/12/2024 sono stati liquidati circa 468.019 euro da parte di BNL e Intesa Sanpaolo.

2 / 4 / RISCHIO OPERATIVO

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

L'anno 2024, come il biennio precedente, è stato caratterizzato da una forte crisi idrica che ha comportato problematiche sulla risorsa idrica sia a livello quantitativo che qualitativo anche se le precipitazioni dei mesi di maggio e giugno hanno, in parte, rialimentato le sorgenti. Si è assistito in particolare al perdurare della problematica dell'aumento del parametro fluoruro con picchi mai registrati in passato, in particolare nel territorio del sub ambito orvietano e specialmente presso il pozzo OV4 a servizio dei comuni di Castel Giorgio – Castel Viscardo e alcune località di Orvieto, con conseguente aumento dei costi derivanti dal trasporto di acqua con autobotti. Si segnala che per la risoluzione della problematica, nel settembre 2024, è stato ultimato e messo in funzione l'impianto per il trattamento dei fluoruri.

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

3 / GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

3 / 1 / IL SISTEMA IDRICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3 / 2 / IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DALLA SII

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

SISTEMA TERNANO – NARNESE

È il sistema più importante per estensione e per numero di utenze servite ed è alimentato dalle sorgenti Lupa, caratterizzata da una portata massima registrata superiore a 220 l/s, Peschiera e Pacce e dai campi pozzi Peschiera, Pacce, Fontana di Polo e quello recentemente realizzato di Terria caratterizzato da pozzi profondi con produttività massima superiore a 300 l/s, nonché da vari altri pozzi situati all'interno della conca ternana. I centri idrici principali sono quello di Pentima con capacità di invaso di 4.000 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 compresori 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.

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

Questo fenomeno si è verificato con particolare importanza presso il pozzo denominato OV4, centro idrico con il quale vengono approvvigionati i Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo e l'acquedotto rurale nel Comune di Orvieto, con valori del parametro Fluoruro con picchi anomali ormai permanentemente sulla soglia di potabilità per le acque destinate al consumo idropotabile. Per far fronte alla problematica, nel settembre 2024, è stato ultimato e messo in funzione l'impianto per il trattamento dei fluoruri installato presso il sito di Montiolo (Castel Giorgio) in aggiunta ai filtri già esistenti per il trattamento dell'alluminio e dell'arsenico.

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

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

SISTEMA COPPO

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

SISTEMI MINORI

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

3/3 / IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE

La maggior parte delle acque 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

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

Sito	Tipologia
Fontana di Polo	Impianto rimozione del Tetracloroetilene (2 batterie) Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione
San Martino	Impianto rimozione del Tetracloroetilene (2 batterie) Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione

Cerasola	Impianto rimozione del Tetracloroetilene - Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare - Disinfezione
Monterone	Nuovo impianto per la rimozione del Ferro e Manganese - lavori ultimati – impianto in riserva attiva

POTABILIZZATORI TERNANO - NARNESE:

Per il superamento della criticità fluoruri nel 2024 è stato installato un nuovo impianto di potabilizzazione al fine di mettere in sicurezza il serbatoio denominato “Montiolo” nel comune di Castel Giorgio, in considerazione dell’importanza strategica di tale centro idrico con il quale vengono approvvigionati i Comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo e l’acquedotto rurale nel Comune di Orvieto.

3/4/ RETI IDRICHE

La rete idrica complessivamente gestita dalla SII ha uno sviluppo di Km 2.921 ed è realizzata, principalmente, con i seguenti materiali:

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

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

La SII, sulla scorta anche delle esperienze acquisite nel tempo, sta portando avanti un piano pluriennale per la distrettualizzazione delle reti con introduzione di strumenti per la regolazione della pressione di esercizio, anche con variazioni differenziali tra il giorno e la notte.

Progetto PNRR

Ad agosto 2024 sono stati avviati i lavori di realizzazione del progetto “Interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione attraverso la distrettualizzazione, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti della provincia di Terni”. Questo progetto - dell’importo economico di 27.6 milioni di €, di cui 21.1 milioni derivanti da fondi PNRR e 6.5 derivanti da tariffa - è il più ambizioso ed impegnativo mai realizzato dalla SII, e prevede la realizzazione di interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione attraverso la distrettualizzazione, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti, su tutti e 32 i comuni della Provincia di Terni in gestione SII.

Nello specifico il progetto, la cui esecuzione è stata affidata ai soci del Consorzio Umbriadue S.c.a.r.l. e ASM S.P.A., si divide in opere di ingegneria e di lavori, ed è costituito dalle attività di rilievo e mappatura della rete idrica, modellazione matematica della rete, distrettualizzazione, implementazione dei sistemi di monitoraggio e telecontrollo, ottimizzazione funzionale dei distretti e bonifica delle condotte idriche ammalorate tramite ricerca perdite e sostituzione della rete vetusta.

L’obiettivo del progetto in numeri è raggiungere al 31 marzo 2026 il target previsto dalla milestone ministeriale, ovvero la digitalizzazione di 1.640 km di rete idrica di distribuzione, il completamento delle attività di ricerca perdite su tutti i comuni coinvolti (per un totale di circa 2.180 km di rete) e la sostituzione di circa 60 km di condotte ammalorate.

Il progetto, porterà quindi ad una riduzione dei volumi prelevati dall’ambiente con salvaguardia sia delle fonti sorgive che delle falde acquifere, migliorando il bilancio idrogeologico dell’intero distretto dell’Appennino Centrale e contribuirà alla mitigazione dei cambiamenti climatici mediante la realizzazione di interventi che ottimizzano la gestione e la tutela della risorsa idrica. La riduzione della dispersione idrica comporta un minor volume prelevato dall’ambiente e un minor utilizzo dei sollevamenti idrici con conseguente riduzione dei consumi energetici. Di conseguenza si avrà una riduzione dell’emissione di CO2 migliorando la situazione generale relativa ai consumi energetici da fonti fossili e alle emissioni di gas clima-alteranti.

Alla data del 31/12/24, con un avanzamento economico di circa 5,4 mln di euro, sono stati realizzati complessivamente 87 distretti, che coprono 714 km, ovvero (considerando i distretti già realizzati in altri progetti precedentemente completati) il 25% della rete in gestione. Inoltre, sono state avviate e completate le attività di ricerca perdite su 5 comuni, per un totale di 345 Km di rete.

3 / 5 / RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO

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

Lo sviluppo complessivo della rete fognaria gestita da SII è pari a 1.282 km. Sui collettori fognari principali che recapitano agli impianti di depurazione del territorio sono presenti 51 impianti di sollevamento nel sub-ambito Orvietano e 66 nel sub-ambito Ternano e Narnese-Amerino, per un totale di 117 impianti di sollevamento di cui 98 controllati attraverso un sistema di TLC gestito dalla SII e dal socio Umbriadue che si occupa della gestione operativa della rete fognaria.

Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 203 scolmatori di piena sui quali nell’anno 2024 è proseguita l’attività di verifica e revisione, per assicurare il loro corretto funzionamento ai sensi dell’art. 18 della Deliberazione Giunta Regionale dell’Umbria n. 627 del 7 maggio 2019 “Direttiva Tecnica in materia di scarichi acque reflue - approvazione e pubblicazione” ed evidenziare eventuali criticità da sanare attraverso investimenti specifici. Allo stato attuale sono stati sottoposti a verifica ai fini della conformità sulla ‘portata nera diluita 155 scolmatori di piena e di questi 153 sono risultati conformi alla normativa vigente, per i sollevamenti risultati non conformi sono in corso progetti di adeguamento.

Reti e Infrastrutture Fognarie	U.M.	2022	2023	2024
Rete fognaria	Km	1.280	1.281	1.282
Impianti di sollevamento	n.	113	117	117
Scolmatori	n.	212	206	203

3 / 6 / DEPURAZIONE

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

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

Gli impianti di depurazione attualmente gestiti dalla SII sono complessivamente n. 276 e in considerazione della loro potenzialità di trattamento, sono così classificabili:

- n. 1 impianto di depurazione con potenzialità > 50.000 A.E.;
- n. 3 impianti di depurazione con potenzialità >= 10.000 AE e < 50.000 AE;
- n. 1 impianto di depurazione con potenzialità >= 5.000 AE e < 10.000 AE;
- n. 8 impianti di depurazione con potenzialità >= 2.000 AE e < 5.000 AE;
- n. 263 impianti di depurazione con potenzialità < 2.000 AE di cui n. 135 fosse imhoff con trattamento primario.

Impianti di depurazione per fasce di potenzialità	2022		2023		2024	
	n.	%	n.	%	n.	%
potenzialità >= 50.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >= 10.000 < 50.000 AE	3	1,1%	3	1,1%	3	1,1%
potenzialità >= 5.000 < 10.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
potenzialità >= 2.000 < 5.000 AE	8	3,0%	8	2,9%	8	2,9%
potenzialità < 2.000 AE	258	95,2%	260	95,2%	263	95,2%
Totale	271	100,0%	273	100,0%	276	100,0%

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

Nel 2024 è stato interessato da tale attività il territorio comunale di Otricoli con la realizzazione di un nuovo impianto di sollevamento fognario e revamping del depuratore esistente di Poggio di Otricoli.

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

L'impianto di Terni 1 Via Vanzetti e quello di Orvieto Monte Vettore sono in regime di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) e possono quindi, parallelamente al normale processo depurativo, trattare per conto terzi varie tipologie di rifiuti con esso compatibili. L'impianto di Orvieto nel 2024 ha cominciato a trattare rifiuti conferiti da terzi, compatibilmente all'autorizzazione AIA rilasciata.

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

3/7 / REGOLE E PERFORMANCE DI QUALITA' TECNICA

Con la Deliberazione 917/2017/R/IDR, aggiornata poi con la Deliberazione 637/2023/R/IDR, l'ARERA ha definito la disciplina della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato individuando un modello di regolazione basato su un sistema di indicatori composto da:

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

La Regolazione della Qualità Tecnica prevedeva l’applicazione del sistema degli indicatori individuati e l’avvio del monitoraggio sui dati ai medesimi sottesi a partire dal 1° gennaio 2018 e dal 1° gennaio 2019 l’applicazione delle norme concernenti gli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati, previsti dallo stesso provvedimento.

La SII, in conformità con quanto previsto nella Delibera, ha implementato già nel 2018 un sistema di gestione della stessa attivando il monitoraggio degli indicatori di Qualità Tecnica a mezzo di appositi registri, implementando negli anni sistemi di gestione dei dati sempre più puntuali, ed inviando ad ARERA tramite AURI i risultati annuali ottenuti.

Nel dettaglio i macro-indicatori individuati dalla 917/2017, integrati poi con la 637/2023, sono:

- macro-indicatore M0 relativo alla resilienza idrica;
- 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 ARERA ha definito delle classi di appartenenza e degli obiettivi di miglioramento/mantenimento da perseguire.

Con la delibera 637/2023/R/idr del 28 Dicembre 2023 «Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’allegato A alla deliberazione dell’autorità 586/2012/r/idr e all’allegato A alla deliberazione dell’autorità 655/2015/r/idr (RQSII)» è stato pubblicato il primo vero aggiornamento della regolazione della qualità tecnica del SII con entrata in vigore a partire dal 1° Gennaio 2024.

La nuova delibera stabilisce che a partire dall’anno 2024 gli obiettivi di qualità tecnica saranno stabilmente valutati in maniera cumulativa su base biennale, apporta delle modifiche ai macro-indicatori esistenti in termini sia di classificazione che di obiettivi ed introduce un nuovo macro-indicatore M0 relativo alla “Resilienza Idrica”.

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

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

M0b - Resilienza idrica a livello sovraordinato

Di seguito vengono riportati in tabella i posizionamenti raggiunti per ogni macro- indicatore negli anni 2022, 2023 (dati validati e rendicontati) e 2024 (dati rendicontati ad ARERA in data 29/04/2025).

Macro Indicatore	Indicatore	2022		2023		2024	
		Valore	Classe	Valore	Classe	Valore	Classe
M0 RESILIENZA IDRICA	M0a - Resilienza a liv. di servizio idrico	-		0,92		0,94	
	DISP – Disponibilità Idrica	-	-	31.592.469	D	32.424.224	D
	M0b - Resilienza a liv. Sovraordinato	-		0,94		...	
M1 PERDITE IDRICHE	M1a - perdite idriche lineari Mc/Km/gg)	13,00	D	12,41	D	13,90	E
	M1b - perdite idriche percentuali (%)	52,00%		50,1%		56,5%	
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2 - interruzioni del servizio (h)	2,06	A	2,70	A	2,07	B
M3 QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA	M3a - incidenza ordinanze non potabilità (%)	0%		0%		0,0002%	
	M3b - tasso campioni da controlli interni non conformi (%)	0,42%	A	0,28%	A	0,28%	A
	M3c - tasso parametri da controlli interni non conformi (%)	0,03%		0,03%		0,03%	
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n.)	0,78		0,62		0,78	
	M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	33,50%	D	29,60%	D	24,63%	D
	M4c - controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	11,80%		8,30%		5,4%	
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5 - smaltimento fanghi in discarica (%)	0,00%	A	1,53%	A	0,85%	A
M6 QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA	M6 - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)	0,00%	A	0,47%	A	0,00%	A

Nel 2024 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi annuali associati ai macro-indicatori ad eccezione di M1; in particolare:

- M3 (qualità dell'acqua erogata), M5 (smaltimento fanghi in discarica) ed M6 (qualità dell'acqua depurata) è stata mantenuta la **classe A** (classe d'eccellenza);

- per M4 (*adeguatezza del sistema fognario*) ed M2 (interruzioni del servizio) l'obiettivo di miglioramento di riduzione del 10% dell'indicatore M4b è stato raggiunto;
- per M0 (*resilienza idrica*) l'obiettivo di miglioramento è stato formalmente raggiunto ma essendo un indicatore inserito a fine 2023 i dati relativi al 2023 potrebbero dover essere affinati.
- per M1 (*perdite idriche*) l'obiettivo di miglioramento del 5% del macro-indicatore M1a non è stato raggiunto.

Si specifica, tuttavia, che l'anno 2024 rappresenta un anno intermedio ed il raggiungimento degli obiettivi per il biennio 2024-2025 verrà valutato con i risultati raggiunti cumulativamente alla fine dell'anno 2025.

Sul fronte del meccanismo incentivante che è alla base della Qualità Tecnica, relativamente ai risultati raggiunti nel biennio 2022-2023, non è stata ancora pubblicata la graduatoria RQTI con relativa definizione delle premialità e delle penalità assegnate ai vari gestori.

GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 5	Volumi captati
Tabella n. 6	Rete idrica e fognaria
Tabella n. 7	Infrastrutture idriche
Tabella n. 8	Infrastrutture fognarie
Tabella n. 9	Acqua prelevata / scaricata per usi civili ed industriali connessi alla gestione del Servizio
Tabella n. 10	Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

4 / QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

4 / 1 / ACQUA POTABILE

Controlli sulla qualità dell'acqua potabile

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

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

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

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

Il laboratorio è accreditato ACCREDIA dal 2019 secondo la Norma UNI CEI ISO/IEC 17025 e conta 23 metodi di prova e 75 parametri accreditati (nuovo numero di accreditamento 01537). Per la visita ispettiva di giugno 2025 è in programma l'accreditamento di altri 2 parametri.

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

Nel 2024 il nostro laboratorio ha eseguito un totale di 4.485 campioni e analizzato 82.126 parametri chimici, microbiologici e chimico-fisici. Ai controlli presso i punti di campionamento in distribuzione pari a 401, vanno aggiunti i controlli periodici delle captazioni (nel 2024 sono stati analizzati 201 campioni tra sorgenti e pozzi, e determinati 9.895 parametri) ed i controlli operativi presso gli impianti di trattamento (nel 2024 sono stati analizzati 1.456 campioni e determinati 23.175 parametri).

In relazione ai nuovi parametri introdotti, da ricercarsi obbligatoriamente a partire dal 12/01/2026, la SII nel corso del 2024 ha organizzato un primo programma di Screening conoscitivo, rivolgendosi ad un laboratorio accreditato, allo scopo di indagare l'eventuale grado di contaminazione delle risorse idriche gestite, rispetto

alle seguenti sostanze: Bisfenolo-A, PFAS, Uranio, oltre ai composti presenti ad oggi nell'Elenco di controllo (art. 12 comma 11, c) e cioè il 17-betaestradiolo e il nonilfenolo.

Nell'ottica del perseguimento degli obiettivi di tutela e salvaguardia della salute degli utenti, la SII ha continuato anche nel 2024, il monitoraggio nelle acque della Radioattività (partito come *screening* nel 2018), partecipando con gli altri due gestori idrici umbri e con USL/ARPA, ad un Programma regionale, come da prescrizioni del Decreto Legislativo 15 febbraio 2016, n. 28 (art. 4 comma 2) e del DM Salute del 2 agosto 2017 sulla Radioattività delle acque potabili.

In totale sono stati esaminati oltre 60 campioni di acqua, in collaborazione con la USL Umbria 2/ARPA, con prelievo di campioni presso fontanelle pubbliche da parte dell'azienda sanitaria e analisi eseguite da ARPA e prelievi a monte da parte della SII che ha affidato l'attività di prelievo e analisi ad un laboratorio esterno accreditato. I campionamenti sono stati suddivisi nell'arco dell'anno, con alternanza tra quelli della SII e della USL, in modo da valutare anche la stagionalità sulle concentrazioni dei radioisotopi determinati. Sono stati ricercati l'attività alfa e beta totale, la Dose totale indicativa ed il Radon e laddove necessario sono stati condotti approfondimenti analitici per specifici radioisotopi. Tale monitoraggio proseguirà anche nel biennio 2025-2026.

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

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

Portale Regionale "L'acqua che bevo"

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

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

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

Piani di Sicurezza dell'acqua (PSA)

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

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

Il D. Lgs.18/23 prevede che i Gestori sviluppino i PSA e la scadenza ultima per la valutazione e gestione del rischio relativo a tutte le filiere idro-potabili è il 12 gennaio 2029.

La SII, visto che già nel precedente DM del 14 giugno 2017, era richiesto l'obbligo di implementazione dei PSA, anche se non erano previste sanzioni in caso di inadempimento, introdotte invece con il nuovo decreto (art. 23), ha avviato a febbraio del 2021 un Progetto "pilota" con l'Istituto Superiore di Sanità, dal titolo "Valutazione dei rischi correlati alle risorse idriche da destinare al consumo umano nell'ambito dell'implementazione del Piano di Sicurezza dell'acqua della filiera idrica servizio della città di Orvieto anche al fine di elaborare modelli di applicazione di PSA e comunicazione per le altre filiere idro-potabili servite dal gestore". Tale progetto, durato 12 mesi, era finalizzato a mettere a punto la metodica di valutazione e gestione dei rischi, prendendo come modello la zona di fornitura idrica a servizio della città di Orvieto e frazioni limitrofe ed ha coinvolto diversi Enti ed Istituzioni, in qualità di portatori di conoscenze ed interesse, a partire dal Comune di Orvieto, alla Regione, all'ARPA, alla USL, ai Consorzi di bonifica, all'Autorità di bacino, all'Associazione dei consumatori, all'AURI, oltre alla SII ed ai suoi Soci. L'attività di implementazione del Piano è proseguita autonomamente fino a febbraio 2023, con l'invio in pre-approvazione al Ministero della Salute e all'Istituto Superiore di Sanità il 02/02/2023 (non essendo ancora entrato in vigore il D.Lgs. 18/23).

Il Piano nel corso del 2024 è stato portato avanti, in quanto ogni PSA prevede di implementare, a fronte di una valutazione iniziale dei rischi tenuto conto delle misure di controllo esistenti, una serie di azioni di miglioramento nel breve, medio e lungo periodo e quindi richiede di mettere in atto investimenti ed azioni di supporto che possano portare ad una riduzione dei rischi individuati a livelli ritenuti accettabili.

Tra gli adempimenti del D.Lgs.18/23 c'è l'invio in approvazione per la prima volta dei Piani di Sicurezza dell'Acqua di tutte le Zone di Fornitura idrica gestite, per cui la SII nel corso del 2024 ha iniziato a definire la programmazione dell'attività in sinergia con il Piano degli investimenti, prevedendo anche l'assunzione di nuove risorse.

QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 11 [Caratteristica dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Sasso Tagliato](#)

Tabella n. 12 [Caratteristica dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Pacce](#)

Tabella n. 13 [Caratteristica dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Amerino](#)

Tabella n. 14 [Numero di controlli analitici sull'acqua potabile](#)

5 / TUTELA DELL'AMBIENTE ED INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

5 / 1 / ACQUE REFLUE E DEPURATE

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

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

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

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

Nell'anno 2024 sono stati effettuati dalla SII n. 699 controlli in uscita dagli impianti di depurazione in gestione ad integrazione dei controlli effettuati da ARPA.

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

Inoltre, gli impianti di Terni Via Vanzetti, Orvieto Monte Vettore, Narni Funaria, Amelia Ceganibbio e Terni Gabelletta sono dotati di sistema di disinfezione finale a raggi UV al fine di restituire all'ambiente un'acqua con carica batteriologica minima (Escherichia coli <5.000 UFC/100 mL); oltre ai suddetti impianti anche gli impianti di Amelia Fornole, Amelia Paticchi, Arrone Capoluogo, Acquasparta Campagna, Sangemini Podere Lago, Sangemini Favazzano, Fabro Pantano, Porano Pian di Castello sono dotati di autocampionatori, in conformità con quanto previsto nel protocollo di intesa tra Regione, ARPA, AURI e Gestori e nella deliberazione ARERA 917/17, al fine di garantire l'effettuazione di campionamenti medi H24.

L'acqua depurata in uscita dagli impianti è, ove le caratteristiche lo consentano, soggetta a riutilizzo per gli usi specifici interni agli impianti stessi.

A tal riguardo la SII ha avviato un progetto dal nome "Riuso Acque" che ha come obiettivo il riutilizzo di parte delle acque depurate per diversi scopi; nello specifico è in corso di valutazione il riuso industriale per le acque trattate dal depuratore di Terni via Vanzetti e il riuso irriguo in agricoltura delle acque in uscita dal depuratore di Orvieto Generale. L'impianto di Orvieto Monte Vettore è già predisposto per il riuso irriguo anche se lo

stesso non è stato mai attivato in quanto è ancora in corso di predisposizione un protocollo d'Intesa con il Consorzio per la Bonifica della Val di Chiana Romana e Val di Paglia, che ne definisca le modalità operative.

In termini di macro-indicatore M6, quindi, limitando il perimetro a tutti gli impianti di depurazione con capacità superiore o uguale a 2.000 AE, nel corso del 2024 la SII ha raggiunto una eccellente performance mantenendosi in classe A con nessuna non conformità di Tabella 1 (All. 5 parte III del Dlgs 152/2006) sui 205 campioni esaminati.

Numero di controlli analitici sull'acqua reflua	2022	2023	2024
punti di campionamento	13	13	13
n. campioni	204	214	205
n. parametri	5.657 *	6.104	6.098
% parametri fuori standard	0,00%	0,02%	0,00%
n. parametri fuori standard	0	1	0

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

* Dato modificato rispetto a Bds 2022

Complessivamente per tutti gli impianti di depurazione sono stati effettuati nell'anno 2024 n. 1.393 campioni (ingresso/uscita).

Sub- Ambito Ternano (ASM)	Totali	ingresso	uscita
punti di campionamento (pari al doppio del numero degli impianti gestiti. Ingresso + uscita)	176	88	88
n. campioni (campioni registrati su hydrodat)	936	465	471
n. parametri determinati	10.107	2.058	8.049
n. parametri fuori standard	10	n.a.	10

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)	457	227	228
n. parametri determinati	4.071	1.310	2.761
n. parametri fuori standard	0	0	0

5/2 / COMMISSIONE AMBIENTE

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

La Commissione Ambiente nel 2024 si è riunita sette volte e gli aspetti più importanti che ha esaminato sono stati i seguenti:

- Continuo AGGIORNAMENTO GAP Analysis (rev.10) con miglioramento della matrice dei rischi con particolare focus sui seguenti argomenti:

- 3.1 autorizzazioni AUA depuratori e fosse biologiche con distinzione per categorie (raggiungibili/irraggiungibili e/o da adeguare) e aggiornamento piano pluriennale con cronoprogramma interventi;
- 7.11 verifica autorizzazioni ai fini idraulici RD 523/1904;
- 7.12 piano pluriennale di adeguamento scarichi a cielo aperto;
- Inserimento nuova normativa RENTRI.

Il RENTRI - acronimo di Registro Elettronico Nazionale sulla Tracciabilità dei Rifiuti - è il nuovo sistema informativo di tracciabilità dei rifiuti, previsto dall'art. 188-bis del Decreto Legislativo 152 del 2006; uno strumento su cui il Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica fonda il sistema di tracciabilità dei rifiuti e prevede la digitalizzazione dei documenti relativi alla movimentazione e al trasporto dei rifiuti (la SII ha completato l'iter per l'iscrizione nel mese di gennaio 2025, prima della scadenza obbligatoria del 13/02/2025).

- GESTIONE controlli SCARICHI INDUSTRIALI (ditte Terze) in AUA:

A seguito dell'approvazione, con Deliberazione AURI n. 44 del 17 dicembre 2021, del "Regolamento sul procedimento sanzionatorio di cui alla Parte III - Sezione II - Titolo V del D.Lgs. 152/2006", la SII svolge attività di controllo sugli scarichi industriali effettuati da ditte terze titolari di autorizzazione AUA (Autorizzazione Unica Ambientale): al 31/12/2024 sono stati effettuati, con l'ausilio operativo dei Soci Umbriadue ed ASM, n. 102 controlli di cui n. 13 sono risultati non conformi. La documentazione, con modelli e i RDP, relativa a questi ultimi è stata quindi inoltrata ad AURI, autorità competente per redigere diffide ed eventuali sanzioni, per l'avvio dei relativi procedimenti sanzionatori per mancata ottemperanza alle prescrizioni dell'autorizzazione nei confronti dei trasgressori.

- TEAM Ambiente PNRR:

Il Team Ambiente, costituito su indicazione dell'AD nell'ambito dell'importante progetto – finanziato con risorse PNRR - sulla riduzione delle perdite idriche nelle Provincia di Terni. Lo stesso è composto da tecnici della SII e dei Soci che si sono occupati della parte ambientale DNSH e delle relative check list di controllo.

- AUDIT e report AMBIENTALI:

Come previsto dal MOG ex D.Lgs. 231/01 aziendale, sono stati svolti dall'ufficio ambiente nell'anno 2024 numero 24 Audit Ambientali così suddivisi:

- 5 visite ispettive degli impianti di depurazione in regime AIA (Orvieto e Terni 1)
- 19 visite ispettive degli impianti di depurazione in regime AUA

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

- VISITE ispettive ARPA:

Nell'anno 2024 Arpa ha ispezionato 24 impianti senza rilevare alcuna non conformità sui parametri di scarico:

- 01_Sangemini Favazzano 16/01/2024
- 02_Terni 1 (AIA) 23/01/2024
- 03_Terni Gabelletta 30/01/2024
- 04_Narni Funaria 08/02/2024
- 05_Terni 1 (AIA) 20/02/2024
- 06_Arrone Capoluogo 22/02/2024
- 07_Acquasparta Capoluogo 14/03/2024
- 08_Oriveto Generale (AIA) 21/03/2024
- 09_Fabro Pantano 27/03/2024
- 10_Terni Gabelletta 28/03/2024
- 11_Terni 1 (AIA) 04/04/2024
- 12_Narni Funaria 16/04/2024
- 13_Amelia Fornole 16/04/2024
- 14_Amelia Cekanibbio 23/04/2024
- 15_Sangemini Podere Lago 09/05/2024
- 16_Terni 1 (AIA) 14/05/2024
- 17_Porano Pian di Castello 16/05/2024
- 18_Amelia Patocchi 11/06/2024
- 19_Orvieto Generale (AIA) 18/06/2024
- 20_Terni 1 (AIA) 03/09/2024
- 21_Terni Gabelletta 12/09/2024
- 22_Orvieto Generale (AIA) 01/10/2024
- 23_Narni Funaria 10/10/2024
- 24_Terni 1 (AIA) 05/11/2024

- Depuratore Terni 1 - COGENERATORE e SCRUBBER:
È stato installato presso il depuratore di Terni 1 un impianto denominato “SCRUBBER” composto da:
 - 1 Un sistema di desolfurazione esterna del biogas ricircolante nel gasometro per l’ottenimento di un considerevole abbattimento della concentrazione di H₂S nel biogas, al fine di eliminare fenomeni di ammaloramento delle strutture interne al gasometro in zona gas carpenterie metalliche e di calcestruzzo.
 - 2 Un sistema di filtrazione a carboni attivi al fine di ottenere un affinamento del trattamento del biogas.

La realizzazione dell'impianto Scrubber è stata necessaria al fine di avviare il cogeneratore già installato presso il depuratore di Terni 1. Tutta la nuova sezione di impianto Scrubber Cogeneratore è stata messa in esercizio a febbraio 2025.

5/3 / GESTIONE RIFIUTI

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

Date le attività svolte dalla SII, la prevalenza dei rifiuti prodotti riguarda i fanghi di depurazione (EER 190805). Negli ultimi anni si è registrata una tendenza alla modifica degli standard imposti dalla disciplina nazionale/europea per i fanghi di depurazione, anche alla luce delle nuove direttive sull'economia circolare, nonché degli orientamenti emergenti dal contesto nazionale: la modifica normativa sulla Legge 36/2003 entrata a regime dall'anno 2021 ha sancito che l'accettabilità in discarica dei fanghi di depurazione è consentita unicamente qualora il rifiuto non abbia le caratteristiche per essere destinato a recupero. In linea con le nuove normative e nell'ottica di una gestione sempre più green del servizio idrico, nell'anno 2024 la SII ha conferito i fanghi di depurazione prodotti (EER 190805), pari a 6.416,97 ton, di cui 12,42 ton a smaltimento, le restanti a recupero, mentre la sabbia e il vaglio sono stati inviati a smaltimento in quanto non è possibile il trattamento alternativo.

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

Produzione di rifiuti	2022		2023		2024	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti da impianti fognari e di depurazione (sollevamenti, depuratori, fosse biologiche)	7.337,64	98,87%	5.628,35	97,68%	6.562,33	99,47%
Rifiuti da impianti di acquedotto (potabilizzazione)	83,72	1,13%	133,94	2,32%	34,98	0,53%
Rifiuti da uffici	0,04	0,001%	0,015	0,001%	0,015	0,0002%
Produzione totale rifiuti	7.421,40	100%	5.762,305	100%	6.597,33	100%

NB Tutti i rifiuti sono classificati come non pericolosi.

Mentre i soci, per le normali attività aziendali e di gestione ordinaria delle reti e degli impianti del servizio idrico integrato, nel 2024 hanno prodotto in totale 953,3 tonnellate di rifiuti così ripartiti:

- 2,191³ tonnellate di rifiuti pericolosi;
- 951,1⁴ tonnellate di rifiuti non pericolosi.

³ Di cui 0,337 ton. Umbriadue; 1,704 ton. ASM e 0,15 ton. AMAN.

⁴ Di cui 257,94 ton. Umbriadue; 30,868 ton. ASM e 662,28 ton. AMAN.

5/4/ CONSUMI ENERGETICI

La SII prosegue il suo impegno nello sviluppo e nell'attuazione di un Piano di Efficienza Energetica, con una metodica ormai decisamente consolidata, basata su tre pilastri:

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

L'impegno aziendale e le iniziative attraverso le quali esso si concretizza hanno altresì una decisa connotazione in termini di sostenibilità ambientale. Infatti, alle iniziative concrete del Piano di Efficienza Energetica sono associati importanti risparmi di risorse naturali (es. da fonti fossili) e una significativa riduzione delle emissioni indirette di CO₂.

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

Fra gli interventi più rilevanti realizzati nel corso del 2024 e finalizzati alla riduzione dei consumi nei differenti comparti operativi della SII, meritano di essere citati:

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

Sempre nel 2024 sono stati realizzati anche una serie di interventi finalizzati all'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili: 7 piccoli impianti fotovoltaici destinati ad autoconsumo, della potenzialità inferiore a 20 kW ciascuno, sono stati installati a terra, o su copertura, in alcuni dei siti di accumulo o di captazione in gestione della SII (si tratta in particolare dei seguenti impianti: Campo Pozzi Penna, Campo Pozzi Giove 1, Campo Pozzi Giove 2, Sollevamento Maratta, Pozzi Tarocco, Sollevamento La Corte, Serbatoio Imposto).

A fine 2024 è stata completata l'installazione, nel sito di depurazione di Terni 1, di un impianto di cogenerazione che utilizza il biogas proveniente dalla digestione dei fanghi prodotti dall'impianto stesso. Tale intervento (con produzione prevista di 30 m³/h di biometano utile) permetterà il risparmio di circa 400.000 KWh di elettricità all'anno e l'energia elettrica prodotta potrà essere utilizzata per alimentare le apparecchiature elettromeccaniche presenti all'interno del sito. La messa a regime di tale impianto è prevista per l'inizio del 2025.

Fra gli interventi di efficienza energetica già realizzati nel 2022 e 2023, si ricordano brevemente:

- Depuratore di Terni (via Vanzetti): intervento di ammodernamento con rifacimento del sistema di generazione aria compressa e soffianti - 2022;
- Depuratore di Narni Funaria: sostituzione soffianti -2022;

- Depuratore Bardano nel comune di Orvieto: revamping comparto denitrificazione e sedimentazione - 2023;
- Depuratore Pianlungo nel comune di Castel Viscardo: installazione di un sistema automatico di controllo della nitrificazione –2023;
- Depuratore Generale di Orvieto: intervento su soffianti e centrifuga del depuratore - revamping sezione e introduzione inverter –2023;
- Depuratore Fiano nel comune di Montecastrilli: ammodernamento impianto sonde e controllo soffianti – 2023;
- Depuratore Scarseto nel comune di Avigliano: ammodernamento impianto sonde e controllo soffianti- 2023;
- Stazione di pompaggio di Narni Argentello: revamping del sistema di rilancio acque potabili verso Narni Scalo e Narni - primo step realizzato a fine 2022, secondo step concluso a gennaio 2023;
- Sollevamento Fontana di Polo Cesi: revamping della stazione di pompaggio acque potabili con sostituzione di 5 pompe di rilancio con inverter –2023.

La SII promuove la consapevolezza e la cultura energetica tramite continue attività di formazione e sensibilizzazione ambientale, che possono avere una influenza gestionale sulle performance energetiche del servizio, rivolte sia al personale SII, che al personale dei Soci. La continuazione di tali attività è programmata anche per l'anno 2025, sempre con il coinvolgimento attivo dei soci.

Per il 2025 è in previsione anche la certificazione del Sistema di Gestione Energetico, secondo lo standard ISO 50001.

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

Vista nel complesso, l'attività del Servizio Idrico Integrato ha consumo di energia elettrica annuo di circa 44 GWh⁵ (i consumi da altre fonti sono molto marginali ed incidono per meno dello 0,2% dei consumi totali in TEP), e pertanto è da considerarsi come un'attività energivora, anche in conseguenza delle tipiche caratteristiche orografiche del perimetro servito. Come aspetto peculiare delle attività di gestione integrata del sistema idrico, la parte preponderante dei consumi riguarda i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua. Infatti, ad eccezione delle acque prelevate da sorgenti di superficie della fascia appenninica, le altre principali fonti di approvvigionamento da falda impegnano salti piezometrici significativi sia in estrazione, ma soprattutto in distribuzione. Sui consumi energetici ha altresì un'influenza non trascurabile la piovosità stagionale che influisce sul prelievo (profondità della falda, disponibilità di fonti con variabilità di richiesta energetica specifica per m³ di acqua prelevata) e la fornitura di acqua al cliente. I consumi energetici totali dell'anno 2024, rispetto al 2023, sono aumentati di circa il 5% nonostante l'efficacia degli interventi di efficienza energetica attuati. Ciò è stato dovuto principalmente alle condizioni climatiche particolarmente sfavorevoli del 2024, anno particolarmente caldo con un'estate molto secca che ha visto un importante impoverimento della falda (e d'altra parte una richiesta di acqua maggiore nei mesi estivi per

⁵ Consumo relativo a tutti gli impianti funzionali all'esercizio del servizio, gestiti dai soci, ed a tutte le sedi della SII. A questo, per avere un quadro completo del consumo di EE di tutte le attività connesse alla gestione del servizio idrico integrato, va sommato quello - di 1.444.678Kwh - complessivo delle sedi, operative ed amministrative, dei soci. Va però tenuto presente che nelle sedi ASM (che hanno un consumo annuo di 1.275.632Kwh, oltre l'85% del totale) lavora il personale e sono svolte le attività relative a tutti i servizi gestiti: oltre al servizio idrico integrato, anche igiene ambientale, produzione e distribuzione di energia elettrica ed esercizio della rete di gas naturale.

irrigazione). Per quanto riguarda i consumi direttamente controllabili della società, questi sono relativi ad uffici e servizi accessori. Anche in questo caso i consumi del 2024 sono in leggero aumento rispetto all'anno precedente, a causa principalmente della maggiore richiesta di energia per raffrescamento a causa delle temperature estive particolarmente alte e della diminuzione di smart working rispetto agli anni precedenti.

Consumi di energia elettrica ⁶	2022		2023		2024	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Captazione, Adduzione e Potabilizzazione, misura	114.096,8	31.693,6	104.646,4	29.068,4	111.817,9	31.060,5
Distribuzione Idrica	8.063,6	2.239,9	8.254,2	2.292,8	8.557,4	2.377,1
Depurazione	32.844,8	9.123,5	32.159,7	8.933,3	33.002,4	9.167,3
Fognatura	5.101,5	1.417,1	5.674,7	1.576,3	5.436,4	1.510,1
Servizi/Altro	398,5	110,7	333,0	92,5	416,8	115,8
di cui da fonti rinnovabili *	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
di cui da fonti non rinnovabili *	160.505,2	44.584,8	151.068,1	41.963,4	159.230,9	44.230,8

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

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

Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione	2022		2023		2024	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	12.238	432	8.149	289	4.087	145
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
GPL	119	3	0	0	0	0
Benzina	1.906	62	2.204	71	1.940	63
Gasolio	3.234	117	3.733	133	2.391	85
Biodiesel/HVO	0	0	0	0	871	21

N.B. I parametri per la conversione dei consumi di carburante in GJ sono stati desunti dalla tabella "Fuel Properties" del DEFRA 2024.

Data la natura consortile, per dare un quadro completo dei consumi energetici per riscaldamento e autotrazione connessi alla gestione del servizio idrico integrato nel 2024, vanno considerati – come fatto per l'energia elettrica – anche quelli relativi al riscaldamento delle sedi e al carburante dei mezzi aziendali impiegati dai soci operativi: 43.643 mc di gas metano (utilizzati rispettivamente solo da ASM e Umbriadue

⁶ Nel presente documento sono rendicontati tutti i consumi delle utenze elettriche intestate alla SII - e quindi anche quelli di tutti gli impianti, gestiti dai soci, connessi alla gestione del servizio idrico – e non solo quelli da essa direttamente controllabili (relativi ad uffici e servizi accessori; voce "Servizi/Altro" della tabella).

per il riscaldamento), 22.273 lt di benzina (di cui 6.374 di ASM, 8.854 da AMAN e 7.044 da Umbriadue) e 121.498 lt di gasolio (di cui 38.813 di ASM, 29.835 di AMAN e 52.850 di Umbriadue).

Emissioni dirette di GHG (scope 1)

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

Emissioni di CO2 per riscaldamento e autotrazione	2022		2023		2024	
	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2
Gas metano (Sm3)	12.238	24,3	8.149	16,3	4.087	8,2
GPL (ton)	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Benzina (ton)	1,4	4,5	1,6	5,2	1,5	4,6
Gasolio (ton)	2,7	8,5	3,1	9,8	2,0	6,3
Biodiesel/HVO (ton)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
Totale emissioni di tipo Scope 1		37,5		31,3		19,1

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

Per la conversione da litri a kg di benzina e gasolio, sono stati utilizzati i fattori di conversione del Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) e per la conversione da litri a kg del biodiesel/HVO sono stati utilizzati i fattori pubblicati dall’European Biomass Industry Association (EUBIA).

Emissioni indirette di GHG (scope 2)

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

Emissioni di CO2 per consumi elettrici ⁷	2022		2023		2024	
	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2
Metodologia LOCATION BASED *						
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	31.693,6	8.272,0	29.068,4	7.761,3	31.060,5	8.013,6
Distribuzione	2.239,9	584,6	2.292,8	612,2	2.377,1	613,3
Depurazione	9.123,5	2.381,2	8.933,3	2.385,2	9.167,3	2.365,2
Fognatura	1.417,1	369,9	1.576,3	420,9	1.510,1	389,6
Servizi/Altro	110,7	28,9	92,5	24,7	115,8	29,9
Totale	44.584,8	11.636,6	41.963,3	11.204,3	44.230,8	11.411,5

Metodologia MARKET BASED **

Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	31.693,6	14.471,3	29.068,4	13.287,2	31.060,5	15.548,0
Distribuzione	2.239,9	1.022,7	2.292,8	1.048,1	2.377,1	1.189,9
Depurazione	9.123,5	4.165,8	8.933,3	4.083,4	9.167,3	4.588,9

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

Emissioni di CO2 per consumi elettrici ⁷	2022		2023		2024	
	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2	MWh	Ton CO2
Fognatura	1.417,1	647,0	1.576,3	720,5	1.510,1	755,9
Servizi/Altro	110,7	50,5	92,5	42,3	115,8	58,0
Totale	44.584,8	20.357,4	41.963,4	19.181,4	44.230,8	22.140,6

* Fonte: Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico 404/2024 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

** Fonte: AIB - European Residual Mixes 2023.

5/5 / CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI

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

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

La SII gestisce inoltre 25 impianti di potabilizzazione di cui 21 attivi, situati in 16 siti idrici diversi, che trattano l'acqua a seconda dell'inquinante da abbattere.

Nell'anno 2024, a seguito della problematica emersa negli ultimi anni in merito all'innalzamento del parametro fluoruri riscontrati nel pozzo OV4 è stato realizzato e messo in esercizio un nuovo impianto per l'abbattimento dei fluoruri presso il sito di Montuolo.

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

I quantitativi più significativi di prodotti utilizzati per la potabilizzazione sono quelli relativi all'idrossido ferrico, consumo di circa 24.000 kg/anno, mentre per l'allumina attivata è stata fatta una prima fornitura di 22.050 kg.

Per quanto riguarda il settore depurazione, i reagenti utilizzati, essendo il processo completamente naturale, sono essenzialmente quelli atti al miglioramento della centrifugazione dei fanghi ottenuti, primo tra tutti il polielettrolita che assicura un aumento della percentuale di secco e conseguente riduzione dei volumi del fango da destinare a recupero. Il consumo di polielettrolita negli 8 impianti di depurazione dotati di sezione di disidratazione finale nell'anno 2024 è stato di circa 95 ton.

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

5/6/ PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

Nell'ultimo triennio sono stati effettuati numerosi interventi volti a rendere le attività della SII sempre più sostenibili e a sviluppare la circolarità dei propri processi, con una decisa accelerazione nel corso del 2024.

In termini di economia circolare e tutela dell'ambiente negli ultimi anni sono stati eliminati totalmente i conferimenti in discarica dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione, destinando gli stessi esclusivamente a recupero e spandimento in agricoltura, anticipando peraltro i termini normativi che prevedevano l'eliminazione dei conferimenti in discarica entro l'anno 2030. Nell'ultimo biennio gli unici rifiuti conferiti in discarica con EER 190805 (fanghi di depurazione) sono quelli derivanti dalla pulizia dei letti di essiccamento per la dismissione degli stessi.

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

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

È stato installato un erogatore di acqua potabile collegato alla rete idrica e sono state date in dotazione al personale delle bottiglie di alluminio, contribuendo a ridurre l'inquinamento derivante dai trasporti e dalla produzione di rifiuti da imballaggio.

Inoltre, l'intervento recentemente finanziato nell'ambito del PNRR per la realizzazione del nuovo impianto di depurazione di Otricoli, con autoproduzione del 100% del fabbisogno di energia elettrica attraverso impianti fotovoltaici installati in diversi siti idrici in gestione alla SII, rappresenta un esempio ottimale nell'ambito dello sviluppo sostenibile e della gestione energetica in particolare, e nel 2024 ha visto un significativo avanzamento (rif. Interventi installazione fotovoltaico nel capitolo "5/4 - CONSUMI ENERGETICI").

IMPIANTO DI COGENERAZIONE– DEPURATORE TERNI VIA VANZETTI

Una menzione a parte merita l'esperienza relativa al depuratore di Terni 1. Infatti, nel corso dell'anno 2024 si sono conclusi i lavori di installazione del Cogeneratore presso l'impianto di Depurazione di Terni Via Vanzetti. Tale cogeneratore permette ora di utilizzare tutto il biogas prodotto all'interno del biodigestore anaerobico (quindi dai fanghi di depurazione) per ottenere calore ed energia elettrica.

L'impianto, che è a fine dicembre in corso di messa a regime, consentirà di produrre energia elettrica e calore in surplus rispetto al fabbisogno energetico per il riscaldamento del digestore stesso, e potrà essere utilizzata per alimentare le apparecchiature elettromeccaniche presenti all'interno del sito. La potenzialità termica del cogeneratore a biogas derivante dal processo di digestione anaerobica è, infatti, pari a circa 200 kW complessivi mentre i fabbisogni di calore nel periodo estivo ed invernale sono rispettivamente pari a 100 kW e 180 kW.

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

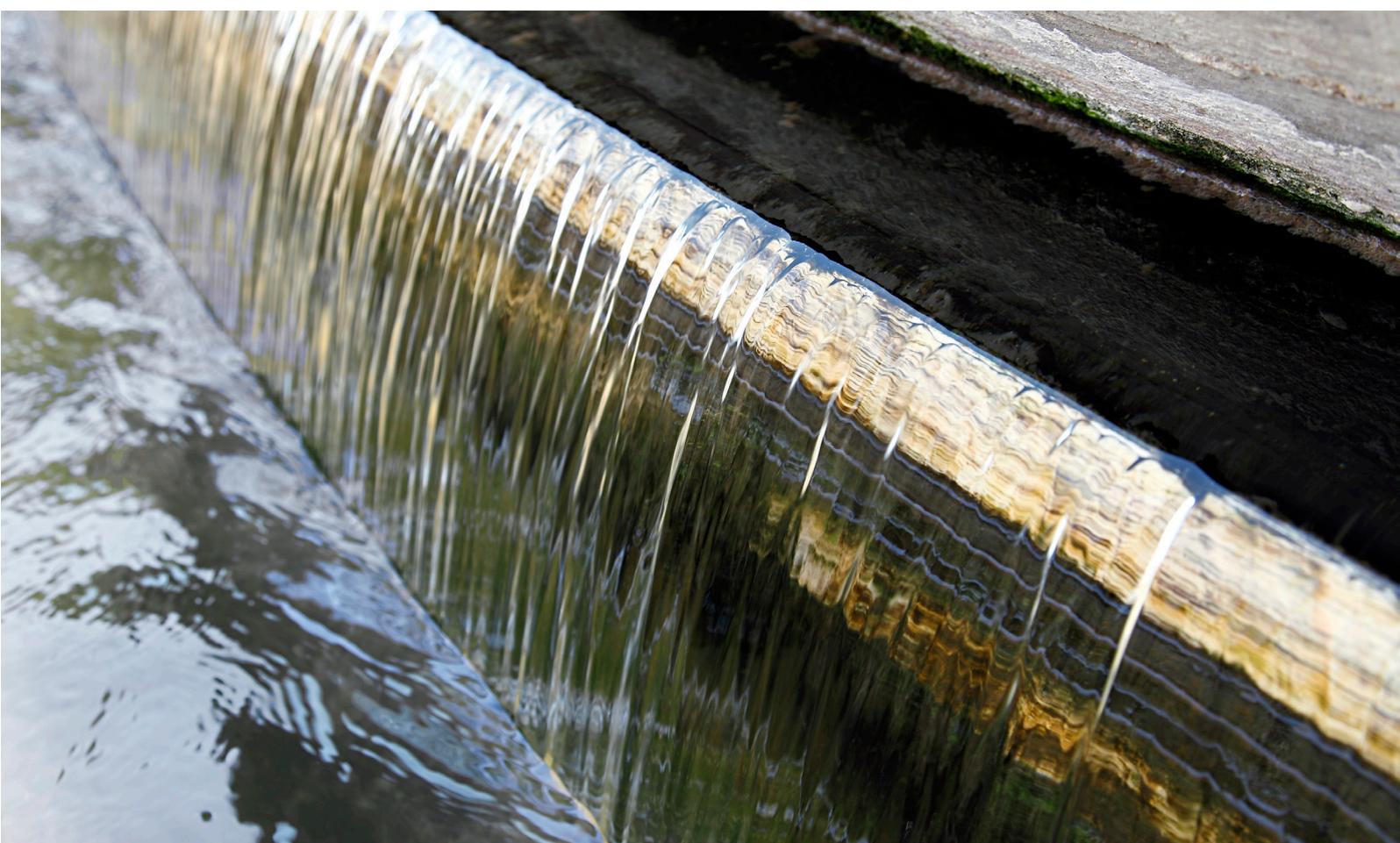
L'impianto è dotato di uno scrubber per l'abbattimento dell'H₂S presente nel biogas che consentirà anche di minimizzare l'impatto odorigeno.

Quanto sopra va a integrare i numerosi interventi di riduzione dei consumi energetici implementate con investimenti significativi negli ultimi anni, e nel 2024 in particolare, di cui si è già trattato nel capitolo specifico relativo all'Efficienza Energetica.

TUTELA DELL'AMBIENTE E PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 15	Numero di controlli analitici sull'acqua reflua
Tabella n. 16	Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile
Tabella n. 17	Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue
Tabella n. 18	Quantità di rifiuti prodotti
Tabella n. 19	Quantità di rifiuti smaltiti e recuperati
Tabella n. 20	Rifiuti conferiti / non conferiti in discarica
Tabella n. 21	Consumi di energia elettrica per servizio
Tabella n. 22	Consumi energetici per riscaldamento ed autotrazione
Tabella n. 23	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)
Tabella n. 24	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)
Tabella n. 25	Dispute ambientali
Tabella n. 26	Multe ambientali



6 / GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

6/1/ LE PERSONE NELLA SII

Le risorse umane sono alla base di tutte le attività aziendali e, pertanto per la S.I.I., rappresentano un patrimonio unico da valorizzare ed accrescere. Consapevole Come già precisato la SII svolge una parte rilevante di attività attraverso il ricorso alle prestazioni esterne dei soci imprenditori. Vengono svolte però all'interno dell'Impresa tutte le attività di staff aziendali e di coordinamento e controllo delle attività esternalizzate. Sono affidate al personale interno la gestione e la relazione con i clienti e con il regolatore e il relativo presidio di compliance, la gestione delle gare e degli affidamenti e le conseguenti mansioni di analisi finanziaria. In azienda, quindi, sono presenti solo profili tecnico-amministrativi in quanto la gestione operativa è sostanzialmente esterna.

La società è consapevole che le politiche di gestione delle risorse umane debbano ispirarsi al rispetto e alla valorizzazione del personale, S.I.I. mantiene e sviluppa il proprio impegno con interventi diretti a garantire il benessere dei propri dipendenti e ad accrescerne le competenze professionali favorendo la partecipazione attiva e il coinvolgimento.

La crescita professionale dei dipendenti è garantita dalla continuità dei piani di formazione e dai sistemi di valutazione delle performance. La struttura Risorse Umane ed il management della Società si impegnano nell'ascolto costante dei propri dipendenti e nell'individuazione dei bisogni anche grazie al dialogo costante con le rappresentanze dei lavoratori (RSU). La struttura Risorse Umane è responsabile di tutte le attività riguardanti la gestione del personale all'interno della Società; agevola l'accesso ad informazioni e conoscenze e contribuisce a diffondere una cultura aziendale comune, che sia rispondente ai principi del Codice etico e della mission aziendale. Per quanto riguarda la gestione operativa del ciclo paghe la Società gestisce in piena autonomia il payroll sino alla quadratura completa dei cartellini presenza/assenza; successivamente, la parte riguardante l'elaborazione dei cedolini paga e correlati aspetti contributivi è affidata ad uno studio di consulenza del lavoro esterno.

Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, applicato a tutta la forza lavoro aziendale (esclusi i dirigenti), è quello per il settore gas e acqua del 07/11/2019, rinnovato il 30/09/2022 ed in scadenza a dicembre 2024; al momento non si hanno notizie certe circa il rinnovo contrattuale del prossimo triennio. Tutte le azioni retributive sono state adottate nel rispetto del vigente CCNL e di eventuali Accordi di secondo livello siglati con le OO.SS. Il CCNL applicato alla categoria dei dirigenti è quello delle aziende produttrici di beni e servizi, il cui rinnovo è avvenuto in data 13 novembre 2024.

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

L'organico aziendale della SII al 31 dicembre 2024 è costituito da 42 risorse di cui la componente femminile rappresenta il 40,48% mentre quella maschile il restante 59,52%. L'85,71% delle risorse è inquadrato con un contratto a tempo indeterminato, mentre n.5 risorse (11,90% dell'organico) è attualmente contrattualizzate

a tempo determinato e n.1 risorsa è con contratto di apprendistato professionalizzante (2,38% dell'organico). Sono presenti in organico n. 3 risorse in Part Time di cui n. 2 al 77,92% e n. 1 al 51,95%.

Distribuzione organico aziendale della S.I.I. per inquadramento e genere	2024			
	uomini	donne	totale	% dipendenti / totale dipendenti
Dirigenti	2	-	2	4,76%
Quadri	3	-	3	7,14%
Impiegati	20	17	37	88,10%
Operai	-	-	-	0,00%
Totale dipendenti	25	17	42	100,00%

* I valori delle risorse umane sono conteggiati per numero di persone.

** I valori delle risorse umane sono conteggiati alla fine del periodo di rendicontazione, ovvero al 31/12/2024

Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 4,76% della forza lavoro (n. 2 risorse), sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto del CCNL e delle vigenti normative in materia. Nel rispetto delle direttive che regolano e disciplinano la Legge 68/99 la quota necessaria ai fini della Denuncia Invalidi è pari a n. 1 risorsa; pertanto la S.I.I. anche in caso di eventuale aumento di organico è perfettamente allineata alla Legge (attualmente più n.1 risorsa in organico).

Nel corso del 2024 sono state assunte n.5 risorse tutte riconducibili all'Area Tecnica. Nell'anno n. 2 risorse sono uscite dall'organico per dimissioni volontarie.

In termini di età, il personale si colloca per il 2,38% (n. 1 risorsa) nella fascia inferiore ai 30 anni, per il 69,05% (n. 29 risorse) nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni (inclusi) e il restante 28,57% (n. 12 risorse) nella fascia di età superiore ai 50 anni. L'età media dei dipendenti è di circa 47 anni.

Perseguendo un percorso di crescita professionale e di strutturazione organica, si conferma per l'esercizio 2024 l'utilizzo di n. 5 risorse in distacco IN di cui n. 1 risorsa per il ruolo di RSPP aziendale (distacco al 40% da Umbra Acque S.p.A.), n. 2 risorse che ricoprono il ruolo di addetti commerciali (distacco al 100% da ASM S.p.A.), n.1 risorsa H.R. (distacco al 40% da Umbra Acque S.p.A.) più n.1 risorsa (distacco al 100% da Acea Ato2) in ambito struttura Commerciale. Rispetto all'esercizio 2023 il numero dei distacchi IN è rimasto invariato. Non ci sono distacchi OUT di personale S.I.I.

In ambito lavoro in somministrazione si registrano nell'esercizio 2024 n. 2 contratti in essere con l'agenzia interinale Randstad per risorse impiegate nell'Area Commerciale; in ambito Area Tecnica, settore Ambiente è stato inserito n. 1 studente per un Tirocinio aziendale di n. 800 ore.

È presente nella società, con un incarico relativo alla Comunicazione interna ed Esterna, n. 1 risorsa con contratto di collaborazione di durata annuale con scadenza al 31/12/2024.

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

Rapporto di retribuzione totale annuale	valore
Rapporto tra la retribuzione totale annua dell'individuo più pagato e il valore mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato)	3,55

Rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua dell'individuo più pagato e il valore mediano dell'incremento percentuale totale annua di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato)	4,12%
--	-------

Il personale dei soci

Per una informazione completa e che rappresenti la dimensione e complessità della struttura necessaria alla gestione di un servizio essenziale per la collettività come il Servizio Idrico Integrato è indispensabile dare anche qualche indicazione - riferita all'anno 2024 - riguardo al personale dipendente dei soci operatori che, insieme a quello della SII, garantisce la qualità e la continuità del servizio stesso. Di seguito una sintetica tabella con indicazioni circostanziate ad ogni socio operatore.

Dipendenti per qualifica	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Dirigenti	1	1	0	2
Quadri	0	1	3	4
Impiegati	7	9	29	45
Operai	22	48	28	98
Totale	30	59	60	149
Dipendenti per genere	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Uomini	30	56	49	135
Donne	6	6	14	26
Assunzioni / Cessazioni	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Personale assunto	9	5	6	20
Personale cessato	3	2	3	8
Ore formazione	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Ore totali formazione	1.149,50	907,00	1.310,00	3.366,50
di cui sicurezza	451,00	824,00	1.254,00	2.529,00

6/2/ ORE LAVORATE E ASSENZE

Complessivamente nell'anno 2024 sono state lavorate 65.067 ore. Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari al 86,33 %. Il peso delle ore di straordinario annuo nel contesto aziendale è piuttosto basso e, nello specifico, ammonta a 434 ore. Le ore di assenza totali sono superiori del 7,34% rispetto all'anno precedente in relazione ad una massima attenzione che l'azienda ha posto nello smaltimento di ferie arretrate del personale. Nella tabella sotto vengono riportati i dettagli "per causale" delle ore lavorate e delle ore di assenteismo del personale della SII.

Ore lavorate e ore di assenteismo	U.M.	2024		
		uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	Ore	6.796	3.443	10.239
di cui assenza per malattia e infortunio	Ore	2.453	620	3.073

Ore lavorate e ore di assenteismo	U.M.	2024		
		uomini	donne	totale
di cui sciopero	Ore	0	0	0
di cui altro	Ore	4.343	2823	7.166
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	8	5,53502	14
Tasso di malattia	%	2	1,66102	4
Ore lavorabili	Ore	45.199	29.673,1	74.872
Ore lavorate*	Ore	38.721	26.346,6	65.067
di cui ore ordinarie	Ore	38.403	26.230,1	64.633
di cui ore straordinarie	Ore	318	116,5	434

* Nel calcolo delle ore lavorate sono state considerate anche le ore lavorate dai dipendenti cessati.

6/3 / FORMAZIONE

La S.I.I. considera la formazione come parte integrante dello sviluppo delle persone e leva indispensabile per la realizzazione delle strategie aziendali.

La costante crescita professionale dei dipendenti e lo sviluppo delle skills sono garantiti attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni formativi e conseguenti piani di formazione sempre più orientate al rinforzo delle competenze trasversali e allo sviluppo delle competenze digitali. Alla maggioranza del personale è stata dedicata una didattica predisposta in maniera specifica con riferimento ai percorsi concordati con i manager di riferimento, ai ruoli e alla formazione pregressa.

La formazione aziendale è fondamentale per valorizzare le capacità, le attitudini e per riconoscere il talento, così come per contribuire alla crescita del capitale umano nell'ottica sia del raggiungimento degli obiettivi e accrescimento del valore, sia mirati alla crescita della qualità dei servizi resi alla clientela. Nel corso dell'esercizio 2024, la SII ha realizzato un piano di formazione teso a rispondere tempestivamente alle diverse necessità di aggiornamento tecnico e specialistico, manageriale e di sicurezza. La Struttura H.R. ha coordinato percorsi formativi a livello di gruppo industriale così come partecipazioni a singoli appuntamenti di formazione tecnica o per classi omogenee tese e funzionali a accrescimenti delle competenze professionale specialistiche. Tutto l'organico ha avuto Formazione in ambito informatico dedicato alla Cyber Security, ed un percorso più generico rivolto alla Comunicazione Efficace.

Nel corso dell'esercizio 2024, il personale della SII ha seguito n. 1.658,5 ore di formazione generica (di cui n. 871 ore rivolte alla popolazione femminile), e n. 150 ore di formazione obbligatoria (di cui n. 57 ore rivolte alla popolazione femminile) per un totale complessivo di 1.808,5 ore formative⁸.

⁸ Considerando l'attività formativa svolta dai dipendenti cessati, dai distaccati IN e dai somministrati, la formazione generica ammonta complessivamente a 1.805,5 ore, mentre la formazione obbligatoria a 186 ore, per un totale di 1.991,5 ore formative svolte nel corso del 2024.

6/4/ LA GESTIONE DELLE PERSONE E LE RELAZIONI SINDACALI

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

L'approccio seguito, sia nelle attività di sviluppo delle capacità e delle competenze, sia in quelle di gestione della popolazione aziendale, è stato quello rendere fruibili contesti sempre più favorevoli alla conciliazione Lavoro-Vita Privata.

Al fine di agevolare la gestione del rapporto di lavoro tra vita familiare e vita professionale, offrendo pari opportunità ai dipendenti di ambo i sessi, la S.I.I. prevede l'opportunità di concedere ai dipendenti tipologie contrattuali diverse da quella full-time, con orari a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volontaria e sempre reversibile, senza esclusione dei benefit previsti

Come misure sostanziali di "Welfare allargato" la SII ha costituito a partire dall'anno 2022, e confermato sia nell'anno 2023 che nel corrente un Gruppo di Lavoro Paritetico (Team di dipendenti rappresentanti tutte le categorie di lavoratori e tutte le strutture in organico) al fine di verificare, in coerenza e nel rispetto delle reciproche esigenze di gestione ed efficienza, l'adozione di modalità, anche innovative, di conciliazione dell'attività lavorativa con la vita privata. Tra le proposte presentate dalla Commissione a beneficio dei lavoratori è scaturita volontà, attraverso analisi del mercato assicurativo, di polizze di copertura sanitaria con contributo congiunto azienda-lavoratore/trice in quota parte da definire con successivi incontri; inoltre è stata richiesta una maggiore flessibilità della pausa pranzo (attualmente di n.1 ora) a partire da mezz'ora sino ad arrivare ad un massimo di un'ora e mezzo. Infine, a beneficio di politiche di tutela e salvaguardia della salute del personale sono state proposte ore di permesso extra CCNL Gas Acqua ai fini di visite mediche specialistiche. L'azienda, considerate le varie proposte pervenute a novembre 2024, nell'ambito delle politiche di attenzione al benessere rivolto al proprio personale, si impegna ad attente valutazioni per definire riscontri solutori sia per promuovere l'adozione di stili di vita sani sia per incoraggiare la cultura della prevenzione dei fattori di rischio per la salute.

In tema di relazioni sindacali, i rapporti con le Rappresentanze Sindacali Unitarie aziendali e con le Organizzazioni Sindacali Territoriali sono stati improntati al confronto e dialogo costruttivo, che hanno prodotto accordi in tema di:

- Disciplina delle chiusure collettive aziendali;
- Fattori, Pesi e Target per la misurazione dei Premi di Risultato per l'anno 2024 e misure di WELFARE aziendale;
- Condivisione e sviluppo lavori del Gruppo Paritetico
- Proseguimento smart working.

6/5/ WELFARE

Dopo il successo del protocollo sperimentale avviato 2018, S.I.I. sta continuamente e progressivamente investendo nelle politiche di welfare aziendale, con l'obiettivo di conciliare la vita privata e lavorativa dei dipendenti, ponendo sempre maggiore attenzione e sensibilità ai bisogni del lavoratore e del suo nucleo familiare. Il sistema di welfare aziendale contempla iniziative volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia attraverso modalità "alternative" alla retribuzione che possono consistere sia in somme del plafond individuale welfare rimborsate (abbonamenti scolastici, libri scolastici, tasse universitarie, rette di asili etc.), sia nella fornitura diretta di servizi, o in un mix delle due soluzioni. In base al protocollo Welfare tutti i lavoratori/trici (inclusi quelli a tempo determinato e quelli con contratto part-time o somministrazione), che su base volontaria hanno aderito al piano, hanno avuto la possibilità di convertire

tutto o parte del premio di risultato annuale in credito welfare da spendere all'interno di un'apposita piattaforma web per l'acquisto di benefit di varia natura.

La SII, avvalorando il carattere di misura concreta di sostegno al reddito dipendente (i benefit fruiti non costituiscono reddito da lavoro dipendente e sono quindi detassati in aderenza agli artt. 51 e 100 del Testo Unico delle Imposte sul Reddito) dell'iniziativa, ha integrato nell'anno 2024 quanto conferito dal dipendente con un addendum pari al 14% del totale (nell'esercizio 2023 l'aliquota era pari al 12%) più un ulteriore addendum di euro 100,00 in caso di conferimento dell'intero premio di risultato spettante al dipendente in quota Welfare. Si precisa che qualora alla data del 30 novembre l'importo del credito individuale Welfare non fosse interamente utilizzato, il residuo viene versato al Fondo pensione integrativo cui il/la lavoratore/lavoratrice aderisce, ovvero, in assenza di iscrizione al Fondo pensione ovvero Fondo Pensione Integrativo non di categoria, decorso il suddetto termine il credito residuo, viene erogato con la busta paga del mese di dicembre, con applicazione della tassazione ordinaria.

Aderendo all'Accordo Quadro del gruppo Acea, il portale Welfare utilizzato da SII è quello del fornitore Edenred (partner già utilizzato per la fornitura di Buoni Pasto Aziendali).

Nel suddetto anno, mediante conferimento di tutto o parte del premio a welfare, hanno aderito il 48,65% della popolazione in organico.

6/6/ FONDO PENSIONISTICO

La previsione di particolari politiche in materia di fondi pensionistici complementari rappresenta una ulteriore politica nella gestione del personale attuata dalla SII a favore dei propri dipendenti. Il più diffuso fondo pensionistico integrativo per le aziende del settore idrico elettrico e gas è il Fondo Pegaso, i cui lavoratori aderenti in SII sono 15 pari al 35,71%, mentre altri 13 lavoratori pari al 31,1% aderisce ad altro fondo pensionistico complementare (Azimut).

Risultano iscritti/e al Fondo Pegaso n. 6 donne e 9 uomini; mentre Fondo Azimut sono iscritti n. 6 donne e 7 uomini.

Ai/alle lavoratori/trici iscritti/e sia al Fondo Pegaso che al Fondo Azimut la Società riconosce un contributo aggiuntivo del 1,20% dell'importo versato. Nell'anno 2024 non sono state registrate nuove adesioni al Fondo Pegaso.

6/7/ SMART WORKING

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

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

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

6/8/ SISTEMA PROFESSIONALE

A partire dall'anno 2022, con la collaborazione degli uffici ACEA e dietro attenta analisi delle funzioni e dei processi aziendali, è stato strutturato e continuamente aggiornato il Sistema Professionale della SII, definendo famiglie professionali, responsabilità e competenze - basate su attività di settore, professionalità

soggettive ed acquisite, comportamenti e skill - tese a identificare i necessari ruoli aziendali sia con riferimento all'organigramma aziendale che funzionale. Nel contesto aziendale i dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale è pari al 100% della popolazione in forza.

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

Si precisa che nell'esercizio 2024 non ci sono state sostanziali evoluzioni ed integrazioni rispetto al modello della Holding.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Allegato indicatori di performance

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

7 / SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

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

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

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

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

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

Certificazione UNI ISO 45001:2018

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

La società RINA Service S.p.A. ha svolto nei giorni 27,28 e 29 maggio 2024 le verifiche di conformità alla norma UNI ISO 45001:2018 al fine del rinnovo del certificato stesso; in data 07.06.2024 è stato emesso il nuovo certificato.

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

A valle delle attività di verifica, la SII è risultata idonea al mantenimento della certificazione del sistema di gestione della sicurezza aziendale.

Valutazione dei rischi

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

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

Il processo di aggiornamento viene attivato, come previsto dalla procedura interna, sulla base delle modifiche intervenute nell'organizzazione delle attività operative e delle varie tipologie di rischio nei luoghi di lavoro presenti in azienda e nelle diverse sedi, del territorio.

In data 18 dicembre 2023 la Società, a seguito della nomina del nuovo Amministratore Delegato, al quale il CdA ha rinnovato il ruolo di Datore di Lavoro, ha aggiornato il documento di valutazione dei rischi, limitatamente alla parte generale.

Nella seconda parte dell'anno sono iniziate le attività di aggiornamento del Documento di Valutazione del Rischio da Stress Lavoro Correlato mediante interviste anonime a gruppi omogenei di lavoratori; il lavoro terminerà nei primi mesi del 2025.

Associato allo stress da lavoro correlato viene svolta anche la valutazione sui rischi psicosociali.

Near miss

Nel 2024 non sono state ricevute segnalazioni di near miss.

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.

Nel piano di emergenza sono inserite le procedure per evacuare il locale in caso di emergenza.

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 2024 sono state eseguite le regolari verifiche semestrali ai presidi di sicurezza (estintori, porte di emergenza e pacchetti di primo soccorso).

Sempre nel corso dell'anno sono state svolte le ordinarie verifiche dei piani di emergenza attraverso apposite esercitazioni.

Il personale impiegato nelle varie sedi aziendali potrà segnalare le possibili emergenze o situazioni di pericolo in due modi:

- in caso di pericoli immediati o situazioni emergenziali potranno contattare i numeri di pubblica utilità riportati nel piano di emergenza e nelle procedure in esso contenute e, successivamente, avvisare il proprio referente diretto o il RSPP;
- in caso di situazione di pericolo il cui intervento può essere procrastinato nel tempo o che non serve un intervento immediato, il personale potrà contattare direttamente il RSPP.

Misure coronavirus

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

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

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

Sorveglianza sanitaria

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

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

Nel corso del 2024 sono state svolte un totale di 32 visite mediche, così distribuite:

- Visite mediche preassuntive: 4
- Visite mediche periodiche: 27
- Visite mediche straordinarie: 1
- Visite mediche dopo il rientro da malattia > 60gg. 0

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

Per l'effettuazione delle visite mediche il personale si reca, durante l'orario di lavoro, presso l'ambulatorio del Medico Competente, all'esterno dell'azienda.

Tutte le informazioni sanitarie relative ai lavoratori vengono conservate dal Medico Competente.

L'accesso a tali informazioni è permesso solo allo stesso Medico; al Datore di Lavoro viene consegnato esclusivamente un certificato di idoneità alla mansione, che è privo di tutte le informazioni sanitarie.

Consultazione dei lavoratori

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

Al fine di agevolare lo scambio di informazioni tra lavoratori e management aziendale, oltre alla riunione annuale prevista per legge, la SII ha introdotto una seconda riunione del Servizio di Prevenzione e Protezione. Alle riunioni partecipano tutte le figure professionali coinvolte: Datore di Lavoro, Medico Competente, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Dalle riunioni svolte nel 2024 non sono emerse criticità.

Comitato di Coordinamento sulla sicurezza

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

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

Nell'anno 2024 non si sono registrati fatti che hanno portato la Società a rivedere l'Organigramma della sicurezza.

Formazione e addestramento dei lavoratori

Avendo svolto l'attività formativa di aggiornamento in materia di salute e sicurezza sul lavoro rivolta a tutta la popolazione aziendale nell'anno 2023, nel corso del 2024 sono state svolte soltanto 2 sessioni di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, una - per un totale di 32 ore - rivolta ai nuovi ingressi in azienda e l'altra, di aggiornamento annuale RLS, per un totale di 4 ore.

Gli argomenti trattati hanno avuto particolare riguardo alla formazione sui rischi.

Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere	2024		
	n. uomini	n. donne	ore svolte
dirigenti	0	0	0
quadri	0	0	0
impiegati	3	2	36
operai	0	0	0
Totale	3	2	36

Per l'anno 2025 sono in programma i corsi di aggiornamento per Preposti, Dirigenti per la Sicurezza, addetti al primo soccorso e addetti antincendio.

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.

Tutto il personale che opera in SII è coperto dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Audit e verifiche

Il Datore di Lavoro della SII, al fine di verificare la corretta applicazione delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno della propria Organizzazione, ha effettuato una serie di verifiche interne;

esterne in cantiere e presso siti tecnologici da parte del sistema qualità aziendale, garantendo un controllo e una verifica per monitorare la corretta applicazione delle disposizioni in materia.

Analisi infortuni e incidenti

Anche nel 2024, come l'anno precedente, per quanto riguarda il personale della SII (inteso come tutte le persone che a vario titolo operano in azienda: dipendenti, distaccati, somministrati, tirocinanti e dipendenti di ditte appaltatrici) non si sono registrati infortuni sul lavoro⁹.

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

Numero di infortuni e tassi di infortunio del personale dei soci operatori registrati nel 2024	AMAN	ASM	Umbriadue	Totale
Infortuni registrabili	0	3	0	3
di cui decessi	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze	0	0	0	0
Ore lavorate (comprehensive straordinario)	56.731	108.900	99.746	265.337
Tasso di infortuni registrabili (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	0	27,55	0	27,55
Tasso di decessi a seguito di infortuni (n. totale decessi/ore lavorate x 1.000.000)	0,0	0,0	0,0	0,0
Tasso di infortuni con gravi conseguenze (n. totale infortuni gravi/ore lavorate x 1.000.000)	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Malattie professionali

Il 2024 è stato un anno caratterizzato, come anche il biennio precedente, da zero malattie professionali.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Allegato indicatori di performance

- Tabella 36 Ore totali di formazione sulla sicurezza per categoria e genere
- Tabella 37 Ore medie di formazione sulla sicurezza per categoria e genere
- Tabella 38 Indici infortunistici

⁹ I dati riguardanti il personale dei soci e delle ditte che operano per loro conto sono riassunti nella tabella che segue "Numero di infortuni e tassi di infortunio del personale dei soci operatori registrati nel 2024".

Tabella 38 Indici infortunistici

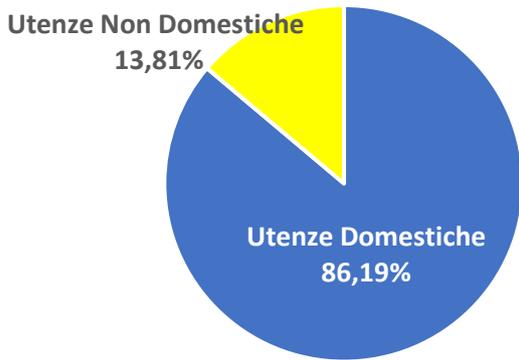


8 / RELAZIONE CON LA CLIENTELA

8 / 1 / CLASSIFICAZIONE DELLA POPOLAZIONE SERVITA

La SII gestisce 32 comuni della provincia di Terni, raggiungendo un numero complessivo di utenti, in corso d'anno, pari a 121.458¹⁰, 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 81,45%.

Come si evince dal grafico riportato sotto, la platea di utenti serviti da SII è suddivisa in: 86,19 % - pari a 104.682 - di utenze domestiche, 13,81 % - 16.776 - di utenze non domestiche.



Utenza domestica

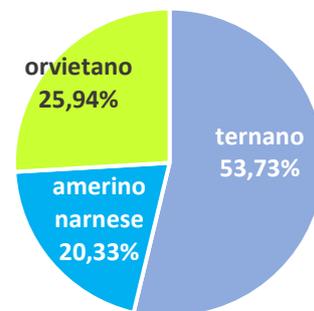
Rimanda all'utilizzo del servizio relativo ad abitazioni o comunque ad immobili destinati all'uso abitativo. Comprende le utenze dei domestici residenti, dei domestici non residenti e quelle condominiali.

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 (sub-ambito)



Macro-aree	Numero utenze	%
Ternano	65.265	53,73%
Amerino-Narnese	31.504	25,94%
Orvietano	24.689	20,33%
Totale	121.458	100,0%

¹⁰ Numero delle utenze attive al 31/12/2024. Le utenze attive mostrano una lieve variazione rispetto ai dati esposti nel bilancio di esercizio 2024 in ragione del necessario riallineamento a sistema della base dati con imputazione retroattiva di cessazioni intervenute nel periodo di riferimento.

8/2/ CUSTOMER EXPERIENCE

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

Per questo sono stati sviluppati nel corso del tempo una molteplicità di canali per comunicare e informare correttamente gli utenti: gli sportelli commerciali, il call center, il sito aziendale, indirizzi mail diversificate, canali web e lo sportello digitale. Già a partire dal 2022 la Società è stata impegnata attivamente nell'ottimizzazione dei sistemi informatici gestionali, adeguandoli alle nuove direttive imposte da ARERA, continuando quindi ad implementare, qualificare e migliorare dal punto di vista operativo e funzionale i sistemi e gli strumenti di gestione delle attività commerciali.

Nell'ambito del percorso di modernizzazione e digitalizzazione che la SII ha da tempo intrapreso, una tappa fondamentale è stata raggiunta nel corso del mese di marzo 2024, con il go-live dei nuovi sistemi informatici SAP-ISU e SAP-CRM, seguita ad aprile dall'introduzione della piattaforma Salesforce.

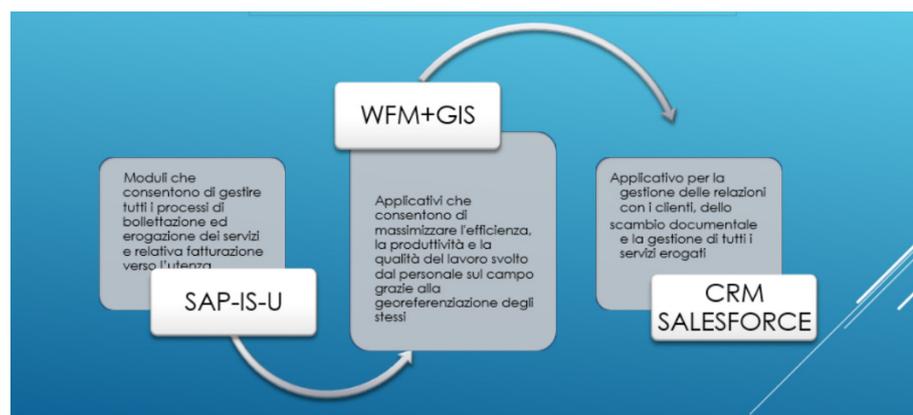
UN PASSO IMPORTANTE VERSO L'INNOVAZIONE: IL PROGETTO DI MIGRAZIONE SAP

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

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

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

La Mappa applicativa



Fondamentale per

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

L'attività di trasposizione della struttura dati GIS della rete idrica del Servizio Idrico Integrato di tutti i Comuni gestiti, ha avuto l'obiettivo di ottenere un dato uniforme con le specifiche fornite dal modello dati di ACEA.

Il progetto SAP rappresenta per la società una sfida importante, che ha richiesto un impegno significativo da parte di tutte le funzioni coinvolte, tra cui ovviamente quella IT.

Come detto, il go-live dei sistemi WFM, CRM e Billing è avvenuto il 18 marzo 2024, con il passaggio dei processi operativi, di relazione con i clienti e fatturazione sulla mappa applicativa Acea.

Il progetto ha rappresentato una sfida complessa e ambiziosa, che ha richiesto un forte impegno da parte di tutte le risorse coinvolte, sia interne che esterne, e una stretta collaborazione tra SII e ACEA SpA. Il progetto ha rappresentato un importante passo avanti nella digitalizzazione e nell'innovazione dei sistemi informativi di SII, che si pone come una società all'avanguardia nel settore del Servizio Idrico Integrato permettendo un miglioramento della qualità del servizio.

Per gestire il flusso di chiamate in entrata post go-live, è stato predisposto un flusso in overflow verso una società esterna ed è stata pianificata e testata la migrazione del call center verso Genesys cloud.

I nostri punti di contatto

La SII opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile alla clientela un'ampia gamma di canali utili per comunicare le esigenze collegate ai servizi offerti. Tra i canali di comunicazione messi a disposizione sono presenti cinque uffici commerciali (Front Office) sparsi sull'intero territorio gestito, dislocati con mirata razionalizzazione rispetto alla popolazione servita, nei comuni di Terni, Narni, Amelia, Orvieto e Fabriano, al fine di garantire la migliore efficienza e la vicinanza alla clientela del territorio gestito. Per accedere ai nostri sportelli è necessaria la prenotazione: tramite il nostro sito web l'utente può fissare l'appuntamento con i nostri operatori, scegliendo giorno, ora e sede più comoda. Questa modalità ha reso il servizio più snello e veloce, azzerando di fatto i tempi di attesa. 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, gli indirizzi degli uffici commerciali e l'orario di funzionamento del Numero Verde, sono indicati nel sito del gestore e vengono comunicati anche mediante bolletta.

Il sito aziendale

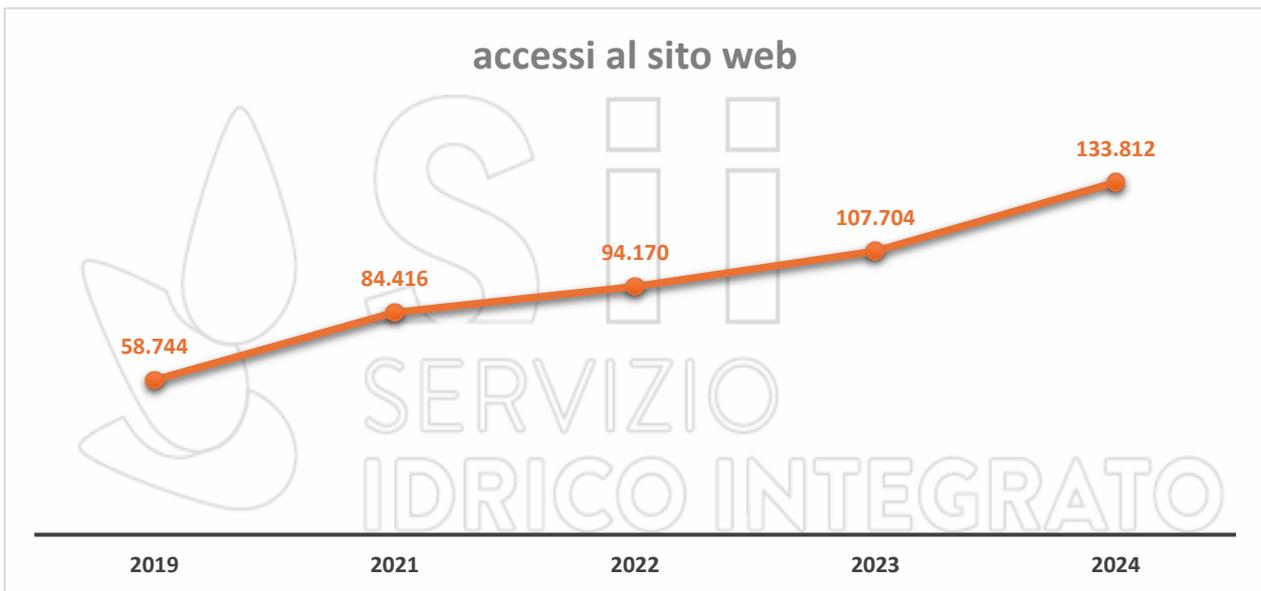
Il sito aziendale si è confermato anche quest'anno un punto di riferimento importante per gli utenti. In occasione del ventennale della nostra Società e nell'ambito di un progetto di comunicazione dinamica ed efficace nei confronti degli utenti, è stato realizzato un sito web, molto intuitivo, attivo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

Nella sezione "Bollette e Consumi" l'utente può trovare informazioni utili su tariffe, bollette, bonus sociale, deposito cauzionale, letture e autoletture e modalità di pagamento. In "Servizi e informazioni", ha la

possibilità di effettuare la prenotazione on line per un appuntamento allo “Sportello da casa”, come di seguito descritto. Sempre in questa pagina l’utente può consultare i nostri Regolamenti e la Carta del Servizio e trovare indicazioni su come attivare la Conciliazione ADR.

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

Come evidenziato nel grafico, il trend di visualizzazione del sito è in continua crescita passando dai 58.744 accessi del 2019 ai 133.812 del 2024.



Lo sportello a casa tua

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

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

Bolletta Web

L'impegno della Sii per la Sostenibilità ambientale, passa anche dalla Bolletta WEB. Infatti, già da diverso tempo, Sii ha offerto ai propri utenti la possibilità di ricevere la bolletta informato elettronico. A partire dallo scorso anno, cogliendo positivamente la facoltà data ai gestori del servizio Idrico dalla deliberazione 60/2020/R/com di estendere la bolletta elettronica in favore degli utenti che avevano messo a disposizione il proprio recapito di posta elettronica e numero di cellulare, Sii ha attivato il servizio di "bolletta web" a tutti gli utenti registrati all'area riservata nel portale della Sii e agli utenti per i quali si disponeva di un indirizzo di posta elettronica certificata.

Nel 2024 gli utenti che hanno attivato la bolletta web sono stati pari a 23.029, attestando il netto incremento rispetto al 2019 (in cui gli utenti con bolletta web erano 6.130), come dimostra il grafico.



8 / 3 / SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA

Lotta alle perdite occulte

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

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

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

Affidabilità dei consumi fatturati: lettura dei Contatori e Sostituzione massiva

In conformità a quanto stabilito dal DM 21 Aprile 2017 n. 93, recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea, e alla deroga accordata dall' AURI e dall'ARERA (Delibera AURI n. 31 del 22 maggio del 2018 e Delibera ARERA del 20 settembre 2018 n. 464/2018/R/IDR), a partire dal 2018 SII ha deciso di cambiare a proprie spese i contatori più obsoleti, con più di dieci anni di servizio. Nel 2024 è proseguita da parte della SII questa campagna di sostituzione dei contatori anche se ha avuto un forte rallentamento a causa della migrazione sui nuovi sistemi informatici che ha portato un blocco dell'attività di circa 6 mesi. 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 82.770 contatori, nell'anno 2024 sono stati sostituiti 4.034 contatori.

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

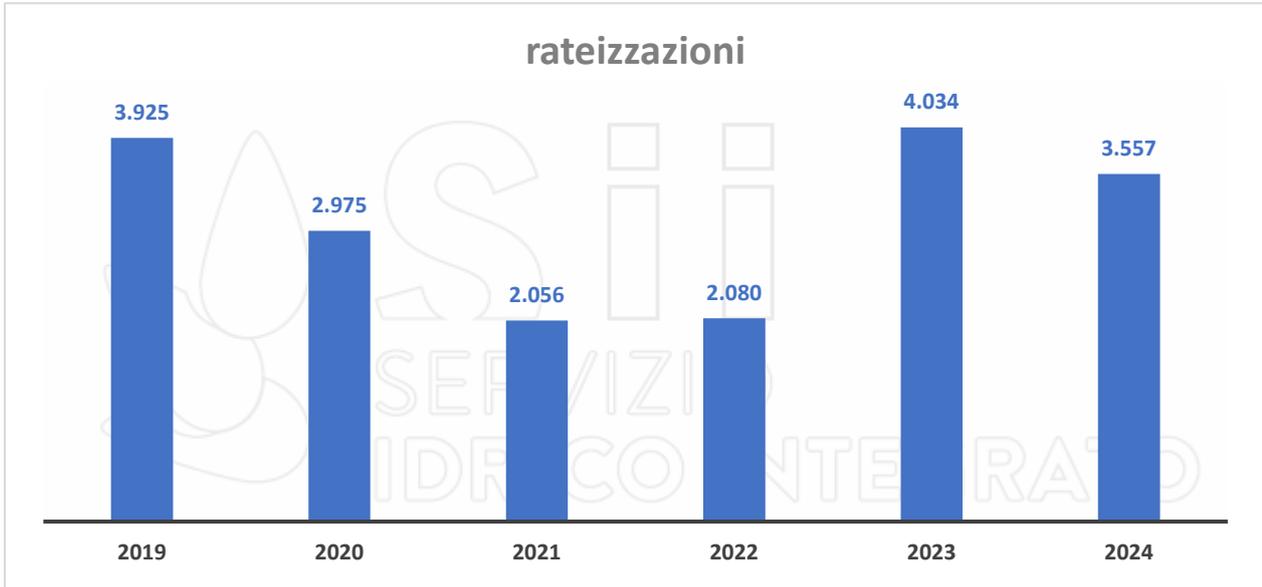
Rateizzazioni

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

Infatti, la deliberazione ARERA 311/2019/R/idr REMSI prevede la rateizzazione automatica di tutte le fatture con importo superiore al 150% rispetto al dato allo storico. Questo ha generato ben 14.354 fatture rateizzate automaticamente nel 2020, 7.679 nel 2021, 6.885 nel 2022, 40.34 nel 2023 e 8.646 nel 2024.

L'incremento del 2024 è stato conseguente all'emissione di bollette con un periodo di competenza più ampio del consueto per il blocco della fatturazione a seguito della migrazione sui nuovi sistemi.

Il numero delle richieste di rateizzazione presentate dagli utenti è passato dalle 3.925 del 2019 alle 3.557 del



2024.

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

Il rapporto con le associazioni dei consumatori

È continuato anche nel corso del 2024, lo stretto rapporto di collaborazione tra la società e le Associazioni dei consumatori, volto ad offrire la più ampia forma di contatto con i clienti, al fine di analizzare e comprendere le varie situazioni di difficoltà e condividere le migliori azioni da intraprendere.

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

Altro tema importante condiviso con le Associazioni dei Consumatori è quello dei consumi anomali derivanti da Perdite Occulte o malfunzionamenti del misuratore, situazioni risolte bonariamente attraverso

l'applicazione della procedura Sgravi (aggiornata nel corso del 2022 in conformità a quanto disposto dalla Delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr) e la verifica del contatore.

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

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

La gestione dei Reclami e le procedure di conciliazione

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

PRIMO LIVELLO: reclamo scritto o verbale al gestore;

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

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

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

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

Al fine di allineare il sistema di tutele, ARERA con Delibera 30 maggio 2023 n. 233/2023/E/com "Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore" ha previsto anche per gli utenti finali di tali settori l'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione,

quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale. In altre parole, l'utente finale che intenda proporre un'azione in giudizio nei confronti del proprio gestore idrico, perché non soddisfatto dell'esito del reclamo presentato, è obbligato a promuovere preliminarmente un tentativo gratuito di conciliazione. La conciliazione è il tentativo di composizione di una controversia tra Utente e Gestore a seguito dello svolgimento di procedure che agevolano la ricerca di un accordo tra le parti.

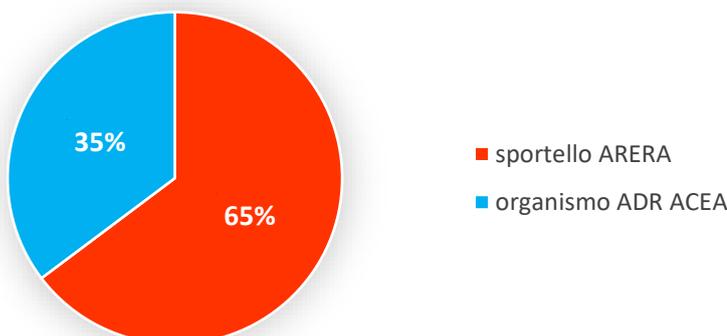
Inoltre, in coerenza con quanto sopra, ARERA ha anche previsto per i settori idrico e telecalore, in particolare, che:

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

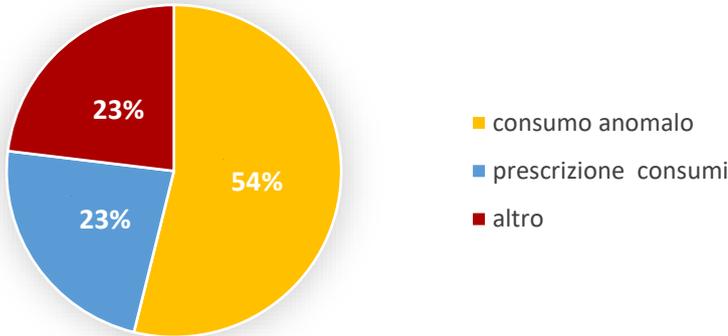
Poiché inoltre l'articolo 5 del D.lgs. n. 28/10 come modificato dal D.Lgs 149/225 (riforma Cartabia) prevede con efficacia 30.06.2023 ai commi 1 e 2 un ampliamento delle materie oggetto di procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, includendovi fra le altre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

Nel 2024 si è assistito ad un raddoppio delle pratiche di conciliazione rispetto all'anno precedente. Sono state attivate e si sono concluse in totale 26 conciliazioni, di cui due innanzi all'Organismo ADR ACEA e 24 innanzi allo sportello ARERA. Si è anche registrato un aumento dei reclami allo sportello acquirente unico ARERA rispetto al 2023, avendo ricevuto tredici reclami in materia di bonus idrico. Il motivo dell'aumento delle pratiche è dipeso in parte dalla migrazione del sistema di billing su SAP con ritardi nelle risposte ai reclami di primo livello ed in parte alla riforma Cartabia, con l'introduzione del tentativo di mediazione/conciliazione come condizione di procedibilità dell'azione giudiziale anche nel settore del contratto di somministrazione.

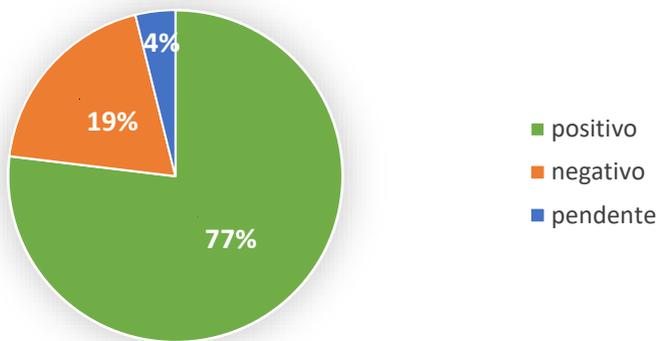
tipologia conciliazioni 2024



oggetto conciliazioni 2024



esito conciliazioni 2024



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

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

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

Anche per l'ottenimento del Bonus Idrico Integrativo Umbria (BIU), non sarà necessario presentare al proprio Gestore Idrico alcuna istanza di prima attivazione né di rinnovo da parte dell'utente, che potrà quindi usufruire di un ammontare aggiuntivo rispetto all'agevolazione già prevista dal BSI. Con riferimento proprio Bonus Idrico Integrativo, nel corso dell'esercizio, sono state introdotte importanti novità. L'AURI già con la predisposizione tariffaria per il periodo regolatorio 2020-2023, aveva esteso a tutto il territorio regionale il bonus idrico integrativo nel solco della consolidata esperienza del sub ambito ternano.

Nell'ambito delle misure tariffarie riferite alle annualità 2024-2029 è stato previsto il valore di € 300.000 (raddoppiato rispetto al valore del periodo regolatorio precedente che era pari a € 150.000), quale somma annuale da destinare alle agevolazioni tariffarie da mettere a disposizione delle categorie sociali

economicamente svantaggiate. Con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n.9 del 22/06/2021 AURI ha approvato il Regolamento AURI, che definisce le modalità di accesso e di fruizione del bonus integrativo (BIU). Tale bonus costituisce un ammontare aggiuntivo del Bonus Sociale Idrico (BSI) istituito ai sensi del DPCM 13/10/2016 ed attuato con Delibera ARERA 897/2017/R/Idr e ss.mm.ii.

Il BIU viene automaticamente riconosciuto dal Gestore come valore integrativo agli stessi utenti aventi diritto al Bonus Sociale Idrico e con le stesse modalità previste dalla deliberazione ARERA del 21 dicembre 2017, n. 897/2017/R/IDR e sue successive modifiche ed integrazioni. Quindi tutti gli utenti aventi diritto al Bonus Sociale Idrico, ricevono 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.

8/4/ MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

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

Per il 2024 le indagini di Customer Satisfaction, di Mystery Call e Mystery Visit si sono interrotte nel secondo semestre a causa del go live dei nuovi sistemi.

Di seguito riportiamo i risultati del primo semestre 2024:

- Sempre elevata e in ripresa la soddisfazione complessiva Overall (91,8% nella rilevazione del I semestre 24; +6,2 p.p. rispetto al II semestre 23), mentre la quota di molto soddisfatti (voto 8-10) si contrare (44,8%; - 6,3 p.p.);
- Migliora anche la percezione della qualità dell'acqua potabile, che soddisfa poco meno di nove utenti su dieci (89,0%; +10,9 p.p.), grazie al netto calo degli insoddisfatti, mentre la quota dei molto soddisfatti si riduce leggermente (35,9%; -4,2 p.p.). Il consumo di acqua potabile dal rubinetto (regolare o saltuario) è in leggero calo (65,7%; -4,7 p.p.) e si confermano, anche se con qualche variazione, le principali barriere al consumo: l'abitudine al consumo di acqua minerale (42,4%), il sapore non gradevole (24,3%) o le questioni di salute (22,0%). Le caratteristiche dell'acqua sono citate tra i primi aspetti del servizio idrico da migliorare: la qualità dell'acqua (39,5%) e la riduzione del calcare (29,8%);
- Trend di crescita anche per la soddisfazione generale sugli aspetti tecnici del servizio: più di nove rispondenti su dieci sono complessivamente soddisfatti (95,6%; +5,8 p.p.) mentre più di cinque su dieci lo sono molto (55,3%; +3,7 p.p.);

- Sempre elevata e stabile la soddisfazione overall per la fatturazione (92,7%; +0,7 p.p.), con un lieve incremento della quota dei molto soddisfatti (50,7%, +2,7 p.p.);
- Andamento analogo per la soddisfazione rispetto al rapporto qualità-prezzo, che cresce nell'overall (90,1%; +2,9 p.p.) anche se registra una lieve contrazione della quota di utenti molto soddisfatti (37,7%; -2,3 p.p.);
- Si confermano elevati i livelli di soddisfazione sui canali di contatto tradizionali, seppur con alcune variazioni rispetto al semestre precedente;
- La segnalazione guasti riporta un calo di performance: la soddisfazione overall scende a poco più di otto utenti su dieci (83,8%; -9,7 p.p.) mentre la quota di molto soddisfatti è sostanzialmente stabile (57,3%; +1,8 p.p.); in crescita le percentuali di soddisfazione sugli aspetti del servizio, con l'unica eccezione dei tempi d'attesa al telefono;
- Stabile il gradimento sull'intervento tecnico che soddisfa complessivamente il 98,5% dei rispondenti, con una quota di molto soddisfatti in netta crescita (75,0%; +12,5 p.p.); elevati i valori di soddisfazione sui singoli indicatori;
- Molto performante il numero verde commerciale che soddisfa la quasi totalità del campione (98,5%; +3,5 p.p.), con una quota di molto soddisfatti ancora in crescita (85,3%; +12,8 p.p.); in miglioramento anche la soddisfazione sui singoli indicatori;
- Risultati molto positivi anche per lo sportello fisico, con il 98,5% di utenti complessivamente soddisfatti (+2,0 p.p.) anche se la quota di molto soddisfatti si contrae nettamente (47,0%; -27,0 p.p.); la soddisfazione sugli indicatori è buona seppur con variazioni, con voti medi compresi tra 7,1 (tempi di gestione) e 7,5 (competenza dell'operatore);
- I canali online soddisfano ampiamente l'utenza che ne usufruisce, nel complesso più di nove utenti su dieci sono soddisfatti;
- Circa sette utenti su dieci sono molto soddisfatti dei servizi online (66,7%; -3,0 p.p.), con livelli di soddisfazione sui singoli indicatori sostanzialmente stabili e voti medi che oscillano tra 8,0 e 8,2;
- Risultato analogo per il sito internet, che soddisfa molto il 70,6% del campione (+1,3 p.p.), con buone performance anche sugli indicatori dai valori medi compresi tra 8,0 e 8,1;
- Contenuta la notorietà del servizio di videochiamata presso l'utenza generale (13,8%; -6,0 p.p.), stabile la propensione ad utilizzare questo canale (31,8%; +0,1 p.p.);
- La bolletta web è conosciuta da oltre un utente su tre (35,7%) e risulta già attiva per il 24,6% dell'utenza.

8 / 5 / REGOLAMENTO DI GESTIONE E CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

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

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

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

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

La Carta e i Regolamenti sono stati approvati da AURI, nella versione attualmente in vigore, con deliberazione del Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 17 del 16/10/2024. Entrambi i documenti sono stati aggiornati vengono aggiornati recependo le direttive nazionali, in tutti gli ambiti che implicano rapporti con i propri clienti e sono soggetti a revisione periodica ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti. In particolare, nell'ultima versione approvata della Carta del Servizio, sono state integrate, le definizioni di due indicatori: Indicatore S2 "Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" ed S3 "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" - previsti dalla Deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR - relativi alla Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII), già in vigore dal 01/01/2023.

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

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

Come anticipato nel precedente capitolo, a partire dal 01/01/2023, la Deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR ha introdotto ulteriori 3 standard specifici, che prevedono, come gli altri, il riconoscimento di un indennizzo in caso di mancato rispetto, seguendo le stesse regole indicate nel Testo Integrato di Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII). Tutti gli standard specifici e i correlati indennizzi sono specificati nella Carta del Servizio.

Gli standard generali

Come già accennato, al fine di definire gli obblighi di servizio relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato che il gestore deve assicurare agli utenti, sono stati individuati degli indicatori, con relativi standard specifici che indicano il tempo massimo entro cui deve essere effettuata una prestazione

individuale all'utente e prevedono l'erogazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste (vedi capitolo "Gli indennizzi automatici").

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

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

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	BASE DI CALCOLO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni 10 giorni per verifica contatore	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	Tempo massimo per l'appuntamento concordato
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	BASE DI CALCOLO
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA \leq 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 \geq 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 \leq 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di p. i. o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Gli "Standard dei Livelli di Qualità contrattuale, previsti dalla Delibera 655/2015, raggiunti dalla SII nell'anno 2024" non sono ancora disponibili.

RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Allegato Indicatori di Performance

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



9 / IMPATTI SULLA COMUNITÀ

La SII ha svolto nel corso del 2024 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 2024 è stato un anno molto importante per la SII che ha suggellato il successo di "Acqua Amica", progetto rivolto a tutte le scuole della provincia di Terni, iniziato nel 2022. Tra le altre iniziative sono da ricordare poi tutte le azioni di promozione e di informazione sui servizi messi a disposizione dalla SII per facilitarne in generale l'erogazione e la fruizione e per focalizzare l'attenzione dei clienti sulla loro valenza e sull'utilità che se ne può ritrarre.

Nel 2025 si continuerà il percorso intrapreso con nuove sfide e progetti dedicati agli utenti, agli stakeholders ed all'intera comunità.

Acqua Amica

Dopo il successo delle passate edizioni, il progetto si è presentato con una nuova connotazione, ma con lo stesso obiettivo: rendere consapevoli le nuove generazioni del valore della risorsa idrica.

La SII nel 2024 ha organizzato visite guidate nei mesi di aprile e maggio per gli studenti delle scuole del territorio in due impianti, con la collaborazione dei soci Asm ed Umbriadue: la Sorgente della Lupa ed il Depuratore di Orvieto. La Sorgente della Lupa per gli studenti della primaria ed il depuratore per gli studenti della secondaria.

Hanno partecipato circa 1.000 alunni che hanno ricevuto come gadget caschetti per la sicurezza brandizzati SII. Gli studenti hanno poi realizzato un lavoro riguardante la visita didattica. Una giuria apposita formata da tecnici SII, Asm e Umbriadue ha decretato i vincitori di ogni sezione.

A vincere il concorso per le scuole primarie è stata la 4C del plesso Ciconia (I.C. Orvieto Montecchio). Tre ex aequo per il secondo posto: 3A, 4A e 4Abis della scuola Garibaldi di Narni (I.C. Narni Centro), la 3A della scuola Mazzini di Terni (D.D. Mazzini), e le 2C e 2D del plesso Ciconia (I.C. Orvieto Montecchio). Al terzo posto la 3A della scuola Anita Garibaldi di Terni (D.D. Mazzini).

A vincere il concorso per le scuole secondarie è stata la 1G di Guardea (I.C. Attigliano Guardea). Al secondo posto la 1D di Lugnano in Teverina (I.C. Attigliano Guardea) ed al terzo posto la 2A di Giove (I.C. Attigliano Guardea).

Ai vincitori sono stati donati premi in denaro per l'acquisto di materiale didattico.

In occasione di Acqua Amica è stata realizzata anche una brochure sulla storia della Sorgente della Lupa.

Acqua Amica tornerà nel 2025 con nuovi progetti legati al territorio, con la consapevolezza che la cultura della sostenibilità inizia dalla formazione e dal coinvolgimento delle nuove generazioni.

Sponsorizzazione STAD10 – Stracittadina di Terni

La SII ha sponsorizzato nel 2024 STAD10 – La Stracittadina di Terni, una corsa podistica di 10 km omologati dalla Federazione Italiana di Atletica Leggera, che si svolge all'interno del centro cittadino con arrivo

previsto all'interno dello Stadio Libero Liberati. La corsa podistica, organizzata dalla Ternana Marathon, richiama centinaia di podisti competitivi e non da tutta Italia, qualificandosi come uno degli eventi principali dell'Umbria. La corsa si svolge all'interno del centro cittadino di Terni, toccando i punti più rappresentativi della città: dalla Pressa a Piazza Tacito, dalla chiesa di San Francesco alla Lancia di Luce, dal Duomo all'anfiteatro Fausto, per finire all'interno dello Stadio Libero Liberati. Dal 2020 la STAD10 è stata inserita nel calendario nazionale FIDAL, un traguardo prestigioso che ha aumentato la visibilità della manifestazione. Nel 2024 la SII ha sponsorizzato la maglia degli atleti. Grande visibilità sui media. La sponsorizzazione verrà ripetuta nel 2025.

Nel 2024 sono state portate avanti altre iniziative, in particolare:

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

Per il 2025 sono in programma le seguenti iniziative:

- Campagna di Comunicazione PNRR;
- Sponsorizzazione Stad10 – Stracittadina di Terni;
- Iniziative Giornata Mondiale dell'Acqua;
- Campagna comunicazione nuovi servizi innovativi;
- Eventi su parità di genere;
- Progetto Acqua Amica.
- Iniziative solidali

9/1 / INIZIATIVE SUL TERRITORIO

Durante il 2024 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.

Donazione lettino pediatrico Azienda Ospedaliera Santa Maria di Terni

Il Servizio Idrico Integrato, grazie anche al contributo volontario dei dipendenti dell'azienda che hanno messo a disposizione ore di lavoro e relativi compensi, ha donato in occasione del Natale 2024 un lettino pediatrico di ultima generazione, l'Embrace Advance Next alla struttura complessa di pediatria e neonatologia-terapia intensiva neonatale dell'ospedale 'Santa Maria' di Terni, diretta dalla dottoressa Federica Celi. La donazione rientra nelle iniziative di solidarietà che ogni anno la SII mette in campo per la comunità.

10 / CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

La performance economica rappresenta per la SII un tema strategico quale presupposto per mantenere e migliorare la qualità delle prestazioni fornite al cliente, in tutte le fasi del rapporto, per assicurare la remunerazione ai soci imprenditori e la distribuzione di valore tra gli stakeholder e più in generale per il sostegno a tutte le iniziative. L'equilibrio finanziario, patrimoniale ed economico garantisce la realizzazione degli investimenti necessari per coprire tutte le aree di intervento nella implementazione delle infrastrutture e si basa su un continuo bilanciamento nella composizione tra impieghi e fonti di breve e di medio-lungo termine. Il contesto geo-economico regionale in cui opera la SII è caratterizzato dall'assenza di distretti industriali e di trasformazione delle materie, nel quale la crescita economica ha avuto un trend ancora molto debole. Queste considerazioni di premessa sono indispensabili per poter correttamente valutare ed apprezzare i buoni risultati che la Società è stata in grado di raggiungere nel 2024, nonostante le oggettive difficoltà di contesto nazionale a cui si aggiungono quelle locali.

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

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

10 / 1 / RISULTATI

I dati e le informazioni economico-finanziarie su base annua sono assoggettati alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società. Il risultato di esercizio 2024 ammonta a 3.375.096 euro, segnando un deciso incremento rispetto all'anno precedente. Pari tendenza è confermata dal margine operativo lordo di 20,775 mln di euro. Il valore della produzione di 54,9 mln di euro è in contrazione per l'incidenza delle partite passanti nella determinazione dei ricavi di competenza.

I costi di produzione prima degli ammortamenti e accantonamenti sono diminuiti di 1,2 mln di euro rispetto all'anno precedente in conseguenza principalmente del rientro dei prezzi di fornitura di energia elettrica. Il ricorso al trasporto di acqua con autobotti come per l'esercizio ha condizionato la marginalità d'impresa. A differenza del 2023 la mancata dichiarazione di crisi idrica non ha reso disponibili contributi a copertura del maggior costo. Il valore degli ammortamenti e degli accantonamenti è aumentato rispetto ai valori dell'esercizio precedente in funzione dei maggiori investimenti realizzati come del resto, è aumentato, l'accantonamento al fondo svalutazione crediti. Il maggior accantonamento al fondo svalutazioni crediti è stato influenzato dal cambio dei sistemi di fatturazione che, fisiologicamente, hanno rallentato le procedure di sollecito e del recupero del credito commerciale.

Qualche considerazione è di merito anche l'equilibrio finanziario con fonti di lungo periodo che coprono il fabbisogno degli investimenti. Il margine di struttura è pari a -39,82 mln di euro e il grado di copertura delle immobilizzazioni è del 64,12% in contrazione rispetto al 2023. Il rimborso del finanziamento erogato nel 2020 connesso alla realizzazione, anche in aumento, degli investimenti sta contenendo la solidità della Società.

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

Nello specifico, l'onerosità del tasso finale applicato è determinata in ragione della riduzione dei livelli percentuali delle perdite della rete. Nel 2024 l'obiettivo di sostenibilità delle perdite idriche chilometriche giornaliere (MC/km/ giorno) era fissato nella soglia massima di 12,36. La SII ha raggiunto il livello di 13,9.

Il sensibile incremento dei ricavi è stato accompagnato da un miglioramento anche dal lato della marginalità con un ROE (Utile Netto/Capitale Proprio) pari al 9,1%, il ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) e il ROS (Reddito Operativo/Valore della Produzione Operativa) rispettivamente del 8,50% e del 12,63%. I margini dell'EBITDA e dell'EBIT si attestano rispettivamente al 37,87% e al 12,36% .

Gli investimenti nel 2024 sono stati pari a 20,6 mln di euro conseguendo un tasso di realizzazione degli investimenti pari al 79,25%. Questo si è riflesso negli investimenti per abitante che sono progressivamente aumentanti passando da 49 € nel 2021 a più di 98 € nel 2024, valore questo superiore all'importo medio investito a livello nazionale secondo le ultime rilevazioni del Blue Book 2024 (Media Italia 82 €).

10 / 2 / VALORE AGGIUNTO GLOBALE

Il valore aggiunto distribuito totale è l'indicatore in grado di meglio rappresentare la capacità della SII di creare valore e di distribuirlo ai vari stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi. Nel 2024 è stato generato un valore globale lordo per circa 54,9 mln di euro.

descrizione	2022	2023	2024
VALORE ECONOMICO GENERATO	56.396.895,00	50.371.230,00	54.853.876,00
Ricavi da SII	56.396.895,00	50.371.230,00	54.853.876,00
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
Fornitori	21.586.845,00	13.720.905,81	14.155.417,88
Remunerazione del personale	2.130.162,00	2.252.930,00	2.399.098,00
Azionisti soci imprenditori	14.062.829,52	15.060.856,47	13.933.724,48
Azionisti comuni e AURI	2.542.895,00	2.492.534,72	2.406.932,59
Finanziatori	1.594.970,00	2.164.291,00	1.793.416,00
Pubblica Amministrazione	1.978.678,00	1.950.561,00	2.771.637,00
Collettività*	7.786,00	13.150,00	25.231,05
Impresa (valore trattenuto)	12.492.730,00	12.716.001,00	17.368.419,00

*Il valore esprime le erogazioni liberali e le sponsorizzazioni ricomprese nel Bilancio di Esercizio nella voce B7 rappresentante le spese per servizi.

Valore Economico Direttamente Generato e Distribuito (€)

CAPACITÀ REDDITUALE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE

Allegato indicatori di performance

Tabella 48	Principali voci del Conto Economico
Tabella 49	Principali voci dello Stato Patrimoniale
Tabella 50	Indici di redditività
Tabella 51	Indici di investimento
Tabella 52	Investimenti totali di esercizio
Tabella 53	Valore economico direttamente generato e distribuito



11 / SUPPLY CHAIN

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

11/1/ PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI

La SII, definibile come “impresa pubblica” ai sensi del combinato disposto dell’art 13 del D.lgs 36/2023 e del relativo Allegato I.1 lett. f) è il soggetto al quale è stata demandata in Concessione la gestione del servizio idrico integrato all’interno del Sub Ambito n. 4 della Regione Umbria.

Per detta ragione la SII, con riferimento ai contratti di appalto strumentali da un punto di vista funzionale alla gestione del servizio idrico integrato opera nell’ambito dei c.d. “Settori Speciali” ai sensi e per gli effetti degli artt 141 e 148 del d.lgs. 36/2023 e s.m.i.

Nello specifico la SII:

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

La SII, con delibera del C.d.A. del 27 febbraio 2019, si è dotata di un proprio Regolamento Aziendale istituito ai sensi del D.lgs 50/2016 e s.m.i. che disciplina gli appalti correlati alla gestione istituzionale del servizio idrico integrato (c.d. rientranti nei settori speciali) di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria, il quale recepisce per le modalità di affidamento di tali tipologie di appalto la normativa dei contratti pubblici tempo per tempo vigente – oggi il D.lgs 36/2023 e relativi allegati, nella parte applicabile alle imprese pubbliche operanti nei settori speciali (art 50, 141 e ss del D.lgs 36/2023) e comunque nel rispetto dei principi dettati dal Trattato UE a tutela della concorrenza”. Il Regolamento aziendale della SII, come sopra adottato per l’affidamento dei lavori e l’acquisto di beni e servizi sottosoglia comunitaria strumentali da un punto di vista funzionale alla gestione del servizio idrico integrato 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 trova applicazione in tutti i casi in cui i lavori, i servizi e le forniture non vengono realizzati direttamente dai soci imprenditori della SII SCPA che sono Asm Terni SPA, Aman ScpA ed Umbriadue Scarl, i quali operano nella gestione del SII in applicazione di quanto stabilito nello Statuto Sociale e nel Regolamento di Consorzio oppure nei casi in cui non sussistono in concreto le condizioni ed i presupposti per l’affidamento diretto ad uno dei Soci, in ragione della specificità del lavoro da eseguire, del servizio oppure della fornitura e quindi la SII procede con l’affidamento ad imprese terze, mediante procedure e contratti di appalto sottoposti alle norme del Codice dei Contratti pubblici per quanto applicabile e tempo per tempo vigente. Si precisa che ai sensi dell’art. 141 comma 2 del D.lgs. n. 36/2023, le imprese pubbliche ed i soggetti titolari di diritti speciali o esclusivi, applicano le disposizioni del Libro III del Codice dei contratti pubblici soltanto per i contratti strumentali da un punto di vista funzionale a una

delle attività previste negli articoli da 146 a 152. In altri termini non si applicano agli acquisti per scopi diversi dal perseguimento delle attività proprie dei c.d. settori speciali. Si precisa pertanto che gli appalti c.d. “estranei” (il cui elenco è riportato nell’allegato 1 al Regolamento aziendale della SII per le acquisizioni di lavori, beni e servizi nei settori speciali sottosoglia comunitaria) sono soggetti unicamente alle norme del Codice Civile oppure alle Leggi speciali applicabili in ragione della specificità dell’affidamento.

In ragione di quanto sin qui esposto e per l’affidamento degli appalti strumentali da un punto di vista funzionale al servizio idrico integrato la SII ricorre prevalentemente alle seguenti procedure:

- Affidamento diretto ai Soci operatori Umbriadue Scarl, Asm Terni SpA, Aman ScpA ai sensi di quanto disposto nello Statuto Sociale e nel Regolamento di Consorzio e relativi allegati, nel quale sono state specificate per ciascun Socio le competenze operative e territoriali all’interno del Sub Ambito n. 4 dove la SII è gestore del servizio idrico integrato.

Dal 2021 la SII SCPA è entrata a far parte delle società del Gruppo Acea. Ad oggi la SII SCPA è controllata indirettamente da ACEA SPA tramite ASM TERNI SPA e Umbriadue Servizi Idrici Scarl, che a sua volta è società controllata di Acea con partecipazione indiretta tramite ASM TERNI SPA (99,4%) e partecipazione diretta tramite TWS SPA. Pertanto, in tutti i casi di affidamento diretto da Regolamento di Consorzio di lavori, servizi e forniture ai propri soci consortili Umbriadue Scarl ed Asm Terni SpA, la SII è tenuta a darne preventiva comunicazione ad Acea Spa, tramite compilazione di apposita scheda descrittiva dell’intervento tra parti correlate di Acea (c.d. *scheda OPC*) dove la SII, nella qualità di soggetto proponente l’operazione economica, comunica all’unità preposta di Acea SpA le seguenti principali informazioni:

- Soggetti tra i quali viene posta in essere l’Operazione economica;
- Soggetto proponente l’Operazione: SII SCPA;
- natura della correlazione ad Acea SpA della controparte contrattuale della SII;
- valore economico complessivo dell’Operazione;
- descrizione dell’Operazione e interesse a porla in essere;
- esplicitazione della correttezza dell’operazione sul piano procedurale;
- esplicitazione della convenienza economica dell’Operazione sul piano economico;
- se l’Operazione proposta dalla SII è esclusa o meno dall’applicazione della Procedura Acea per le operazioni con Parti Correlate (Procedura deliberata dal CdA di ACEA SPA in data 14.06.2023 in attuazione dell’art 4 del Regolamento Consob n. 17221 del 12 marzo 2010 e ss.mm.ii).

In generale la trasmissione della scheda OPC all’unità idrico preposta di ACEA SPA, avviene in tutti i casi di affidamenti diretti da parte del soggetto proponente SII nei confronti di qualsiasi Società facente parte del Gruppo Acea.

- Affidamento diretto ad operatore economico prescelto con motivazione, nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente contenuta nel codice dei contratti pubblici in materia di affidamento diretto;
- affidamento diretto previa richiesta di più preventivi tramite beauty contest tra operatori economici iscritti nell’Albo fornitori telematico della SII istituito all’interno della piattaforma certificata AGID di e procurement Jaggaer del Gruppo Acea nel rispetto della vigente normativa dei contratti pubblici applicabile alla SII ScpA;

- Procedure negoziate, avvalendosi del sistema di qualificazione della SII e di apposita piattaforma di approvvigionamento digitale (e-procurement) Jaggaer del Gruppo Acea conforme alle disposizioni in materia contenute nel D.lgs 36/2023, per appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria oppure per specifici casi previsti dalla normativa;
- Procedure aperte in tutti i casi di appalti di valore economico superiore alla soglia comunitaria tempo per tempo vigente applicabile ai settori speciali di cui la SII fa parte.

Nel rispetto di quanto disposto nel D.lgs 36/2023 in materia di digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti la SII, a far data dal 01/01/2024 utilizza apposito modulo denominato GGAP interconnesso e quindi interoperabile con la piattaforma dei contratti pubblici PCP dell'Anac per la trasmissione dei dati relativi agli appalti e dei relativi contratti, istituito all'interno della piattaforma di e procurement Jaggaer certificata AGID già utilizzata negli anni precedenti per lo svolgimento in via telematica delle procedure volte all'affidamento dei contratti pubblici ai sensi dell'art 148 del Decreto 36/2023.

La SII organizza i propri affidamenti tramite l'adozione annuale di specifico Piano di Committenza, che viene approvato con Delibera del CdA aziendale e con lo scopo di programmare e razionalizzare gli acquisti avendo anche la funzione di censire i fabbisogni delle varie strutture aziendali per l'anno di riferimento.

Il Piano di Committenza aziendale è costituito da un elenco dettagliato degli appalti che si intende affidare nel corso dell'anno di riferimento diviso in:

- Appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
- Appalti settori speciali (lavori e progetti);
- Appalti settori speciali (servizi e forniture);
- Affidamenti diretti ai Soci consortili della SII.

Per quanto riguarda i lavori, il Piano di Committenza anno 2024, approvato dal C.d.A. della SII in data 10/01/2024, prevedeva un totale di € 15.857.000. L'importo investimenti è poi stato rimodulato nel corso dell'anno a € 26.016.085 per effetto dell'inserimento dell'intervento di ricerca perdite finanziato con fondi PNRR. Nello specifico con Decreto Direttoriale n. 299 del 21 giugno 2024 è stata approvata la graduatoria aggiornata delle proposte di finanziamento PNRR, prevista dall'Avviso Pubblico del 9 marzo 2022 (GU n. 29 del 09.03.2022) con cui è stato confermato il finanziamento relativo alla linea d'investimento M2C4I4.2 tra cui rientra il codice di intervento n. M2C4-I4.2_140 – Soggetto proponente AURI, soggetto attuatore SII SCPA, soggetto realizzatore Umbriadue Scarl in forza di quanto stabilito nell'art. 8 dello Statuto societario della SII e nel rispetto del vigente *art 3.5 lett. J)* del Regolamento di Consorzio. Il Progetto riguarda gli interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione attraverso la distrettualizzazione, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti ricadenti nella Provincia di Terni, CUP F71D22000130002, per l'importo complessivo di € 26.000.000,00, di cui € 21.098.024,00 finanziato.

L'importo investimenti, relativo al Piano di Committenza, realizzato nel 2024 è risultato pertanto essere pari ad € 20.624.132.

Per quanto riguarda Servizi e forniture, il Piano di Committenza prevedeva un totale di € 11.773.662,26.

11 / 2 / SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

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

- beni e servizi;
- lavori;
- professionisti.

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

Dal 01/01/2022 la SII, in sostituzione della precedente piattaforma di e procurement, ha attivato il portale Acquisti Jaggaer del Gruppo Acea per la gestione telematica delle procedure di gara e per la gestione del proprio Albo fornitori. L'iscrizione da parte degli Operatori Economici nei Sistemi di Qualificazione della SII potrà avvenire unicamente inoltrando la propria domanda di iscrizione in modalità on-line, accedendo al link <https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com>, cliccando REGISTRATI e seguendo le successive indicazioni. A seguito della registrazione il Fornitore riceverà le credenziali di accesso alla piattaforma informatica (username e password) e potrà entrare nella propria area riservata selezionando "Accesso al portale di Qualifica/Acquisti". I Fornitori che hanno effettuato una precedente registrazione o qualifica presso albi di altre società del Gruppo Acea, dovranno limitarsi ad effettuare l'accesso al portale di qualifica utilizzando le credenziali precedentemente trasmesse per poi seguire la procedura "Diventa fornitore della società SII SCPA". Per ulteriori informazioni sulle condizioni e modalità di utilizzo della piattaforma informatica Jaggaer è possibile consultare le specifiche sezioni "Condizioni generali di utilizzo" ed il "Manuale Qualifica Fornitori".

Con decorrenza dall'anno 2024 la SII si è dotata di un sistema di Vendor Rating per valutare e monitorare le prestazioni degli Operatori Economici iscritti nei propri sistemi di Qualificazione di lavori, beni, servizi e professionisti e più in generale contrattualizzati nell'anno di riferimento anche per appalti non in ambito (c.d. appalti estranei) e quindi non soggetti alla disciplina del codice dei contratti pubblici. I fornitori vengono valutati dall'owner del contratto e dall'Unità Acquisti in base a dei KPI definiti dall'azienda. Ogni parametro ha un peso differente. Il risultato finale è un indice sintetico che tiene conto di questi parametri e che dà così un punteggio ad ogni fornitore all'interno della lista, funzionale alla scelta del fornitore più adatto in base al tipo di approvvigionamento di cui necessita l'Azienda.

Si rappresenta anche che in data 19/12/2024 il CdA Aziendale ha deliberato l'adozione del nuovo modello organizzativo M.O.G. e relativi allegati, che gli operatori economici coinvolti a vario titolo nel processo di approvvigionamento della SII sono tenuti a rispettare. (Protocollo 08- Acquisti) Il M.O.G. aziendale adottato ai sensi del D.lgs 08/06/2001 n. 231 2001 è visionabile e scaricabile dalla sezione del sito internet aziendale "SII Trasparente" (<https://www.siiato2.it/sistema-231>).

11/3/ PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE

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

A far data dal 1° gennaio 2022 la SII, quale società partecipata del Gruppo Acea S.p.A., si avvale, per la qualificazione dei fornitori e per la gestione delle gare telematiche e/o affidamento diretto di lavori, servizi, forniture e professionisti, della nuova piattaforma “Jaggaer” (fornitore Bravo Solution Italia S.p.A.) concessa in licenza d’uso ad Acea S.p.A. Pertanto, nel mese di novembre 2021, si è provveduto alla migrazione parziale dei dati dei 128 fornitori dalla piattaforma Net 4 Market alla nuova piattaforma Jaggaer. La migrazione dei suddetti dati è avvenuta in automatico, fatta salva la facoltà di revocare il consenso da parte del legale rappresentante dell’operatore economico interessato al trattamento. Nessuno dei fornitori accreditati in net4market ha espresso la revoca del consenso, che avrebbe comportato l’impossibilità di trasferire i dati alla piattaforma Jaggaer con la conseguenza che l’operatore economico sarebbe stato obbligato a rinnovare la propria qualifica sulla nuova piattaforma, onde poter essere invitato alle procedure di gara o affidamenti diretti per lavori, servizi, forniture e consulenze professionali. Ad ogni modo la migrazione per tutti i fornitori nella nuova piattaforma Jaggaer è stata soltanto parziale e pertanto, pur potendo essere invitati da subito alle procedure di gara o affidamenti diretti per lavori, servizi, forniture e consulenze professionali, gli operatori economici sono tenuti a perfezionare il proprio processo di qualificazione inserendo i documenti aggiornati che non sono migrati nella nuova piattaforma. Il perfezionamento del processo di qualifica è infatti necessario per la stipula del contratto di affidamento.

Tabella 56	Ripartizione geografica degli ordinativi
Tabella 57	Fornitori Locali
Tabella 58	Processi qualifica Fornitori
Tabella 59	Sistema qualifica Fornitori
Tabella 60	Verifiche ex art 80 D.lgs 50/2016







ALLEGATI

/ INDICATORI DI PERFORMANCE

1 / Corporate governance e compliance

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

descrizione	uomini		donne		totale	
	n.	%	n.	%	n.	%
< 30 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
30 - 50 anni	0	0,00%	1	11,11%	1	11,11%
> 50 anni	7	77,78%	1	11,11%	8	88,89%
Totale	7	77,78%	2	22,22%	9	100,00%

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

descrizione	2022	2023	2024
Incontri con Organismo di Vigilanza	8	7	7

Tabella 3 - Sistemi di Gestione implementati e certificati

descrizione	norma di riferimento	anno di conseguimento	anno ultimo rinnovo	anno di scadenza
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2006	2024	2027
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2006	2024	2027
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	BS OHSAS 18001:2007 UNI ISO 45001:2018	2006 2020	2018 2024	- 2027

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

descrizione	2022	2023	2024
Audit interni sistemi di Gestione	13	13	13
di cui sui processi gestiti dai Soci	6	6	6

descrizione	2022	2023	2024
Ispezioni su impianti	30	30	24
di cui su impianti autorizzati AIA	6	5	5
di cui su impianti autorizzati AUA	17	25	19
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	17	18	17

3 / Gestione efficiente del sistema idrico

Tabella 5 – Volumi Captati

descrizione	2022*		2023**		2024	
	mc	%	mc	%	mc	%
Acque superficiali	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0	0,00%
Pozzi	24.454.219	81,8%	23.196.602	78,3%	24.673.795	80,52%
Sorgenti	4.997.825	16,7%	6.005.482	20,3%	5.434.477	17,73%
Totale Volumi captati	29.452.044	98,5%	29.202.084	98,5%	30.108.272	98,25%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	452.255	1,5%	439.150	1,5%	537.386	1,75%
Totale Volumi immessi nel sistema acquedottistico	29.904.299	100,0%	29.641.234	100,0%	30.645.659	100,00%
Volumi acqua persi complessivamente	15.536.499	52,0%	15.562.973	50,1%	17.316.496	56,5%
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	14.367.800		14.078.261		13.329.163	

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

* Dati modificati rispetto a BdS 2022 in seguito all'aggiornamento dati ufficiali comunicati ad ARERA

** Dati modificati rispetto a BdS 2023 in seguito all'aggiornamento dati ufficiali comunicati ad ARERA

Tabella 6 - Rete Idrica e fognaria (Km)

descrizione	2022	2023	2024
Servizio Acquedotto: rete totale	2.628	2.815	2.921
di cui rete di adduzione	1.119	710	682
di cui rete di distribuzione	1.509	2.105	2.239
Servizio Fognatura: rete totale	1.280	1.281	1.282

Tabella 7 - Infrastrutture Idriche

descrizione	2022	2023	2024
Fonti di approvvigionamento	183	183	183

descrizione	2022	2023	2024
di cui opere di presa pozzi	133	133	133
di cui opere di presa sorgenti	50	50	50
di cui opere di presa fiumi	-	-	-
di cui opere di presa laghi	-	-	-
Stazioni di sollevamento	168	171	171
Opere di accumulo/Serbatoi	310	310	310
Impianti di disinfezione/trattamento	143	161	162

Tabella 8 - Infrastrutture Fognarie

descrizione	2022	2023	2024
Impianti di sollevamento	113	117	117
Scolmatori	212	206	203

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

descrizione	2022*	2023**	2024
ACQUA PRELEVATA***			
ACQUA PER USI INDUSTRIALI****	829.196	363.432	350.583
di cui acqua di superficie	0	0	0
di cui falda freatica	nd	nd	nd
di cui acqua marina	0	0	0
di cui acqua prodotta	nd	nd	nd
di cui acqua da terze parti	nd	nd	nd
ACQUA PER USI CIVILI****	740	644	675
di cui acqua di superficie	0	0	0
di cui falda freatica	nd	nd	nd
di cui acqua marina	0	0	0
di cui acqua prodotta	nd	nd	nd
di cui acqua da terze parti	nd	nd	nd
TOTALE	829.936	364.076	351.258
di cui acqua recuperata / riciclata	0	0	0
ACQUA SCARICATA			
ACQUA TOTALE SCARICATA	829.936	364.076	351.258
di cui in acqua di superficie	149.325	19.077	107.922
di cui in falda freatica	680.611	344.999	243.336
di cui in acqua marina	0	0	0
di cui in acqua di terze parti	0	0	0

descrizione	2022*	2023**	2024
TOTALE	829.936	364.076	351.258

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

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

** Dato modificato rispetto a BdS 2023 in seguito all'aggiornamento dati ufficiali comunicati ad ARERA.

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

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

Tabella 10 - Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

descrizione	2022		2023		2024	
	n.	%	n.	%	n.	%
>= 50.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
>= 10.000 < 50.000 AE	3	1,1%	3	1,1%	3	1,1%
>= 5.000 < 10.000 AE	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
>= 2.000 < 5.000 AE	8	3,0%	8	2,9%	8	2,9%
< 2.000 AE	258	95,2%	260	95,2%	263	95,2%
Totale	271	100,0%	273	100,0%	276	100,0%

4 / Qualità della risorsa idrica

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

descrizione	limite	2022	2023	2024
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,55	7,48	7,54
Ammonio mg/l	0,50	–	< 0,05	–
Arsenico µg/l	10	8,0	7,0	6,8
Nitrato mg/l	50	20,8	20,6	20,7
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1.500 mg/l *	–	172	169
Sodio mg/l	200 mg/l	–	13,2	–
Solfato mg/l	250 mg/l	6,1	6,4	6,0
Conducibilità µS/cm a 20°C	2.500 µS/cm	243	243	242
Cloruro mg/l	250 mg/l	10,6	11,6	10,9
Alluminio µg/l	200 µg/l	48,4	47,8	42,9

* valori consigliati

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

descrizione	limite	2022	2023	2024
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,77	7,76	7,61
Durezza totale	15 - 50 °F *	17,9	17,3	17,9
Ammonio	0,50 mg/l	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Arsenico	10 µg/l	< 1	< 1	< 1
Nitrato	50 mg/l	2,5	< 2,5	< 2,5
Nitrito	0,5 mg/l	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C	max 1.500 mg/l *	222	229	216
Sodio	200 mg/l	5,0	< 5	< 5
Solfato	250 mg/l	2,5	< 2,5	< 2,5
Conducibilità a 20°C	2.500 µS/cm	324	321	327
Cloruro	250 mg/l	4,2	4,5	4,0

* valori consigliati

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

descrizione	limite	2022	2023	2024
		valore	valore	valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,54	7,52	7,41
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	32,9	33,1	32,1
Ammonio mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Arsenico µg/l	10	< 1	< 1	< 1
Nitrato mg/l	50	7,5	6,6	5,7
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1.500 mg/l *	469	464	449
Sodio mg/l	200 mg/l	15,3	15,0	13,8
Solfato mg/l	250 mg/l	56,3	58,5	58,4
Conducibilità µS/cm a 20°C	2500 µS/cm	670	664	652
Cloruro mg/l	250 mg/l	25,9	21,4	19,7
Tricloroetilene + Tetracloroetilene µg/l	10 µg/l	0,73	0,54	0,42

* valori consigliati

Tabella 14 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

descrizione	2022	2023	2024
n. punti di campionamento	415	394	401

descrizione	2022	2023	2024
n. campioni	3.060	2.880	2.825
n. parametri	43.256	39.773	36.201
% parametri fuori standard	0,03%	0,03%	0,03%
n. parametri fuori standard	12	10	11

Dati relativi ai controlli interni eseguiti in distribuzione ai fini della rendicontazione del macro-indicatore M3 per ARERA

5 / Tutela dell'ambiente e progetti di economia circolare

Tabella 15 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

descrizione	2022	2023	2024
n. punti di campionamento	13	13	13
n. campioni	204	214	205
n. parametri	5.657 *	6.104	6.098
% parametri fuori standard	0,00%	0,02%	0,00%
n. parametri fuori standard	0	1	0

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

* Dato modificato rispetto a BdS 2022

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

descrizione	2022	2023	2024
MATERIALI ACQUISTATI DA SII			
MATERIALI NON RINNOVABILI			
Idrossido ferrico **	50,8	23	24
MATERIALI RINNOVABILI			
Carbone attivo vegetale **	16	32	0
Allumina attivata *	0	0	22,05
MATERIALI ACQUISTATI DAI SOCI			
MATERIALI NON RINNOVABILI			
Acido cloridrico	1,0	1,0	1,4
Clorito di sodio	1,0	1,0	1,4
Ipoclorito di sodio*	91,91	76,64	86,2

descrizione	2022	2023	2024
Policloruro di Alluminio	4,86	45,24	11,15
PF81	0,66	0,625	0
Anidride Carbonica	0	0	0
Polielettrolita e PAC	0	0	0
TOTALE	166,20	179,505	146,2

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

* Dato relativo ai quantitativi approvvigionati nel periodo di riferimento

** Dato relativo alle sostituzioni effettuate nel periodo di riferimento

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

descrizione	2022	2023	2024
Flocculante	0	0	0
Polielettrolita*	109,45	107,02	95,0
Cloruro ferrico**	0,15	0	0
Policloruro di alluminio**	0,5	5,9	4,0
Totale	110,10	112,92	99,0

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

* Quantitativo approvvigionato nel periodo di riferimento

** Quantitativo stimato in base alle evidenze operative

Tabella 18 - Quantità di rifiuti prodotti

descrizione	2022		2023		2024	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti Pericolosi	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0	0,00%
Rifiuti Non Pericolosi	7.421,40	100,00%	5.762,305	100,00%	6.597,33	100,00%
di cui da processo di depurazione	7.337,64	98,87%	5.628,35	97,68%	6.562,33	99,47%
di cui da processo di potabilizzazione	83,72	1,13%	133,94	2,32%	34,98	0,53%
di cui da altro	0,04	0,001%	0,015	0,00%	0,015	0,0002%
Produzione totale rifiuti	7.421,40	100,00%	5.762,305	100,00%	6.597,325	100,00%

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

Tabella 19 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

descrizione	2022		2023		2024	
	ton	%	ton	%	ton	%
RECUPERATI	7.317,35	98,59%	5.536,86	96,09%	6.408,15	97,13%
di cui rifiuti pericolosi	0,00	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
di cui rifiuti non pericolosi	7.317,35	98,59%	5.536,86	96,09%	6.408,15	97,13%
SMALTITI	104,05	1,41%	225,43	3,91%	189,18	2,87%
di cui rifiuti pericolosi	0,00	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%
di cui rifiuti non pericolosi	104,05	1,41%	225,43	3,91%	189,18	2,87%
TOTALE	7.421,40	100%	5.762,305	100%	6.597,33	100%

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

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

descrizione	2022	2023	2024
RIFIUTI NON PERICOLOSI*			
RIFIUTI NON CONFERITI IN DISCARICA (FUORI DAL SITO**)			
Preparazione al riutilizzo	0,00	0,00	0,00
Riciclaggio	0,00	0,00	2.873,24
Altre operazioni di recupero	7.317,35	5.536,86	3.534,91
TOTALE	7.317,35	5.536,86	6.408,15
RIFIUTI CONFERITI IN DISCARICA (FUORI DAL SITO**)			
Incenerimento (con recupero di energia)	0,00	0,00	0,00
Incenerimento (senza recupero di energia)	0,00	0,00	0,00
Messa in discarica	0,00	45,22	80,58
Altre operazioni di smaltimento	104,05	180,21	108,60
TOTALE	104,05	225,43	189,18
TOTALE	7.421,4	5.762,29	6.597,33

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

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

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

Tabella 21 - Consumi di energia elettrica per servizio

descrizione	2022		2023		2024	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	114.096,8	31.693,6	104.646,4	29.068,4	111.817,9	31.060,5
Distribuzione	8.063,6	2.239,9	8.254,2	2.292,8	8.557,4	2.377,1
Depurazione	32.844,8	9.123,5	32.159,7	8.933,3	33.002,4	9.167,3
Fognatura	5.101,5	1.417,1	5.674,7	1.576,3	5.436,4	1.510,1
Servizi/Altro	398,5	110,7	333	92,5	416,8	115,8
Totale	160.505,2	44.584,8	151.068,1	41.963,4	159.230,9	44.230,8
di cui da fonti rinnovabili *	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
di cui da fonti non rinnovabili *	160.505,2	44.584,8	151.068,1	41.963,4	159.230,9	44.230,8

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

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

Tabella 22 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

descrizione	2022		2023		2024	
	MC	GJ	MC	GJ	MC	GJ
Gas metano	12.238	432	8.149	289	4.087	145
	L	GJ	L	GJ	L	GJ
GPL	119	3	0	0	0	0
Benzina	1.906	62	2.204	71	1.940	63
Gasolio	3.234	117	3.733	133	2.391	85
Biodiesel/HVO	0	0	0	0	871	21

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

I parametri per la conversione dei consumi di carburante in GJ sono stati desunti dalla tabella "Fuel Properties" del DEFRA 2024.

Tabella 23 - Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

descrizione	2022		2023		2024	
	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2	Sm3/Ton	Ton CO2
Gas metano (Sm3)	12.238	24,3	8.149	16,3	4.087	8,2
GPL (ton)	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Benzina (ton)	1,4	4,5	1,6	5,2	1,5	4,6

Gasolio (ton)	2,7	8,5	3,1	9,8	2,0	6,3
Biodiesel/HVO (ton)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
Totale emissioni di tipo Scope 1		37,5		31,3		19,1

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

I quantitativi di CO₂ emessa sono stati calcolati a partire dai parametri standard nazionale UNFCCC – fonte dati ISPRA per l'anno di pertinenza considerando un fattore di ossidazione pari ad 1. Per la conversione da litri a kg di benzina e gasolio, sono stati utilizzati i fattori di conversione del Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) e per la conversione da litri a kg del biodiesel/HVO sono stati utilizzati i fattori pubblicati dall'European Biomass Industry Association (EUBIA).

Tabella 24 - Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

descrizione	2022		2023		2024	
	MWh	Ton CO ₂	MWh	Ton CO ₂	MWh	Ton CO ₂
Metodologia LOCATION BASED *						
Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	31.693,6	8.272,0	29.068,4	7.761,3	31.060,5	8.013,6
Distribuzione	2.239,9	584,6	2.292,8	612,2	2.377,1	613,3
Depurazione	9.123,5	2.381,2	8.933,3	2.385,2	9.167,3	2.365,2
Fognatura	1.417,1	369,9	1.576,3	420,9	1.510,1	389,6
Servizi/Altro	110,7	28,9	92,5	24,7	115,8	29,9
Totale	44.584,8	11.636,6	41.963,3	11.204,3	44.230,8	11.411,5

Metodologia MARKET BASED **

Captazione, Adduzione, Potabilizzazione e Misura	31.693,6	14.471,3	29.068,4	13.287,2	31.060,5	15.548,0
Distribuzione	2.239,9	1.022,7	2.292,8	1.048,1	2.377,1	1.189,9
Depurazione	9.123,5	4.165,8	8.933,3	4.083,4	9.167,3	4.588,9
Fognatura	1.417,1	647,0	1.576,3	720,5	1.510,1	755,9
Servizi/Altro	110,7	50,5	92,5	42,3	115,8	58,0
Totale	44.584,8	20.357,4	41.963,4	19.181,4	44.230,8	22.140,6

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

* Fonte: Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico 404/2024 – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

** Fonte: AIB - European Residual Mixes 2023.

Tabella 25 – Dispute ambientali

descrizione	2022	2023	2024
dispute ufficialmente aperte da soggetti esterni per questioni ambientali (ricorsi, denunce, verbali, memorie, multe, ecc.)	1	1	0
di cui risolte	0	0	0

Tabella 26 – Multe ambientali

descrizione	2022		2023		2024	
	n.	Val. €	n.	Val. €	n.	Val. €
multe ricevute	1	3.019	1	1.024,54	0	0,00
multe pagate	1	3.019	1	1.024,54	0	0,00

6 / Gestione delle risorse umane

Tabella 27 - Numero totale dipendenti per qualifica

descrizione	2022				2023				2024			
	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.
Dirigenti	2	0	2	5,0	2	0	2	5,1	2	0	2	4,8
Quadri	2	0	2	5,0	2	0	2	5,1	3	0	3	7,1
Impiegati	19	16	35	87,5	19	16	35	89,7	20	17	37	88,1
Operai	1	0	1	2,5	0	0	0	0,0	0	0	0	0
Totale	24	16	40	100,0	23	16	39	100,0	25	17	42	100,0

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

descrizione	2022			2023			2024		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	0	0
	> 50 anni	1	0	1	1	0	1	2	2
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	1	0	1	1	1
	> 50 anni	1	0	1	1	0	1	2	2
Impiegati	< 30 anni	1	1	2	1	1	2	0	1
	30 - 50 anni	13	11	24	13	11	24	16	12
	> 50 anni	5	4	9	5	4	9	4	8
Operai	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	1	0	1	0	0	0	0	0
	> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0
totale	24	16	40	23	16	39	25	17	42

Tabella 29 - Numero totale personale per tipologia di contratto

descrizione	2022				2023				2024			
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
Personale stabile a tempo indeterminato	20	15	35	87,5	21	15	36	92,3	21	15	36	85,7
di cui personale in part-time	0	4	4	10,0	0	3	3	7,7	0	3	3	7,1
Personale a tempo determinato	3	0	3	7,5	1	0	1	2,6	4	1	5	11,9
Personale con contratti di apprendistato professionalizzante	1	1	2	5,0	1	1	2	5,1	0	1	1	2,4
Totale	24	16	40	100,0	23	16	39	100,0	25	17	42	100

Tabella 30 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

descrizione	2022	2023	2024
Categorie protette (art. 18 C.2 L. 68/99)	-	-	-
Disabili	2	2	2
Totale	2	2	2

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

descrizione	2022			2023			2024			
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	
Personale assunto	< 30 anni	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	4	0	4	0	0	0	4	1	5
	> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Totale	5	1	6	0	0	0	4	1	5
Personale cessato	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	30 - 50 anni	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	> 50 anni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	Totale	1	0	1	1	0	1	2	0	2
di cui per Pensionamento	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
di cui per Dimissioni volontarie	0	0	0	1	0	1	2	0	2	
di cui per Licenziamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
di cui per Altro (mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tasso di nuove assunzioni	21	6	15	0	0	0	16	6	12	
Tasso di Turnover %	4	0	3	4	0	3	8	0	5	

Tabella 32 - Ore lavorate ed ore di assenza

descrizione	U.M.	2022			2023			2024		
		uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	Ore	4.703	3.825	8.528	5.878	3.660	9.538	6.796	3.443	10.239
di cui assenza per malattia e infortunio	Ore	1.232	1.242	2.474	1.130	759	1.889	2.453	620	3.073
di cui sciopero	Ore	-	-	-	-	-	-	0	0	0
di cui altro	Ore	3.471	2.583	6.054	4.748	2.901	7.649	4.343	2.823	7.166
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	%	11	15	13	8	5	13	8	6	14
Tasso di malattia	%	2	2	4	2	1	3	2	2	4
Ore lavorabili	Ore	41.232	25.760	66.992	45.425	27.879	73.304	45.199	29.673	74.872
Ore lavorate*	Ore	36.824	22.037	58.861	39.993	24.318	64.311	38.721	26.347	65.067
di cui ore ordinarie	Ore	36.529	21.935	58.464	39.548	24.219	63.767	38.403	26.230	64.633
di cui ore straordinarie	Ore	295	101	396	445	99	544	318	117	434

* Nel calcolo delle ore lavorate sono state considerate anche le ore lavorate dai dipendenti cessati.

Tabella 33 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

descrizione	2022			2023			2024		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	34	0	34	7,5	0	7,5	46	0	46
quadri	90	0	90	64	0	64	79	0	79
impiegati	574	581	1.155	617	605,5	1.222,5	755,5	928	1.683,5
operai	65	0	65	0	0	0	0	0	0
totale	762	581	1.343	688,5	605,5	1.294	880,5	928	1.808,5

N.B. A seguito di un allineamento della metodologia di calcolo, nel calcolo delle ore totali di formazione non sono state considerate quelle svolte dai dipendenti cessati, dai distacchi IN e dai somministrati.

Tabella 34 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

descrizione	2022			2023			2024		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	16,8	0	16,8	3,75	0	3,75	23	0	23
quadri	44,8	0	44,8	32,0	0	32,0	26,3	0	26,3
impiegati	30,2	36,3	33,0	32,4	37,8	34,9	37,8	54,6	45,5
operai	65,0	0	65,0	0	0	0	0	0	0
totale	31,7	36,3	33,6	29,91	37,84	33,17	35,2	54,6	43,1

N.B. A seguito di un allineamento della metodologia di calcolo, nel calcolo delle ore medie di formazione relative al 2024 non sono state considerate quelle svolte dai dipendenti cessati, dai distacchi IN e dai somministrati.

Tabella 35 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

descrizione	2022			2023			2024		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Manageriali/leadership	76	48	124	0	51	51	72	96	168
Formazione anticorruzione	183	98	281	35	40	75	19	17	36
Sicurezza HSE	72	36	108	140	156	296	74	40	114
Formazione professionale e tecnica	431	399	830	514	359	872	715,5	775	1.490,5
Totale	762	581	1.343	689	606	1.294	880,5	928	1.808,5

N.B. A seguito di un allineamento della metodologia di calcolo, nel calcolo delle ore totali di formazione per tipologia di corso e genere relative al 2024 non sono state considerate quelle svolte dai dipendenti cessati, dai distacchi IN e dai somministrati.

7 / Salute e sicurezza dei lavoratori

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

descrizione	2022			2023			2024		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
quadri	0	0	0	22	0	22	0	0	0
impiegati	200	44	244	196	162	358	20	0	20
operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
totale	200	44	244	218	162	380	20	0	20

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

descrizione	2022			2023			2024		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
quadri	0	0	0	11	0	11	0	0	0
impiegati	11	5	16	8,16	9,53	17,69	1,00	0	0,54
operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
totale	11	5	16	19,16	9,53	28,69	0,80	0	0,48

Tabella 38 - Indici infortunistici

descrizione	2022			2023			2024		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Infortuni (> 1 giorno)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprehensive straordinario) *	36.824	22.037	58.861	39.993	24.318	64.311	38.721	26.347	65.067
IR - Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Giorni di assenza per infortunio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LDR - Indice di gravità (gg di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 1.000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* Nel calcolo delle ore lavorate sono state considerate anche quelle dei dipendenti cessati.

8 / Relazione con la clientela

Tabella 39 - Utenze per servizio

descrizione	2022	2023	2024
Utenze Totali	127.963	127.567	121.458
Utenze servite da acquedotto	127.963	127.567	121.457
Utenze servite da fognatura	109.409	106.014	100.824
Utenze servite da depurazione	105.894	103.871	98.933
Scarichi industriali	159	154	116

Tabella 40 - Utenze per Comune e Area

comune	sub ambito	2022	2023	2024
ACQUASPARTA	Ternano	2.644	2.629	2.523
ALLERONA	Orvietano	976	986	960
ALVIANO	Amerino - Narnese	858	858	834

comune	sub ambito	2022	2023	2024
AMELIA	Amerino - Narnese	6.947	6.917	6.589
ARRONE	Ternano	1.575	1.580	1.504
ATTIGLIANO	Amerino - Narnese	1.117	1.114	1.071
AVIGLIANO UMBRO	Amerino - Narnese	1.551	1.543	1.477
BASCHI	Orvietano	1.987	1.966	1.905
CALVI DELL'UMBRIA	Amerino - Narnese	1.356	1.361	1.300
CASTEL GIORGIO	Orvietano	1.503	1.482	1.437
CASTEL VISCARDO	Orvietano	1.852	1.851	1.799
FABRO	Orvietano	1.825	1.826	1.750
FERENTILLO	Ternano	1.382	1.379	1.319
FICULLE	Orvietano	1.169	1.165	1.116
GIOVE	Amerino - Narnese	1.350	1.328	1.279
GUARDEA	Amerino - Narnese	1.209	1.207	1.181
LUGNANO IN TEVERINA	Amerino - Narnese	1.063	1.054	1.037
MONTECASTRILLI	Amerino - Narnese	2.659	2.641	2.532
MONTECCHIO	Orvietano	1.369	1.355	1.302
MONTEFRANCO	Ternano	893	881	838
MONTEGABBIONE	Orvietano	666	666	647
MONTELEONE D'ORVIETO	Orvietano	933	922	900
NARNI	Amerino - Narnese	10.319	10.279	9.843
ORVIETO	Orvietano	11.860	11.860	11.357
OTRICOLI	Amerino - Narnese	1.159	1.139	1.094
PARRANO	Orvietano	472	445	455
PENNA IN TEVERINA	Amerino - Narnese	812	796	766
POLINO	Ternano	334	325	329
PORANO	Orvietano	1.115	1.105	1.061
SAN GEMINI	Ternano	2.610	2.611	2.501
STRONCONE	Ternano	2.777	2.770	2.682
TERNI	Ternano	59.621	59.526	56.070
Sub ambito Amerino - Narnese		30.400	30.237	31.354
Sub ambito Orvietano		25.727	25.629	24.689
Sub ambito Ternano		71.836	71.701	65.265
Totale		127.963	127.567	121.458

Tabella 41 - Contatti Inbound e Outbound

descrizione	canali di contatto	2022	2023	2024
contatti IN bound	call center	72.228	82.893	158.455
	sportello	9.892	10.562	3.232
	servizio guasti	8.279	3.434	4.097
	sportello digitale	610	371	234

Tabella 42 - Autoletture (n°)

descrizione	2022	2023	2024
Autolettura da IVR (Telefonica)	40.660	40.167	3.721
Autolettura da Letturista	242.044	262.992	219.938
Autolettura da SMS	5.011	4.560	2.632
Autolettura da WEB	7.797	7.300	3.630

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

descrizione	2022	2023	2024
Domiciliazione bancaria (SDD)	29,4%	27,69%	28,98%
Bonifico	29,0%	36,44%	37,12%
Bollettino postale	41,7%	35,87%	33,90%

Tabella 44 - Agevolazioni Tariffarie

descrizione	2022	2023*	2024
UTENZE Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	418	7.828	11.485
VOLUMI Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	16.250	13.262	17.164

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

Tabella 45 - Customer Satisfaction Index *

indicatori	2022	2023	2024
Aspetti Tecnici	93,7	91,0	95,3
Fatturazione	92,0	91,6	92,3
Rapporto Qualità/Prezzo	84,2	87,2	90,1

Segnalazione Guasti	92,0	88,8	88,6
Intervento Tecnico	97,5	97,3	99,3
N° verde Commerciale	97,0	95,1	99,3
Sportello	96,0	95,5	95,9
C.S.I. complessivo	92,6	91,3	94,2

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

Tabella 46 - Contenziosi

descrizione	2022	2023	2024
cause civili e amministrative aperte	5	3	3
di cui verso ARERA e AURI	2	0	0
accertamenti tecnici preventivi	0	0	0
procedimenti sanzionatori ambientali	0	0	0
azioni di risarcimento danni	1	2	1
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	2	1	6

Tabella 47 - Commissione Conciliativa

descrizione	2022	2023	2024
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute Organismo ADR ACEA	2	2	2
di cui istanze ammesse	2	2	2
di cui istanze non ammesse	0	0	0
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute ammesse Organismo ADR ACEA	2	2	2
di cui istanze concluse con accordo	2	2	1
di cui istanze concluse senza accordo	0	0	1
Sportello Acquirente Unico ARERA: istanze ricevute	3	2	12
di cui istanze ammesse	3	2	12
di cui istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa ARERA: istanze ricevute	11	10	24
di cui istanze risolte prima della Conciliazione	0	0	0
di cui istanze concluse con accordo	8	7	18
di cui istanze concluse senza accordo	3	3	6

10 / Capacità reddituale e solidità patrimoniale

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

descrizione	2022	2023	2024
Ricavi da SII	49,22	46,40	51,82
Ricavi diversi	7,18	3,97	3,04
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	14,13	15,06	20,78
Risultato Operativo Netto (EBIT)	2,45	3,45	6,78
Risultato Netto (Utile)	0,81	1,11	3,38

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

descrizione	2022	2023	2024
Patrimonio Netto	36,76	37,38	40,48
Capitale Investito Netto	79,52	80,25	79,84
Posizione Finanziaria Netta	42,76	42,87	39,36

Tabella 50 - Indici di Redditività (%)

descrizione	2022	2023	2024
ROE Netto	2,26%	3,05%	9,10%
ROI	3,08%	4,30%	8,50%
ROS	5,03%	7,02%	12,63%

Tabella 51 - Indici di Investimento

descrizione	2022	2023	2024
Investimenti (€ mln)	14,38	16,49	20,62
€ per m3 di acqua venduta	1,14	1,24	1,64
€ per abitante del territorio servito	66,79	76,78	98,89

Tabella 52 - Investimenti Totali per Servizio (€ mln)

descrizione	2022		2023		2024	
	ML	%	ML	%	ML	%

Acquedotto	9,02	62,73%	9,10	55,17%	13,86	67,20%
Fognatura	2,00	13,91%	3,54	21,45%	2,82	13,69%
Depurazione	3,16	22,01%	2,89	17,53%	3,25	15,76%
Generale SII (SC, FOC, AII, NI)	0,19	1,35%	0,96	5,85%	0,69	3,36%
Totale	14,38	100,00%	16,49	100,00%	20,62	100,00%

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

descrizione	2022	2023	2024
VALORE ECONOMICO GENERATO	56.396.895,00	50.371.230,00	54.853.876,00
Ricavi da SII	56.396.895,00	50.371.230,00	54.853.876,00
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO			
Fornitori	21.586.845,00	13.720.905,81	14.155.417,88
Remunerazione del personale	2.130.162,00	2.252.930,00	2.399.098,00
Azionisti soci imprenditori	14.062.829,52	15.060.856,47	13.933.724,48
Azionisti comuni e AURI	2.542.895,00	2.492.534,72	2.406.932,59
Finanziatori	1.594.970,00	2.164.291,00	1.793.416,00
Pubblica Amministrazione	1.978.678,00	1.950.561,00	2.771.637,00
Collettività*	7.786,00	13.150,00	25.231,05
Impresa (valore trattenuto)	12.492.730,00	12.716.001,00	17.368.419,00

*Il valore esprime le erogazioni liberali e le sponsorizzazioni ricomprese nel Bilancio di Esercizio nella voce B7 rappresentante le spese per servizi.

11 / Supply chain

Tabella 54 - Ordinativi

descrizione	2022		2023		2024	
	n. ordini	Val. €	n. ordini	Val. €	n. ordini	Val. €
Forniture	15	11.513.049,50	13	16.818.494,49	9	16.026.814,34
Lavori	3	90.574,74	0	0,00	0	0,00
Servizi	11	2.432.600,01	14	2.084.348,68	15	1.672.596,14
Professionisti	26	330.770,35	30	643.227,33	18	687.374,02
Soci	41	28.395.359,34	33	26.372.234,46	29	49.128.433,29
Totale	96	42.762.353,26	90	45.918.304,96	71	67.515.217,79

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

descrizione	2022	2023	2024
Ordinativi Fornitori con importo commessa <40k €	1,55%	1,56%	0,67%
Ordinativi Fornitori con importo commessa 40-400k €	15,87%	11,32%	6,43%
Ordinativi Fornitori con importo commessa >400k €	82,58%	84,74%	92,89%

Tabella 56 - Ripartizione geografica ordinativi

descrizione	2022				2023				2024			
	quantità		valore		quantità		valore		quantità		valore	
	n.	%	€	%	n.	%	€	%	n.	%	€	%
Umbria	69	71,9%	29.792.804,36	69,7%	64	71,11%	44.225.209,37	96,31	42	59,15%	49.556.836,31	73,40%
Altre regioni	27	28,1%	12.969.548,90	28,1%	26	28,89%	1.693.095,59	3,69	29	40,85%	17.958.381,48	26,60%
Totale	96	100%	42.762.353,26	100%	90	100%	45.9183.04,96	100%	71	100%	67.515.217,79	100%

Tabella 57 - Fornitori locali *

descrizione	2022	2023	2024
Numero di fornitori locali con ordinativi nell'anno	14	19	8
% dei fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	9,33%	47,50%	30,77%

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

Tabella 58 - Processi qualifica fornitori

descrizione	2022	2023	2024
Processi di qualifica accreditato (%)	39%	30,02%	83,96%
Processi di qualifica con esito negativo (%)	4%	2,20%	0,31%

Tabella 59 - Sistema qualifica fornitori

descrizione	UM	2022	2023	2024
Fornitori complessivamente qualificati al 31/12*	n.	150	453	666
di cui qualificati nell'anno	n.	37	136	267
di cui in possesso di cert.ne UNI EN ISO 9001	%	36,7%	86%	29,96%
di cui in possesso di cert.ne UNI EN ISO 14001	%	6%	22%	50,94%

* Un fornitore può essere qualificato per diverse categorie merceologiche

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

descrizione	2022	2023	2024
Numero di imprese verificate	106	89	88

/ CONTENT INDEX

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile	N/A	
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE

SGRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021

2-1 Dettagli organizzativi	Par. “SII in sintesi” Par. 1/1 “Profilo della società”
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’organizzazione	Par. “Nota metodologica”
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Par. “Nota metodologica”
2-4 Revisione delle informazioni	Par. “Nota metodologica”
2-5 Assurance esterna	All. / ATTESTAZIONE SOCIETA’ DI REVISIONE
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Par. 1/1 “Profilo della società” Par. 11/2 “Sistema di qualificazione dei fornitori”
2-7 Dipendenti	Par. 6/1 “Le persone nella SII” Tab. 29 “Numero totale personale per tipologia di contratto”
2-8 Lavoratori non dipendenti	Par. 6/1 “Le persone nella SII”
2-9 Struttura e composizione della governance	Par. 1/12 “Struttura di governo aziendale” Tab. 1 “Numero di componenti della governance per genere ed età”
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Par. 1/12 “Struttura di governo aziendale”
2-11 Presidente del massimo organo di governo	Par. 1/12 “Struttura di governo aziendale”
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Par. 1/12 “Struttura di governo aziendale”
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Par. 1/12 “Struttura di governo aziendale”
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Par. 1/12 “Struttura di governo aziendale”

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile	N/A	
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE
	2-15 Conflitti d'interesse	Par. 1/6 "Modello di organizzazione, gestione e controllo"
	2-16 Comunicazione delle criticità	Par. 1/12 "Struttura di governo aziendale"
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Par. 1/12 "Struttura di governo aziendale"
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Par. 1/12 "Struttura di governo aziendale"
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Par. 1/12 "Struttura di governo aziendale" Cap. 6 "Gestione delle risorse umane"
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Par. 1/12 "Struttura di governo aziendale" Cap. 6 "Gestione delle risorse umane"
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Par. 6/1 "Le persone nella SII"
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Par. "Lettera agli stakeholder"
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Par. 8/3 "Sistemi a tutela dell'utenza"
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Par. 8/3 "Sistemi a tutela dell'utenza" https://www.siiato2.it/sii-trasparente/whistleblowing
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Tab. 26 "Mulle ambientali"
	2-28 Appartenenza ad associazioni	La SII è associata di Confindustria e Utilitalia
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Par. 8/4 "Monitoraggio della soddisfazione degli utenti"
	2-30 Contratti collettivi	Par. 6/1 "Le persone nella SII" Tab. 29 " Numero totale personale per tipologia di contratto"
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Par. "Materialità"
	3-2 Elenco di temi materiali	Par. "Temi materiali"

Tema materiale: Performance economiche ed investimenti infrastrutturali

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile	N/A	
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. 3/4 "Reti idriche" Cap. 10 "Capacità reddituale e solidità patrimoniale"
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 10/2 "Valore aggiunto globale"
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Par. 3/4 "Reti idriche"

Tema materiale: Sostegno alle comunità locali

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Cap. 9 "Impatti sulla comunità"
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Par. 8/3 "Sistemi a tutela dell'utenza" Cap. 9 "Impatti sulla comunità"
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Tab. 57 "Fornitori locali"

Tema materiale: Etica ed integrità del Business

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Par 1/6 "Modello di organizzazione, gestione e controllo" Par. 1/7 "Anticorruzione e trasparenza"
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel 2024 non sono stati registrati episodi accertati di corruzione.
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel 2024 la SII non è stata coinvolta in azioni legali in materia di comportamento anticoncorrenziale, violazioni delle normative antitrust e/o in pratiche monopolistiche.

Tema materiale: Gestione dei rifiuti e delle materie prime

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Par. 5/3 "Gestione rifiuti" Par. 5/5 "Consumi di materie prime ed altri materiali" Par. 5/6 "Progetti di economia circolare"
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Par. 5/5 "Consumi di materie prime ed altri materiali" Tab. 16 "Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile" Tab. 17 "Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue"

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile	N/A	
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE

306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Par. 5/3 "Gestione rifiuti"
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Par. 5/3 "Gestione rifiuti" 5/6 "Progetti di economia circolare"
306-3	Rifiuti prodotti	Par. 5/3 "Gestione rifiuti" Tab. 18 "Quantità di rifiuti prodotti" Tab. 19 "Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati"
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Tab. 20 "Rifiuti conferiti / non conferiti in discarica"
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Tab. 20 "Rifiuti conferiti / non conferiti in discarica"

Tema materiale: Cambiamento climatico

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Par. 5/4 "Consumi energetici"
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Par. 5/4 "Consumi energetici" Tab. 21 "Consumi di energia elettrica per servizio" Tab. 22 "Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione"
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Par. 5/4 "Consumi energetici" Tab. 23 "Emissioni dirette di GHG (Scope 1)"
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Par. 5/4 "Consumi energetici" Tab. 24 "Emissioni indirette di GHG (Scope 2)"

Tema materiale: Catena di fornitura

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Cap. 11 "Supply chain"
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Tab. 59 "Sistema qualifica fornitori"

Tema materiale: Tutela della risorsa idrica

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Cap. 3 "Gestione efficiente del sistema idrico" Par. 5/6 "Progetti di economia circolare"
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Par. 3/1 "Il sistema idrico" Par. 3/2 "Il sistema acquedottistico gestito da SII"

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile	N/A	
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE

		Par. 3/3 "Impianti di trattamento e potabilizzazione" Par. 3/4 "Reti idriche"
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Par. 3/5 "Reti di collettamento fognario" Par. 3/6 "Depurazione" Par. 5/6 "Progetti di economia circolare"
303-3	Prelievo idrico	Tab. 5 "Volumi captati" Tab. 9 "Acqua prelevata / scaricata per usi civili e industriali connessi alla gestione del servizio"
303-4	Scarico idrico	Tab. 9 "Acqua prelevata / scaricata per usi civili e industriali connessi alla gestione del servizio"
303-5	Consumo idrico	Tab. 9 "Acqua prelevata / scaricata per usi civili e industriali connessi alla gestione del servizio"

Tema materiale: Sviluppo, valorizzazione e benessere del capitale umano

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Cap. 6 "Gestione delle risorse umane"
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Tab. 31 "Entrate, Uscite e tassi di turnover per genere e fascia di età"
401-2	Benefici previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Par. 6/4 "La gestione delle persone e le relazioni sindacali" Par. 6/5 "Welfare"
404-1	Numero medio di ore di formazione annua per dipendente	Par. 6/3 "Formazione" Tab. 34 "Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere"
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Par. 6/8 "Sistema professionale"
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Par. 6/1 "Le persone nella SII"

Tema materiale: Diversità e pari opportunità

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Cap. 6/1 "Le persone nella SII"
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Par. 6/1 "Le persone nella SII" Tab. 27 "Numero totale dipendenti per qualifica" Tab. 28 "Numero totale dei dipendenti per fascia d'età e qualifica"

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile	N/A	
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE

Tema materiale: Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-3	Servizi per la salute professionale	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori" Tab. 36 "Ore totali formazione sicurezza HSE per categoria e genere" Tab. 37 "Ore medie formazione sicurezza HSE per categoria e genere"
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori" Tab. 38 "Indici infortunistici"
403-10	Malattie professionali	Cap. 7 "Salute e sicurezza dei lavoratori"

Tema materiale: Qualità dell'acqua erogata

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Cap. 4 "Qualità della risorsa idrica"
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Tab. 14 "Numero di controlli analitici sull'acqua potabile" Tab. 15 "Numero di controlli analitici sull'acqua reflua"
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Nel 2024 non si sono registrati episodi di non conformità sulle acque potabili che

Dichiarazione d'uso	S.I.I. Società Consortile per Azioni ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI	
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021	
Standard di settore applicabile	N/A	
GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE

hanno comportato impatti negativi alla salute e sicurezza degli utenti.

Tema materiale: Soddisfazione dei clienti

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Par. 8/4 "Monitoraggio della soddisfazione degli utenti" Par. 8/5 "Regolamento di gestione e Carta del servizio idrico integrato" Tab. 45 "Customer Satisfaction Index"
-----------------------------------	---------------------------------	--

Tema materiale: Cybersecurity

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Par. "Temi materiali" Par. 1/10 "Privacy"
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel 2024 la SII non ha ricevuto denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.



Shape the future
with confidence

EY S.p.A.
Via Bartolo, 10
06122 Perugia

Tel: +39 075 5750411
Fax: +39 075 5722888
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sul documento "Bilancio di Sostenibilità 2024"

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità 2024 di S.I.I. Società Consortile per Azioni (di seguito anche "Servizio Idrico Integrato" o S.I.I. S.C.p.A.") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità").

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

Responsabilità della società di revisione

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



**Shape the future
with confidence**

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "10 / *Capacità reddituale e solidità patrimoniale*" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio di esercizio della S.I.I. S.C.p.A.;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità; in particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della S.I.I. S.C.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

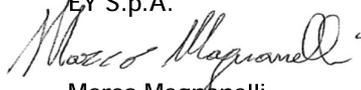
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Servizio Idrico Integrato:

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di S.I.I. Società Consortile per Azioni relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "*Nota metodologica*" e con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "*Content Index*" del Bilancio di Sostenibilità.

Perugia, 16 luglio 2025

EY S.p.A.

Marco Magnanelli
(Revisore Legale)

/ 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 Iniziative, ovvero le Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità.

I

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

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

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

M

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

P

PARAMETRO: singola specie analitica.

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

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

R

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

RIFIUTI NON PERICOLOSI: rifiuti che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.

RIFIUTI PERICOLOSI: rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).

RIFIUTO: qualsiasi sostanza ad oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del D.Lgs. 152/2006 e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di "disfarsi". Lo stesso Decreto legislativo classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciale e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

S

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

SOSTENIBILITÀ: capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.

STAKEHOLDER: insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità od organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività di impresa all'ambiente e alla sicurezza.

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

U

UTENTE: cliente o soggetto che usufruisce di un servizio.

V

VALORE DI PARAMETRO: concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.

