

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

# INDICE

<a href="#">SII IN SINTESI</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">LETTERA AGLI STAKEHOLDER</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">NOTA METODOLOGICA</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">PERCORSO DELLA SOSTENIBILITA'</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">MATERIALITÀ</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">STAKEHOLDER AZIENDALI</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">TEMI MATERIALI</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">CORPORATE GOVERNANCE</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">PROFILO DELLA SOCIETÀ</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">RIORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETA' E IL CONSOLIDAMENTO</a>	<a href="#">18</a>
<a href="#">MISSION E VALORI AZIENDALI</a>	<a href="#">21</a>
<a href="#">CODICE ETICO</a>	<a href="#">22</a>
<a href="#">MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO</a>	<a href="#">22</a>
<a href="#">ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA</a>	<a href="#">23</a>
<a href="#">SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</a>	<a href="#">24</a>
<a href="#">AUDIT DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</a>	<a href="#">25</a>
<a href="#">PRIVACY</a>	<a href="#">25</a>
<a href="#">SCENARIO REGOLATORIO</a>	<a href="#">27</a>
<a href="#">STRUTTURA DI GOVERNO AZIENDALE</a>	<a href="#">27</a>
<a href="#">GESTIONE DEL RISCHIO</a>	<a href="#">29</a>
<a href="#">GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO</a>	<a href="#">36</a>
<a href="#">IL SISTEMA IDRICO</a>	<a href="#">36</a>
<a href="#">IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DA SII</a>	<a href="#">38</a>
<a href="#">IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE</a>	<a href="#">40</a>
<a href="#">RETI DI DISTRIBUZIONE</a>	<a href="#">42</a>
<a href="#">RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO</a>	<a href="#">42</a>
<a href="#">DEPURAZIONE</a>	<a href="#">43</a>
<a href="#">QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA</a>	<a href="#">47</a>
<a href="#">CONTROLLI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE E DEPURATA</a>	<a href="#">47</a>
<a href="#">ACQUE POTABILI</a>	<a href="#">47</a>
<a href="#">PROGETTO "L'ACQUA CHE BEVO"</a>	<a href="#">48</a>
<a href="#">TUTELA DELL'AMBIENTE</a>	<a href="#">50</a>
<a href="#">ACQUE REFLUE E DEPURATE</a>	<a href="#">50</a>
<a href="#">GESTIONE RIFIUTI</a>	<a href="#">51</a>
<a href="#">CONSUMI ENERGETICI</a>	<a href="#">52</a>
<a href="#">CONSUMI MATERIE PREMI ED ALTRI MATERIALI</a>	<a href="#">53</a>

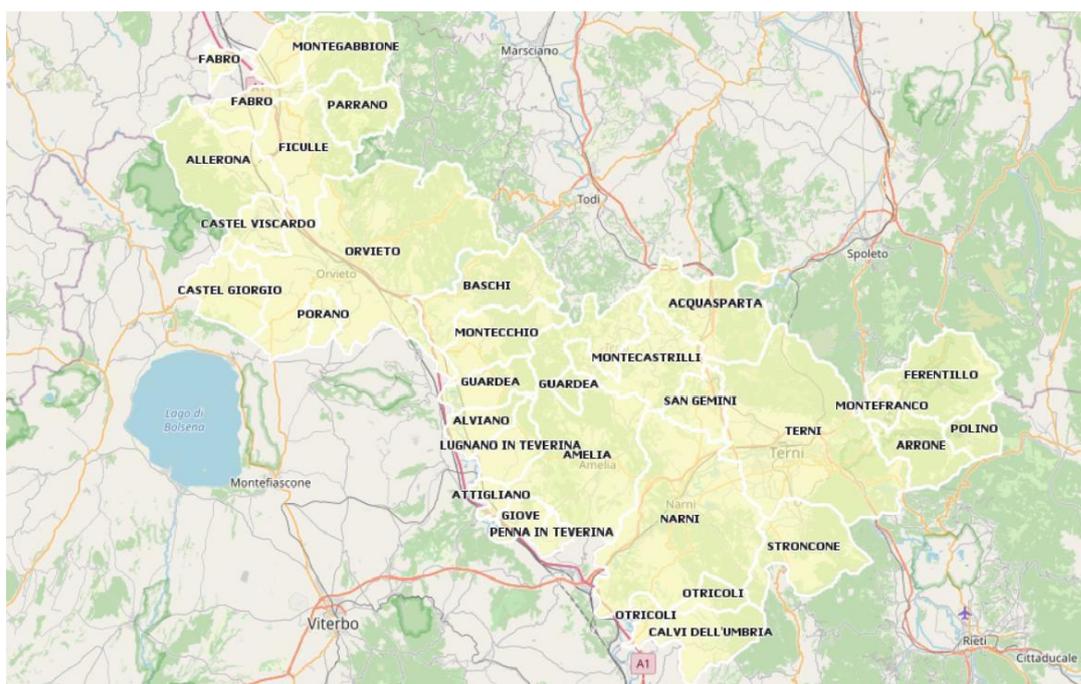
<u>PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE E MITIGAZIONE DEL RISCHIO</u> .....	53
<u>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</u> .....	55
<u>PERSONE IN SII</u> .....	55
<u>ORE LAVORATE E ASSENZE</u> .....	55
<u>OLTRE L'EMERGENZA E LA GESTIONE DEL PERSONALE</u> .....	56
<u>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</u> .....	57
<u>VALUTAZIONE DEI RISCHI ED INTERVENTI</u> .....	58
<u>GESTIONE EMERGENZE</u> .....	60
<u>RELAZIONE CON LA CLIENTELA</u> .....	62
<u>CLASSIFICAZIONE POPOLAZIONE SERVITA, MACROAREE, TIPOLOGIA DI UTENZA</u> .....	62
<u>CUSTOMER EXPERIENCE</u> .....	63
<u>SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA</u> .....	67
<u>MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</u> .....	70
<u>REGOLAMENTO DI GESTIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</u> .....	71
<u>IMPATTI SULLA COMUNITÀ</u> .....	74
<u>INIZIATIVE SUL TERRITORIO</u> .....	76
<u>CAPACITA' REDDITUALE E SOLIDITA' PATRIMONIALE</u> .....	78
<u>RISULTATI</u> .....	79
<u>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</u> .....	79
<u>SUPPLY CHAIN</u> .....	80
<u>PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI</u> .....	81
<u>PROCEDURA DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE</u> .....	83
<u>SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI</u> .....	85
<u>ALLEGATI</u> .....	89
<u>TABELLA DI CORRELAZIONE</u> .....	89
<u>GRI CONTENT INDEX</u> .....	90
<u>GLOSSARIO</u> .....	92
<u>INDICATORI DI PERFORMANCE</u> .....	94





## SII IN SINTESI

102-6 102-7



## ***DATI GENERALI***

Ragione Sociale: Servizio Idrico Integrato Società Consortile per Azioni

Ambito Territoriale Ottimale: AURI sub ambito n.4

Forma Giuridica: Società per Azioni

Sede Legale: Terni

Attività Principale (Codice Ateco): Fornitura Acqua

Capitale Sociale: € 19.536.000

## ***IL TERRITORIO***

Numero Comuni Gestiti: 32

Popolazione residente: 220.000

Densità: 112,6 (ab/Km)

di cui rete idrica: 2.593

di cui rete fognaria: 1.276

Interventi di rinnovo reti e sistemazione impiantistica: n. 781 per un valore di 4,3 milioni di euro

## ***QUALITA' DELL'ACQUA:***

Numero complessivo prelievi: 4.814

di cui su acqua in distribuzione: 3.622

Numero parametri analizzati: 70.909

Media parametri analizzati al giorno: 254

Conformità dei parametri a normativa: 100%

## ***GLI UTENTI:***

Totale utenze: 120.843

Utenti da acquedotto: 100%

Utenze da fognatura: 85,24%

Utenze da depurazione: 82,16%

Totale utenti soddisfatti: 88,5%



Numero chiamate al call center: 71.873

Numero chiamate assistenza guasti: 5.306

Numero utenti serviti allo sportello: 7.193

### ***LE PERSONE***

Totale dipendenti al 31/12/2020: 36

Totale dipendenti a tempo indeterminato: 100%

Numero dipendenti assunti nel 2020: 3

Numero dipendenti cessati nel 2020: 0

Donne sul totale dipendenti: 42%

Ore formazione erogate: 199

### ***I FORNITORI***

Spesa per fornitori locali regionali: € 23.380.737

Spesa in valore fornitori locali: 97%

Numero ordini a fornitori locali: 18 %

Numero ordini a fornitori locali: 78%

### ***DATI ECONOMICI***

Valore della produzione: € 44.241.449

Margine operativo lordo: € 13.865.855

Investimenti realizzati nel 2020: € 11.183.778

Investimenti pro-capite: 51 €/ab.

Risultato netto di gestione: € 2.635.948



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

102-14

Il Servizio Idrico Integrato S.C.p.A. ha intrapreso il percorso di redazione del Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2020. Questa forma di rendicontazione ha lo scopo di integrare quella strettamente finanziaria prevista nella documentazione del bilancio di esercizio fornendo informazioni sulle iniziative e sulle performance che la Società ha progettato, realizzato e pianificato anche per gli anni successivi negli ambiti di intervento relativi alla dimensione ambientale, sociale e di governance. Attraverso lo sviluppo della rendicontazione di sostenibilità si persegue contemporaneamente un percorso di comunicazione e di apprendimento che coinvolge il sistema degli stakeholder esterni ed interni facilitando le relazioni e l'allineamento degli obiettivi.

Il Bilancio di Sostenibilità 2020, redatto in conformità ai Global Reporting Initiative (GRI) Standards, permette di diffondere la mission, i principi, i valori, la storia, gli obiettivi, le azioni e le scelte intraprese dalla Società nell'ultimo esercizio. E' parte del processo di trasparenza, comunicazione e dialogo intrapreso da S.I.I. negli ultimi anni, con l'obiettivo di rispondere sempre più alle richieste degli utenti, delle comunità territoriali e di tutti gli stakeholder di un'azienda che gestisce un servizio pubblico di fondamentale importanza per la vita e il benessere delle persone e delle comunità. Attraverso il Bilancio di Sostenibilità 2020, quindi, S.I.I. permette di conoscere le tematiche considerate materiali e per le quali il management ha deciso di intraprendere piani e azioni, di carattere finanziario e non, che rispondano alle esigenze e aspettative delle proprie risorse umane, della qualità del servizio, degli investimenti per il territorio e per la comunità. Alle buone performance economiche nell'ultimo esercizio grazie al perfezionamento della riorganizzazione societaria e al contestuale finanziamento si sono associati positivi indici di solidità patrimoniale e finanziaria.

Il Presidente

Carlo Orsini

Firmato digitalmente



L'Amministratrice Delegata

Tiziana Buonfiglio

Firmato digitalmente



## NOTA METODOLOGICA

**102-45 102-48 102-50 102-51 102-52 102-54 102-56**

Con il Bilancio di Sostenibilità 2020, il Servizio Idrico Integrato ha iniziato il percorso di rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali al fine di fornire a tutti i propri stakeholder uno strumento coerente alla responsabilizzazione e comunicazione dell'impegno della Società in merito al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità, declinati in tutte le loro forme.

Il Servizio Idrico Integrato ha deciso di procedere alla predisposizione del proprio Bilancio di Sostenibilità conformandosi ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", ovvero le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità.

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 è redatto in conformità con i Global Reporting Initiative (GRI) Standard 2016, livello "In accordance – Core", tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.

Attraverso l'analisi di materialità la Società ha definito le informazioni da inserire nella rendicontazione di sostenibilità che potrebbero avere impatti significativi economici, ambientali e sociali e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

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

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

I dati economici sono aderenti a quanto rappresentato nel Bilancio di Esercizio della Società chiuso al 31 dicembre 2020 ed in approvazione all'Assemblea dei Soci in il 19 aprile 2021. Per la consultazione del Bilancio di Esercizio si rimanda al sito internet della Società [www.siiato2.it](http://www.siiato2.it).

Al fine di una compiuta rappresentazione dell'andamento nel corso del tempo, il Bilancio di Sostenibilità fornisce, ove possibile, dati ed informazioni riferite anche all'esercizio 2019. Tutti gli indicatori e le informazioni rese sono state rendicontate indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse.

Il documento è costruito in modo tale che, al fine di consentire, per ogni area, una sua più agevole consultazione ed una sua maggiore fruibilità, lo stesso è diviso in due sezioni. La prima, cioè il Bilancio di Sostenibilità, oltre a prevedere i principali indicatori per monitorarla e valutarla, ha descritto 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.



Nell'ottica di agevolare la ricerca dei GRI Standard ai quali fanno riferimento i diversi argomenti contenuti nel documento, in entrambe le sezioni sono indicati i codici GRI Standard corrispondenti.

Il GRI Content Index riportato nelle ultime pagine del Bilancio di Sostenibilità funge da strumento di raccordo tra i contenuti della rendicontazione di sostenibilità e i GRI Standard.

I dati e le informazioni riportate sono riferite al Servizio Idrico Integrato. Alcune delle informazioni contenute nel documento confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA S.p.A..

Un report sintetico potrà essere diffuso con le stesse modalità del testo integrale e messo a disposizione degli utenti presso gli uffici commerciali, il sito internet o durante manifestazioni pubbliche.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Servizio Idrico Integrato in data 19 aprile 2021. Il documento è pubblicato all'interno del sito internet [www.siiato2.it](http://www.siiato2.it).

## **IL PERCORSO DELLA SOSTENIBILITA'**

### **103-1 103-2**

La SII intende sviluppare, a partire dal 2020, un percorso verso la sostenibilità graduale ma che si sviluppi secondo linee inizialmente tracciate che possano rappresentare obiettivi di lungo termine. In tal modo le aree tematiche e le conseguenti azioni, prima individuate e poi realizzate, rientreranno progressivamente in un processo di pianificazione della sostenibilità. Tale approccio porterà alla ricerca di un raccordo sempre più stretto tra pianificazione strategica, investimenti, sistema di gestione dei rischi dell'azienda da un lato ed interventi di sostenibilità dall'altro, assicurando a questi ultimi maggiore incisività di impatto, ma anche un disegno ed una cornice organici e di lungo termine.

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

In tal senso alcune iniziative già partite negli anni precedenti e nel 2020 in un approccio sistematico possono così trovare un framework che le inserisca in un percorso.

Lo sviluppo del bilancio di sostenibilità da questo primo step, lungo gli anni successivi, dovrebbe quindi consentire il perfezionamento di una pianificazione della sostenibilità. (Vedi tabella pagina 109)

# MATERIALITÀ

**102-40 102-42 102-43 102-44 102-46 102-47 102-49**

Nel corso del 2020 il Servizio Idrico Integrato ha avviato un'analisi volta alla definizione della “matrice di materialità”, la cui finalità è di evidenziare, sia per l'azienda, sia i diversi stakeholder, i temi di maggior rilievo in ambito economico, sociale, ambientale e di governance.

Per la redazione di un Bilancio di Sostenibilità deve quindi essere condotta una puntuale analisi di materialità, intesa quale principio cardine su cui si basa la redazione della reportistica di carattere non finanziario e che consiste nella valutazione dei possibili impatti significativi, sia nei confronti del Servizio Idrico Integrato, sia per i diversi portatori di interesse, delle strategie, delle attività e delle decisioni aziendali con ripercussioni a livello economico, ambientale, sociale e di governance.

L'analisi dell'impatto delle decisioni strategiche aziendali sui diversi stakeholder è di fondamentale rilevanza in quanto permette al Servizio Idrico Integrato di considerare gli interessi derivanti dalla specificità del servizio collettivo svolto ed il contesto territoriale in cui viene esercitata l'attività d'impresa. L'attività di analisi della materialità è stata svolta prima di tutto internamente dal management della Società, attraverso un processo di mappatura e analisi dei temi materiali individuati che, per loro natura, incidono maggiormente sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo.

La SII, nell'intento di sviluppare e potenziare le proprie politiche e pratiche di sostenibilità, ha iniziato un percorso di impostazione di logiche di pianificazione, realizzazione e rendicontazione delle tre dimensioni ambientale, sociale e di governance nella consapevolezza che si tratta di un percorso di apprendimento continuo e progressivo che coinvolge il management, i dipendenti interni e tutti gli stakeholder chiave dell'Azienda.

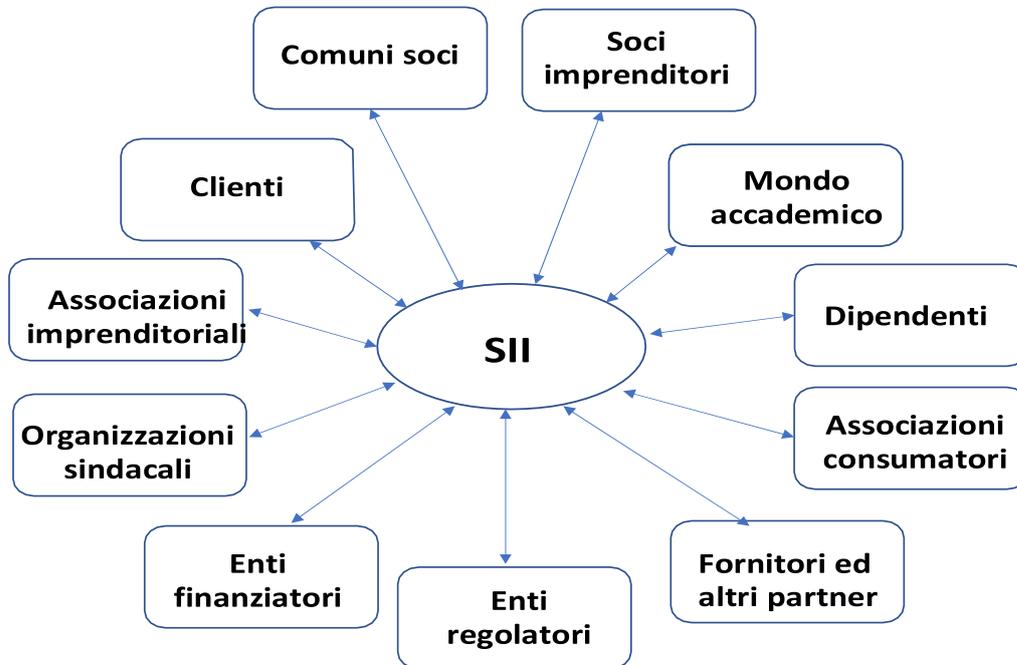
Si persegue in tal modo la capitalizzazione e il rafforzamento di un valore condiviso che trova nel reporting non finanziario da un lato un mezzo di valorizzazione e, dall'altro, uno strumento di pianificazione, realizzazione e controllo che consente di raccordare tale approccio con la pianificazione strategica e con il sistema di gestione dei rischi.

Il primo passo in questo percorso, una volta definiti i temi materiali per l'azienda, cioè le aree strategiche di intervento nella dimensione ambientale, sociale e di governance, è stato quello di creare, a partire dal 2020, un dialogo costruttivo e un confronto proficuo con alcuni stakeholder chiave, ovvero quei soggetti che detengono verso l'impresa una posizione di interesse particolare e quindi una capacità di influenza ed una forte interazione reciproca con l'azienda stessa.

In tal senso, il management della Società, attraverso un'attività di stakeholder engagement interno, ha individuato le categorie di portatori di interesse interessati e coinvolti nell'attività di impresa e all'impatto economico, sociale, ambientale e di governance che essa genera sul suo contesto.

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

## STAKEHOLDER AZIENDALI



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

Nel corso del 2020 Servizio Idrico Integrato ha svolto, con il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, un approfondito processo di aggiornamento e mappatura dei propri stakeholder. Tale attività è stata realizzata considerando il settore in cui opera la Società, la tipologia di azienda e il servizio che la stessa svolge per la collettività. Al fine di meglio rappresentare i diversi soggetti portatori di interessi e che influenzano, con la propria attività ed aspettative, le attività della Società, sono state individuate 10 categorie di stakeholder.

Al fine di includere e comprendere gli interessi e le aspettative di ciascun soggetto portatore di interessi, SII SCpA 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 SCpA.

### 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 SCpA 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 Società SII SCpA.

### 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 SCpA.



## Associazioni Imprenditoriali di categoria

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

## TEMI MATERIALI

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

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

Essi vengono di seguito elencati e sinteticamente descritti:

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

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

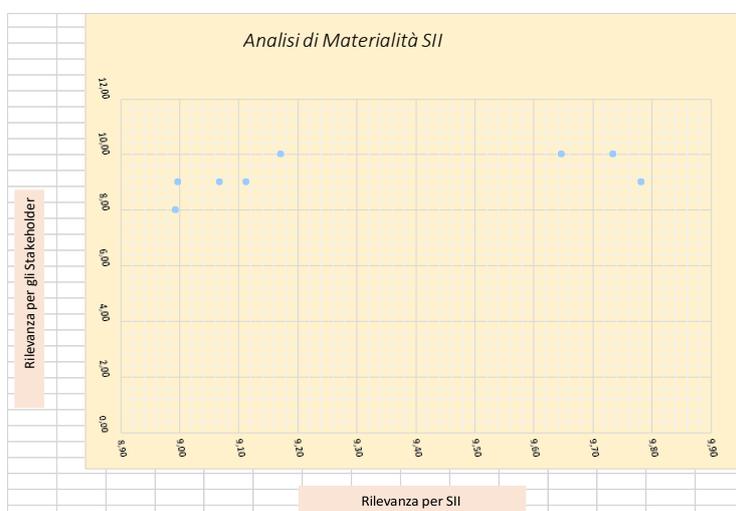
7. **Salute e sicurezza dei lavoratori** intesa come impostazione e monitoraggio di sistemi di tutela della salute dei lavoratori in azienda attraverso la previsione di dispositivi e strumenti di prevenzione e protezione, di sicurezza degli ambienti e dei mezzi utilizzati e di controllo dei materiali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

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

## ELENCO E RELATIVO PUNTEGGIO DEI TEMI MATERIALI

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

## MATRICE DI MATERIALITA'





## **CORPORATE GOVERNANCE**

**102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-10 102-11 102-13 102-16 102-18 205-2 205-3 405-1 418-1**

### **PROFILO DELLA SOCIETA'**

La S.I.I. S.C.p.A., costituita in data 16/11/2001, è il soggetto gestore a cui l'Ente di Governo d'Ambito (EGA) territorialmente competente, AURI Umbria, ha affidato, dal 1 Gennaio 2002 per trenta anni, a seguito di gara ad evidenza pubblica per la selezione del socio privato la gestione del servizio idrico integrato nei 32 Comuni rientranti nell'ambito territoriale ottimale individuato dal sub-ambito 4 dell'AURI Umbria. Per il periodo regolatorio 2020-2023 la società opera sulla base del pertinente schema regolatorio composto dai seguenti atti:

il Programma degli Interventi (PdI) - comprensivo del Piano delle Opere Strategiche (POS) - che specifica le criticità riscontrate sul relativo territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle predette criticità, nonché la puntuale indicazione degli interventi per il periodo 2020-2023, distinguendo le opere strategiche dettagliate nel citato POS dagli altri interventi e riportando, per l'eventuale periodo residuo fino alla scadenza dell'affidamento, le informazioni necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza, ai sensi di quanto previsto dall'art. 149, comma 3, del d.lgs.152/06;

il Piano Economico-Finanziario (PEF), che rileva limitatamente al Pianotariffario, al Conto economico, al Rendiconto finanziario e allo Stato patrimoniale, prevede con cadenza annuale per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale

dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del moltiplicatore tariffario del vincolo ai ricavi del gestore;  
la convenzione di gestione con relativo disciplinare.

Adottato dall'AURI con delibera n°12 del 30 ottobre 2020 e successivamente approvato dall'ARERA con delibera n. 553 del 15 dicembre 2020.

La S.I.I. S.C.p.A. 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 fughe sulle reti di adduzione e distribuzione idrica.

La S.I.I. è una società consortile per azioni, con prevalente capitale pubblico, così composta:

Comuni dell'AURI sub ambito 4: 51%;

Umbriadue Scarl: 40%;

Asm Terni SpA: 3%;

Aman Scpa: 6%.

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

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

La SII ScpA 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 funzione 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).

## LA RIORGANIZZAZIONE SOCIETARIA E IL CONSOLIDAMENTO

Il Consiglio di Amministrazione nel corso dell'esercizio (seduta del 17 gennaio 2020 di approvazione del budget, riunione tra la SII, l'AURI e i Soci Pubblici del 11 febbraio 2020 e sedute di CdA del 27 marzo 2020 e del 7 aprile 2020) ha più volte affrontato la necessità di individuare le azioni per il recupero della provvista finanziaria all'interno di una valutazione prospettica della capacità dell'azienda a costituire un complesso economico funzionante destinato alla produzione di reddito per un prevedibile arco temporale futuro, relativo a un periodo di almeno dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio. Nell'effettuare tale valutazione, gli Amministratori hanno tenuto conto del prevedibile ulteriore stress finanziario derivante dall'emergenza sanitaria SARS-CoV-2 che avrebbe potuto incidere negativamente sugli incassi, sugli investimenti ed altri aspetti finanziari ed economici della gestione 2020 e 2021, determinando un'intensificazione della situazione di tensione finanziaria che si era già evidenziata nel biennio 2018-2019. Le analisi effettuate hanno portato alla redazione, in coordinamento con il Gruppo Acea, di un piano di iniziative a tutela dell'equilibrio finanziario della società, nel quale sono stati ipotizzati diversi scenari di ripresa (best-case, middle-case e worst-case) con i conseguenti livelli di impatto economico e finanziario, con le contromisure ritenute adeguate sulla base della conoscenza dei fatti. A valle di questo processo di analisi il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 07 aprile 2020 ha deliberato all'unanimità la richiesta di contributi generici ai soci per un importo cumulato di 16 M € ai sensi dell'art. 8 dello Statuto. La delibera immediatamente efficace sarebbe potuta essere resa esecutiva a far data dal 30 giugno 2020 una volta che la SII avesse intentato ogni possibile accesso ai possibili finanziamenti rappresentati da:

dal decreto liquidità del 08 aprile 2020;

dal fondo COVID da delibera 60/2020 ARERA di cui all'art. 3;

dai contenuti della manovra tariffaria in applicazione del MTI-3 di cui alla delibera ARERA 580/2019 rispetto alla quale è prossimo l'avvio dell'interlocuzione con l'AURI;

dalla diminuzione del fabbisogno a seguito della razionalizzazione degli interventi di investimento prioritariamente destinati alla continuità del servizio e sicurezza ambientale e dei lavoratori, con possibilità di rinviare gli investimenti di sviluppo ed ampliamento nelle annualità successive, richiamando integralmente quanto oggetto di discussione nella seduta di CdA del 27 marzo 2020;

dall'evoluzione del progetto in itinere di consolidamento del bilancio della SII in quello di ACEA SpA.

Nel caso poi in cui ad avvenuta discussione i soci pubblici non avessero ottemperato gli Amministratori della SII avevano già individuato le azioni strategiche da intraprendere.

A garanzia del corretto operato, la società ha chiesto un parere al professor Cortesi che ha ritenuto la delibera del 07/04/2020 del CdA di SII ragionevole; il ricorso ai contributi dei soci ai sensi dell'articolo 8 dello statuto societario è apparso infatti allo stato dei fatti la più concreta soluzione percorribile per garantire la continuità aziendale di SII. Pertanto, l'operato degli amministratori è stato tempestivo e improntato alla diligenza.

A seguito della nomina e dell'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione ha deliberato la proroga della scadenza del 30/06/2020 (escussione dei contributi ex art. 8) al 30/09/2020 astenendosi da azioni coattive di recupero del credito. Nel mese di settembre vari comuni e il socio operativo AMAN, per cautelarsi da azioni di escussione del credito hanno impugnato la delibera di CdA del 07/04/2020. Questa fase di stallo è stata superata dopo che il comune di Terni il 13 ottobre 2020 in seduta di Consiglio Comunale ha approvato la cessione di parte delle quote detenute da ASM di SII ScpA ad Umbriadue e la revisione dello Statuto SII onde consentire il consolidamento del bilancio di SII in quello di ACEA SpA. Il CdA nella seduta del 15/10/2020 ha approvato l'operazione di riorganizzazione della società fondata su:

Cessione del 15% di quote azionarie di SII ScpA da ASM Terni SpA ad Umbriadue scarl, con ciò consentendo, tra l'altro, il rispetto della soglia minima sopravvenuta prevista dalla legge Madia sulla partecipazione azionaria del socio privato, al prezzo approvato dal Cda di ACEA di 6,1 M €.

Approvazione della macrostruttura con derubricazione della direzione generale in direzione tecnica nonché riconduzione della direzione investimenti a riporto dell'Amministratrice Delegata.

Sottoscrizione contratto di finanziamento a favore di SII scpa per importo pari a 30 M€ attraverso una linea di 20 M € da parte di BNL e UBI e una linea di 10 M € da parte di Umbriadue, da destinare a:

- a. rimborso dei canoni e mutui pregressi vantati dai Soci Pubblici per 10 M€;
- b. rimborso parziale del finanziamento soci ASM del 2013 per 4 M€;
- c. finanziamento degli investimenti e del fabbisogno di cassa per la parte rimanente.

Revisione dello statuto, in sede assembleare, tale da consentire il consolidamento integrale del bilancio della SII nel bilancio di ACEA.

Approvazione manovra tariffaria 2020-2023 con riconoscimento in tariffa delle partite finanziarie derivanti dai lodi arbitrali in favore della SII (17 milioni) e dei crediti dei Comuni per canoni e mutui pregressi (10 milioni al netto delle compensazioni).

Revoca e conseguenti effetti già prodotti (anche sulla compensazione), della delibera di CdA del 07 aprile 2020 di escussione dei contributi soci.

Da lì a poche settimane i soci pubblici hanno approvato la modifica dello statuto e in seduta di assemblea straordinaria del 16/11/2020 con la maggioranza qualificata di oltre il 94% hanno approvato il nuovo statuto sciogliendo di fatto tutti i fattori condizionanti la riorganizzazione societaria. A conclusione dell'Assemblea la SII ha sottoscritto un contratto di finanziamento con le banche BNL e UBI per un totale di 20 M € e un contratto di finanziamento col socio Umbriadue per complessivi 10 M €. L'accesso a queste fonti ha riportato in equilibrio finanziario la società.

## LA COMPAGINE DEI SOCI

Anche a seguito della descritta evoluzione 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 sottostante:



<b>Soci Pubblici – Comuni</b>	<b>Quota azionaria detenuta in %</b>	<b>Numero azioni (valore nominale € 1)</b>
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
Guardea	0,65833	128.611,35
Lugnano in Teverina	0,55000	107.448,00
Montecastrilli	1,25000	244.200,00
Montecchio	0,72500	141.636,00
Montefranco	0,01515	2.959,70
Montegabbione	0,67500	131.868,00
Monteleone d'Orvieto	0,50000	97.680,00
Narni	5,00606	977.983,88
Orvieto	5,81970	1.136.936,59
Otricoli	0,56667	110.704,65
Parrano	0,48333	94.423,35
Penna in Teverina	0,30000	58.608,00
Polino	0,01212	2.367,76
Porano	0,43333	84.655,35

San Gemini	0,94167	183.964,65
Stroncone	1,30000	253.968,00
Terni	18,92727	3.697.631,47
<b>Totale</b>	<b>51,00000</b>	<b>9.963.360,00</b>
<b>Soci Privati</b>	<b>Quota azionaria detenuta in %</b>	<b>Numero azioni (valore nominale € 1)</b>
ASM SpA	3,00000	586.080,00
AMAN Scpa	6,00000	1.172.160,00
Umbriadue Scarl	40,00000	7.814.400,00
<b>Totale</b>	<b>49,00000</b>	<b>9.572.640,00</b>

## MISSION E VALORI AZIENDALI

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

Attraverso la supervisione e controllo delle attività dei Soci per le attività affidate e la gestione diretta delle attività prima descritte, la SII SCpA 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 SCpA ha adottato quali strumenti di governo aziendale il Codice Etico, il Modello

di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la Policy in materia di Anticorruzione e Trasparenza ed il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza.

## **CODICE ETICO**

Il Codice Etico, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 7 febbraio 2017, è parte integrante e sostanziale del presente “Modello 231” e rappresenta uno strumento adottato in via autonoma e suscettibile di applicazione sul piano generale da parte della Società allo scopo di esprimere i principi di “deontologia aziendale” che lo stesso riconosce come propri e sui quali richiama l’osservanza da parte di tutti coloro i quali operano “per” e “con” la SII (Segnatamente, il Codice Etico rappresenta la “Carta Costituzionale” dell’impresa, in cui vengono definiti i diritti ed i doveri morali e le conseguenti responsabilità etico-sociali alla cui osservanza è tenuto ogni partecipante all’organizzazione imprenditoriale. Il Codice Etico rappresenta, per la compagine sociale, la codificazione delle politiche di controllo dei comportamenti individuali. Esso costituisce un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell’ente, attraverso l’introduzione della definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, quadri, dipendenti e fornitori. Il Codice Etico è il principale strumento d’implementazione dell’etica all’interno della Società ed è un mezzo idoneo a garantire una gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell’impresa, in modo da creare fiducia verso l’esterno”

All’interno dei contratti con i fornitori è inserita apposita clausola che li obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e a quanto previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. Al fine di darne massima pubblicità, SII SCpA ha pubblicato i documenti nel sito internet aziendale.

## **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO**

Il Decreto Legislativo 231/2001 e s.m.i. sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano, così allineandolo a quello di molti altri Stati esteri, un regime di responsabilità amministrativa/ penale a carico delle persone giuridiche. Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti “reati presupposto”, commessi nell’interesse o a vantaggio dell’ente da parte dei suoi dipendenti.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, esimente ai fini della responsabilità amministrativa dell’ente, è stato introdotto con delibera del Consiglio di Amministrazione del 30 marzo 2011 e aggiornato poi successivamente fino all’ultima revisione del 19 dicembre 2018.

La società si è adoperata per aggiornare il Modello con i nuovi reati presupposto emanati dal Legislatore, ovvero reati in materie di frodi in competizioni sportive e reati tributari. Nel corso del 2020 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'attività si è rivolta anche alle varie tematiche e relativi ambiti applicativi attinenti la normativa anticorruzione e la relativa disciplina in materia di trasparenza.

Nel 2020 non sono state ricevute dall'OdV segnalazioni riguardanti eventuali violazioni del Modello, del Codice Etico o riferite ad episodi in materia di corruzione.

Organismo di Vigilanza

Avv. Andrea Milani – Presidente

Avv. Andrea Severini – Componente

Avv. Marcello Caprio – Componente

## ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

SII SCpA, in base alla normativa vigente e ai più autorevoli principi e pronunce giurisprudenziali in materia nonché alla luce degli specifici approfondimenti svolti e dei pareri acquisiti, 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).

SII SCpA si è già da tempo dotata di un proprio Sistema 231 che regola l'attività della Società e che risponde alle medesime finalità della normativa "anticorruzione", con adozione di apposito Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cd. MOGC) e relativi allegati, al cui interno è presente una sezione apposita in materia di anticorruzione e trasparenza con adozione di misure di organizzazione e gestione idonee a prevenire fatti corruttivi in conformità a quanto disposto dall'ANAC per le società aventi la configurazione giuridica di SII. Nell'intento di favorire la diffusione, la trasparenza e l'accesso civico da parte dei cittadini, SII SCpA, all'interno del sito istituzionale nella sezione "SII SCpA 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 SCpA Trasparente" sono state strutturate sulla base delle vigenti disposizioni applicabili al 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 SII SCpA.

## **SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**

Assicurare che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti in maniera crescente; assicurare l'identificazione dei propri aspetti ambientali significativi al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi a beneficio della comunità e delle generazioni future; assicurare l'identificazione dei pericoli associati alle proprie attività al fine di ridurre i rischi per le persone a beneficio della comunità e dei lavoratori”.

Questi sono i motivi, dichiarati all'interno del Manuale, alla base della scelta aziendale di implementare – sin dal 2006, tra le prime aziende del settore a livello nazionale – un sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, certificato secondo gli standard internazionali di riferimento UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001, che le permettesse di perseguire i propri obiettivi economici, ambientali e sociali attraverso processi di gestione orientati al miglioramento continuo delle prestazioni.

Sin dall'inizio il sistema di Gestione è stato concepito per processi ed in maniera totalmente integrata, con un manuale sintetico e un complesso di procedure gestionali ed operative volte a definire le prescrizioni relative ai processi e alle attività critiche a livello di qualità, ambiente e sicurezza. Al fine di garantire la adeguatezza del sistema al raggiungimento degli obiettivi posti e delle azioni intraprese per il suo miglioramento questo è costantemente monitorato attraverso audit di verifica di tutti i processi aziendali, sia quelli gestiti direttamente che quelli affidati ai Soci, calendarizzati in un apposito programma stilato annualmente e condotti seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011. Nel corso del 2020, mentre è stata rinnovata la Certificazione secondo le norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità) e UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente), per quanto riguarda la Sicurezza è stata acquisita (con circa un anno di anticipo rispetto alla scadenza del 11/03/2021 considerato che, dopo l'approvazione nel marzo del 2018, l'Ente di riferimento, Accredia, ha stabilito in tre anni il periodo di transizione entro il quale tutti gli organismi precedentemente accreditati secondo la OHSAS 18001 avrebbero dovuto adeguarsi alla nuova norma) la certificazione secondo il nuovo standard di riferimento UNI ISO 45001:2018 che ha sostituito la OHSAS 18001:2007. Attraverso questo nuovo standard, che impone una maggiore attenzione ai bisogni e alle aspettative per i lavoratori e per le altre parti interessate e il coinvolgimento dei lavoratori, e che richiede, quando si verifica un incidente o una non conformità, una valutazione - da parte dell'azienda - dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro prima di intraprendere qualsiasi azione che possa comportare nuovi rischi, il SII prevede di migliorare ancora la gestione ed il controllo di questo fondamentale aspetto.

Tabella 4: Numero Audit interni e Ispezioni Sistema di Gestione	2019	2020
Audit interni sistemi di Gestione	13	10
<i>di cui sui processi gestiti dai Soci</i>	6	6
Ispezioni su impianti autorizzati AIA	10	6
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	-	3

## AUDIT DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Per garantire il raggiungimento delle politiche e gli obiettivi aziendali per ogni schema di certificazione (ISO 9001, ISO 14001 e BS OHSAS 18001), il Sistema di Gestione Integrato annualmente redige un programma di audit per verificare l'affidabilità complessiva dei singoli sistemi implementati; gli audit si svolgono a campione seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011 e sono finalizzati al monitoraggio e alla adeguatezza delle misure di controllo adottate.

## PRIVACY

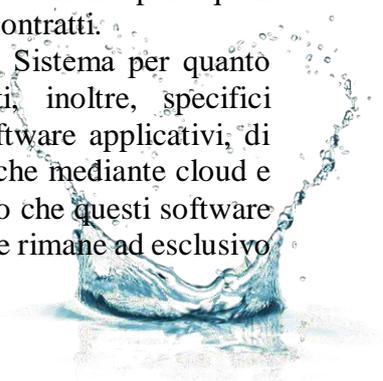
Alla luce del Regolamento europeo 679/2016 sulla protezione dei dati personali ("GDPR"), che è divenuto esecutivo il 25 maggio 2018, e della normativa italiana di recepimento (D.Lgs. 101/2018 che modifica il D.Lgs. 196/2003) intervenuta successivamente solo nel mese di settembre 2018, SII SCpA ha avviato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

Il Ruolo del Titolare del Trattamento dei dati è stato attribuito all'Amministratrice Delegata della Società la quale ha poteri di rappresentanza della stessa ed ha un ruolo di controllo e pianificazione delle attività della Società; mentre il Presidente del Consiglio di Amministrazione, pur avendo naturalmente il potere di rappresentanza della Società ha un ruolo più istituzionale e meno "operativo".

La società ha nominato il DPO ai sensi dell'art. 37, comma 1, lett. b) del Regolamento UE 679/2016 In data 24.05.2018 la Società ha incaricato, ai sensi dell'Art. 37 del GDPR, quale Data Protection Officer (DPO) il Sig. Bucarini Emanuele mediante atto scritto e notificato al Garante;

Sono stati individuati una serie di Responsabili Esterni al Trattamento per i quali sono stati redatti specifici atti di nomina allegati ai rispettivi contratti.

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



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

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

Tutto il personale interno alla SII è stato formalmente designato, con specifico atto nominativo, a "Persona Autorizzata al Trattamento".

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

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

In ottica della Privacy by-design sono state elaborate due specifiche DPIA al fine di verificare la compliance di due processi che maggiormente possono esporre la società a rischi:

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

Sono state elaborate le seguenti policy:

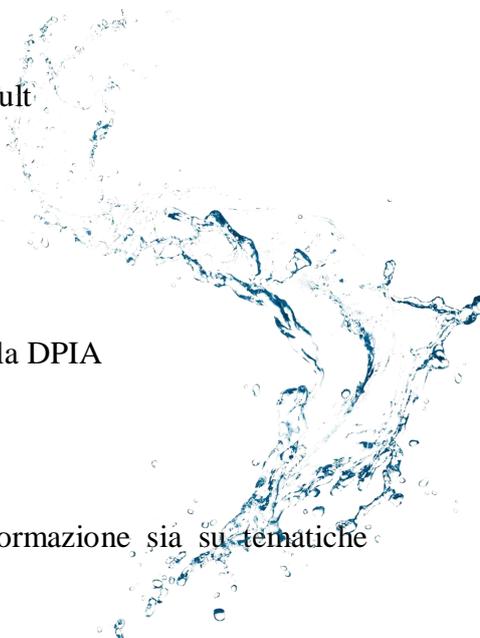
- Privacy Policy
- Linee Guida Privacy by Design e Privacy by Default
- Metodologia di DPIA
- Policy Data Breach
- Policy di Data Retention
- Policy Trasferimento dati.

Sono state elaborate le seguenti Istruzioni:

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

Tutto il personale della SII è stato sottoposto a Formazione, sia su tematiche generali, sia sulle specifiche procedure ed istruzioni.

Attività in itinere



È in fase di elaborazione una specifica Policy per la regolamentazione dell'uso dei sistemi informatici aziendali, compresi i telefoni cellulari o tablet.

È in fase di redazione un organigramma della privacy con l'identificazione dei vari owner di processo, che avranno il ruolo di essere la struttura che si pone tra il Titolare, coadiuvato dal DPO, e tutti i soggetti chiamati a vario titolo ad intervenire nel processo di trattamento dei dati.

## **SCENARIO REGOLATORIO**

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

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

- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in quanto Authority nazionale, ha il compito di definire il quadro regolatorio, determinare e indirizzare i livelli minimi di servizio, i criteri per la trasparenza del bilancio, il modello e i componenti della tariffa, le convenzioni tipo, vigila sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere e approva le tariffe;
- Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico (AURI), in quanto Authority regionale o anche Autorità d'ambito, rappresenta il contraente del gestore, approva il piano degli interventi, predispose 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.

## **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 di SII.

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

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo della Società, è composto da 9 membri, nominati dall'Assemblea dei Soci con la previsione di nomina di

cinque membri da parte degli enti pubblici locali ai sensi dell'art. 2449 e i restanti membri sono nominati in assemblea dall'altra residuale categoria di soci denominata "imprenditori".

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

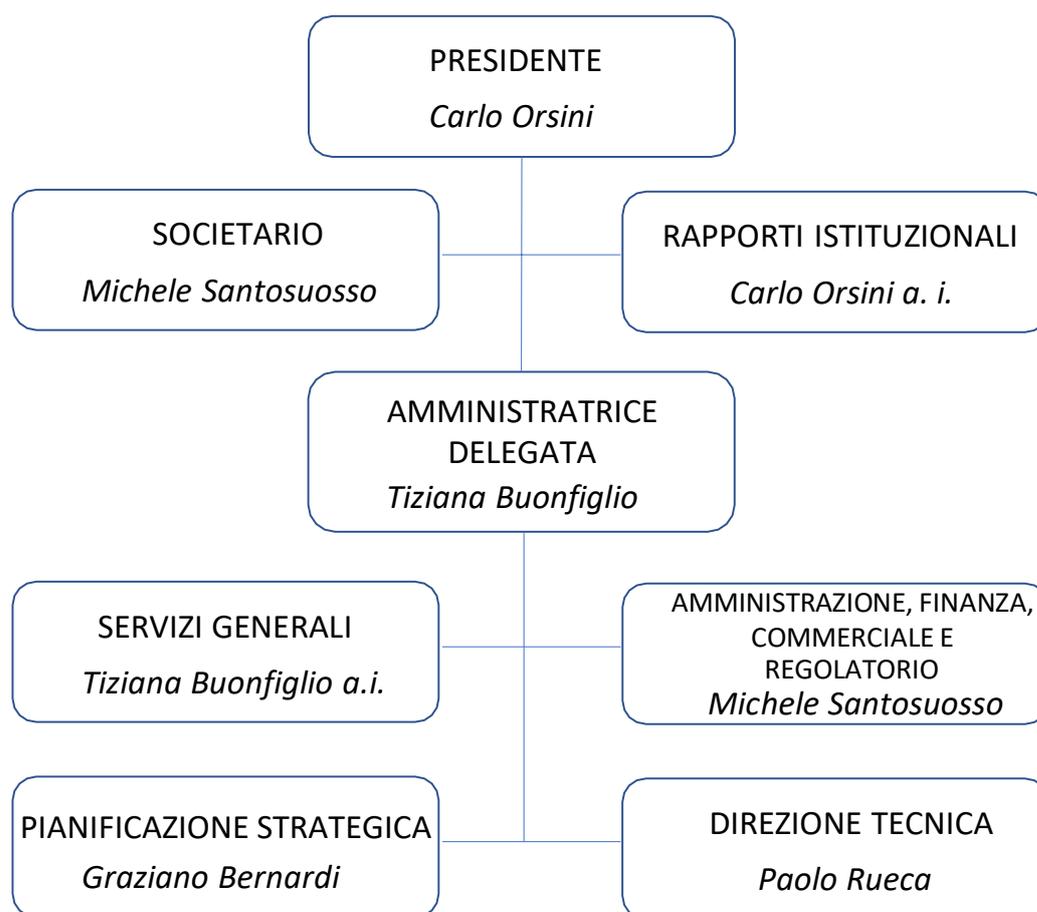
### **Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2020**

Presidente	Orsini Carlo
Vice Presidente	Vasta Patrizia
Amministratrice Delegata	Buonfiglio Tiziana
Consigliere	Caprio Marcello
Consigliere	Carcascio Francesca
Consigliere	Paganelli Fabrizio
Consigliere	Silveri Paolo
Consigliere	Tei Aldo
Consigliere	Tirinzi Stefano

### **Collegio Sindacale al 31 dicembre 2020**

Presidente	Tranquilli Giuseppe
Sindaco Effettivo	Baldi Paolo
Sindaco Effettivo	Foscoli Claudio

La struttura aziendale è costituita da due unità organizzative in staff al Presidente e da quattro aree operative a diretto riporto dell'Amministratrice Delegata. In particolare l'Azienda, anche alla luce dell'affidamento di una parte rilevante delle attività ai soci imprenditori, presenta un'area in cui sono concentrate le attività di amministrazione e finanza, ma anche del commerciale e degli aspetti regolatori, che si occupa del rapporto con la clientela e i regolatori, un presidio per la funzione dei servizi generali, un'unità di pianificazione strategica ed una più operativa in cui si concentrano le attività, descritte precedentemente, di intervento diretto dell'Azienda sui processi di gare, direzione lavori, progettazione ed elaborazione dei piani finanziari.



## GESTIONE DEL RISCHIO

La gestione dei diversi rischi dell'attività d'impresa e la compliance normativa rappresentano per SII SCpA 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 eseguito 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 una analisi e mappatura completa ed approfondita consentendo al management di intraprendere le migliori azioni di mitigazione e contenimento dei rischi. L'approccio 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, SII SCpA 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.

In questo primo anno di rendicontazione sociale verrà costruita una prima matrice temi materiali/classi di rischio volta ad individuare l'azione dei temi materiali negli ambiti dei rischi e, quindi, la loro potenziale capacità di mitigazione degli stessi. (Vedi tabella pagina 110)

## RISCHIO REGOLATORIO E NORMATIVO

La SII opera in regime di monopolio naturale che prevede, sia a livello nazionale che a livello locale, l'assoggettamento ad una normativa regolatoria che la presenza di due autorità, l'una locale, l'AURI ed una a livello nazionale, l'ARERA e, in via marginale, altri Enti competenti. Negli ultimi anni, compreso anche con riferimento all'esercizio 2020, ha preso forma una sempre più crescente emanazione di norme, nell'ambito delle tematiche e dei processi in cui operano i Gestori del Servizio Idrico Integrato, quali: Regolazione della Qualità Contrattuale, Regolazione della Qualità Tecnica, Unbundling, Sistema di Tutele degli utenti, Bonus Idrico, Calamità ed Emergenza, Morosità. Si tratta di un percorso non ancora concluso in quanto deve completarsi il panorama regolatorio del settore. In questo quadro, la Società, pur facendo affidamento sul principio inviolabile del full cost recovery, previsto dall'art. 154 del Codice Ambientale, che assicura la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio tramite la tariffa, è esposta ai potenziali rischi legati ai regimi sanzionatori degli ultimi provvedimenti regolatori introdotti. Ci si riferisce in particolare all'entrata in vigore della deliberazione 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica, che al completo vigore della deliberazione 655/2015/R/idr sulla Qualità Contrattuale. Entrambe le Delibere introducono indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni legate a standard specifici da riconoscere direttamente in bolletta agli utenti. Per la Delibera 655/2015, l'obbligatorietà di indennizzo è in vigore che a partire dal 1° gennaio 2017, mentre per la Delibera 917/17 il riconoscimento degli indennizzi è in vigore dal 1 gennaio 2018. Oltre agli indennizzi automatici, per il mancato rispetto degli standard specifici, nella Qualità Contrattuale, (valori stabiliti dalla tabella 6 del testo RQSII – crescenti in relazione al ritardo fino a 90

€ per prestazione), sono previste sanzioni (in caso di Violazioni di standard generali per due anni consecutivi come e per mancato rispetto degli obblighi di servizio) e penalità', che si applicano a seguito di verifiche ispettive svolte da ARERA a seguito di accertamento di prestazioni non valide / non conformi. A tal proposito è necessario evidenziare come l'Autorità Nazionale, con Delibera 571/2018/R/IDR (14 novembre 2018), abbia previsto lo svolgimento di un'indagine conoscitiva circa la corretta applicazione della RQSII (con previsione di un meccanismo di penalità per il mancato rispetto) con monitoraggio degli standard previsti nelle Carte dei servizi e della relativa applicazione.

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

La stessa Delibera 547 (Allegato B) in tema di prescrizione, al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza, definisce le modalità operative di attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205, nei casi di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, disponendo nuovi obblighi informativi in capo ai gestori del servizio idrico. Il gestore è infatti tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi risalenti a più di due anni, integrando detta fattura con una pagina iniziale contenente l'evidenza di tali importi oggetto di prescrizione e fornendo tutte le informazioni necessarie all'utente. Successivamente, con la Delibera 186/2020/R/idr del 26 maggio 2020 ("Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"), viene adeguato il quadro regolatorio di riferimento (di cui all'Allegato B della deliberazione 547/2019/R/idr), applicabile in materia di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni; viene eliminata la responsabilità dell'utente e quindi l'unico presupposto per calcolare e riconoscere la prescrizione (sempre se eccettuata dall'Utente) è il mero decorrere del tempo, a prescindere se il ritardo di fatturazione dipenda dal gestore o dall'utente, nonostante il Gestore abbia provveduto ad effettuare tutti i tentativi di lettura (assolvendo agli obblighi del TMSII e RQSII) e l'utente non abbia comunicato la propria autolettura.

Sebbene siano state poste in essere adeguate modifiche ai processi e sia stato adottato un sistema informatico gestionale per la Gestione della Qualità contrattuale (non ancora per la Qualità Tecnica), al fine di monitorare gli adeguati livelli di qualità richiesti dall'Autorità, è indubbio che le modifiche apportate dalle menzionate delibere rischiano di avere un rilevante impatto economico e finanziario sulla gestione SII.

La crisi economica derivante dalla pandemia in corso, ha innescato un peggioramento delle condizioni economiche di cittadini e imprese, riducendo la loro capacità di far fronte al pagamento delle utenze, con conseguenze per la tenuta finanziaria degli operatori del servizio idrico. In questo contesto, da non sottovalutare nell'ambito dei rischi Regolatori per SII è la Deliberazione 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019, sulla Regolazione della Morosità (REMSI) nel servizio idrico integrato, con la quale, a far data dal 1 gennaio 2020, sono state

introdotte regole omogenee in tutta Italia nel caso di mancati pagamenti da parte degli utenti del settore idrico. Sono stati definiti tempi e modalità standard per il sollecito bonario, la costituzione in mora, la rateizzazione degli importi, la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto.

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

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

Il provvedimento presenta aspetti complessi e onerosi che potrebbero contrapporsi all'obiettivo che la norma primaria si era proposta di perseguire, ossia l'introduzione di misure di contrasto alla morosità ed una contestuale riduzione dei costi legati a tale fenomeno e in alcuni casi non apporterebbero un corrispondente beneficio né in termini di maggiore tutela dell'utenza, né in termini di riduzione del fenomeno, né in termini di maggiore efficacia nell'attività di recupero del credito.

L'adozione delle nuove disposizioni in materia di contenimento della Morosità, oltre ad introdurre nuovi ed ulteriori obblighi attuativi, è intervenuta in sistemi e processi già implementati e/o adattati alla disciplina e alle regole introdotte dalla stessa Autorità in tema di qualità commerciale, di misura e di trasparenza della fatturazione, con maggiori costi derivanti dalle misure proposte.

Inoltre, la successiva Delibera 221/2020/R/idr del 16 giugno 2020 ("Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160"), introduce l'obbligo di invio del Sollecito bonario con Raccomandata A/R, con aumento dei costi di spedizione che, solo in alcune determinate condizioni, possono essere addebitati agli utenti.

La criticità principale legata al recupero del Credito con le nuove modalità, riguarda la riduzione di liquidità dovuta ad un incremento del tasso di morosità e quindi le difficoltà legate alla sospensione degli incassi, alle dilazioni di pagamento, agli iter procedurali che inevitabilmente hanno prodotto un allungamento dei tempi per il recupero dei crediti vantato da SII.

A causa dell'emergenza sanitaria iniziata nel marzo 2020, si è verificato un rallentamento delle attività, specialmente durante il periodo del lock-down, che si è ripercosso sulla capacità degli Gestori di rispettare alcuni impegni, in particolare per gli investimenti previsti e quindi per il rispetto del cammino indicato da ARERA. Tra le attività aziendali colpite dagli effetti della pandemia, due sono state le tipologie maggiormente colpite: da una parte la chiusura dei cantieri e la messa in sicurezza degli stessi ha frenato la realizzazione degli investimenti programmati, dall'altro la chiusura degli sportelli dedicati agli utenti, delle attività su appuntamento e la temporanea sospensione delle attività di lettura, hanno compromesso per alcuni indicatori il rispetto degli obblighi di qualità tecnica e contrattuale.

In aggiunta a ciò, il rallentamento dei lavori nei cantieri, con il conseguente blocco degli investimenti, potrebbe causare una generale perdita di efficienza operativa, ingenerando un aumento dei costi di gestione.

L'impatto dell'emergenza sanitaria sulle attività gestionali ha avuto quindi una ricaduta anche sulla compliance regolatoria dettata da ARERA.

## RISCHIO CONNESSO AL CREDITO

Il rischio di credito consiste nella possibilità di insolvenza e/o nel deterioramento del merito creditizio della clientela, perlopiù societaria, della SII. Il rischio di credito non sempre può essere mitigato attraverso adeguati strumenti di valutazione di ogni singola controparte, in quanto la società solo in alcuni casi può rifiutarsi di concedere il servizio per il quale ha ottenuto la concessione. L'unica leva che la SII ha per poter contenere tale rischio è quella di sollecitare in tempi rapidi l'eventuale insolvenza dell'utenza ed interrompere la fornitura in caso di mancato rispetto dei termini di scadenza delle fatturazioni e dei relativi solleciti. In questo contesto le azioni della società hanno trovato una limitazione in conseguenza dell'emergenza sanitaria in corso. Di fatti sin dal suo manifestarsi, sia per adempiere alle disposizioni dell'ARERA, la SII ha sospeso i distacchi e le messe in mora oltre a, in via autonoma per confermare il comportamento "sociale" che l'ha sempre contraddistinta, sospendere gli invii dei solleciti ed ogni altra forma di sollecito del credito (phone collection). A questo si aggiunga che la delibera ARERA 117/2020 ha previsto che i crediti maturati nel corso del periodo di "lockdown" possono essere oggetto di rateizzazione senza addebito di interessi. A partire dal mese di agosto sono ripartite le azioni di gestione del credito con l'invio massivo dei solleciti bonari. Lo stock di crediti, connesso ai livelli di incassi, è un elemento su cui il nuovo CdA ha posto da subito particolare attenzione. Prima del perfezionamento della riorganizzazione societaria vi sono state quindicinali informative da parte dell'Amministratrice Delegata al Consiglio in cui venivano rendicontati gli importi fatturati, gli incassi, le disponibilità liquide e i connessi pagamenti. Nella seduta del 25 novembre 2020 è stato

presentato uno specifico focus sul monte crediti e gli obiettivi e le azioni che la SII si prefigge di perseguire a partire sin dall'esercizio 2021 ovvero:

- ampliamento dei canali di contatto e di pagamento offerti sviluppando in prima battuta un moderno sito aziendale con area riservata che consenta di svolgere tutte le operazioni;
- servizi di kind reminder tramite sms, mail, whatsapp, ecc.;
- caring e phone collection;
- adozione di piattaforma integrata che consenta l'automazione dei processi e delle procedure aziendali in modo da evitare che si possano generare ritardi o ostacoli di natura soggettiva nella tempestiva applicazione del REMSI;
- ricorso a società specializzate sia per la gestione che per la cessione;
- cessione del credito scaduto da oltre 5 anni.

## RISCHIO VOLUME CONNESSO AD EVENTI CLIMATICI

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

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

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

## RISCHIO OPERATIVO

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

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

## RISCHIO DI LIQUIDITÀ

Il processo di gestione del rischio di liquidità si avvale di adeguati strumenti di pianificazione finanziaria delle uscite e delle entrate, idonei a gestire le coperture di tesoreria nonché a monitorare l'andamento dell'indebitamento finanziario.

A fronte di questi potenziali fabbisogni si evidenzia, come verrà più avanti approfondito, l'Azienda ha, nel 2020, attuato una fondamentale operazioni di riequilibrio tra le fonti finanziarie, rafforzando molto significativamente la componente del debito di medio/lungo termine rispetto a quella più a breve. Resta altresì l'attenzione verso l'emergenza sanitaria Covid-19 che potrà avere nell'anno 2021 ripercussioni finanziarie dirette. A tale riguardo gli Amministratori hanno effettuato una valutazione prospettica della capacità dell'azienda di sostenere un ulteriore stress finanziario derivante dall'emergenza sanitaria Covid-19 che potrebbe incidere negativamente sugli incassi, sugli investimenti ed altri aspetti finanziari ed economici della gestione 2020 e 2021(.



*Corporate Governance, Compliance e Gestione del Rischio*  
Allegato Indicatori di Performance

Tabella n.1 - Numero dei componenti della governance per genere ed età

Tabella n.2 - Numero di incontri con l'Organismo di Vigilanza

Tabella n.3 – Sistemi di gestione implementati e certificati

Tabella n.4 – Numero audit interni

## **GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO**

**102-12 103 303-1 306-1**

### **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.



Fonte illustrazione: Lario Reti Holding

Nell'ambito dei territori gestiti dal SII possono essere individuate cinque macro-aree 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 adest 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 volatiliha evidenziato in passato una contaminazione da Tetracloroetilene raramente superiore al limite di legge.

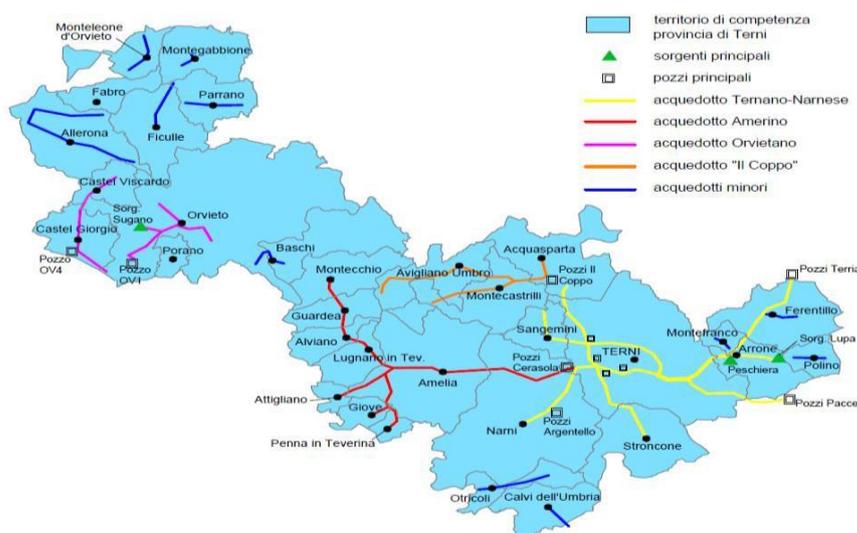
Acquifero Vulcanico Vulsino Orvietano e alto Orvietano che un'origine vulcanica ed è caratterizzato dalla presenza di due sorgenti principali di cui una, quella di Sugano, è destinata all'uso idropotabile. La portata disponibile dalla sorgente è pressoché costante nell'arco dell'anno e caratterizzata 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 fondovalle alluvionali Acquiferi dei depositi sabbiosi-conglomeratici plio-pleistocenici Acquiferi delle formazioni torbiditiche.

## IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO GESTITO DAL SII



La SII, con la collaborazione dei Comuni e la supervisione degli EGA ha, nel tempo, portato avanti un complesso sistema di interventi volti alla realizzazione di un sistema acquedottistico integrato, il cui schema è riportato nella pagina precedente. 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

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

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

## SISTEMA AMERINO

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

## SISTEMA ORVIETANO

Il sistema principale che alimenta la città di Orvieto e le frazioni poste alle pendici della rupe è prevalentemente alimentato dalla sorgente di Sugano e marginalmente da alcune risorse locali. La sorgente di Sugano è caratterizzata da una produttività pressoché costante nell'arco dell'anno e negli ultimi anni ha manifestato problematiche qualitative per la presenza di alluminio in concomitanza di eventi meteorici significativi e di arsenico, caratteristico del territorio vulcanico. L'acqua captata in sorgente è trasportata al serbatoio di compenso principale denominato Sasso Tagliato che ospita anche un impianto di filtrazione a sabbia per l'alluminio ed un impianto ad adsorbimento per l'arsenico. Nell'ambito del comprensorio orvietano sono di recente stati realizzati due acquedotti alimentati dai nuovi pozzi OV1 e OV4 che, oltre ad integrare il fabbisogno per la città di Orvieto (OV1),

garantiscono l'alimentazione dei comuni di Castel Giorgio e Castel Viscardo (OV4). Vista la particolare tipologia delle acque prelevate questo sistema è stato dotato di vari impianti di potabilizzazione, attivati all'occorrenza, per la rimozione dell'alluminio e dell'arsenico. Il sistema Castel Giorgio- Castel Viscardo non è interconnesso con quello Orvietano. Nell'ambito del territorio vulsino sono inoltre presenti gli impianti a servizio del Comune di Porano riforniti da una sorgente e da un pozzo.

## SISTEMA COPPO

I comuni serviti da tale sistema acquedottistico sono storicamente quelli di Montecastrilli ed Avigliano Umbro ai quali si è aggiunto recentemente il comune di Acquasparta per il quale è stato realizzato un acquedotto di collegamento dal campo pozzi Coppo (produttività media 50 l/s) al serbatoio principale Vermigliola di capacità 80 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.

## IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE

La maggior parte delle acque approvvigionate è soggetta a semplici trattamenti di disinfezione mediante iniezione di ipoclorito di sodio, eccezion fatta per un impianto a biossido di cloro a servizio del comune di Montecchio.

Di seguito invece si elencano i maggiori impianti di trattamento che sono funzionali alla risoluzione di locali problematiche qualitative delle acque captate:

### Potabilizzatori Orvietano:

#### SASSOTAGLIATO

Sasso Tagliato - impianto rimozione dell'alluminio

aggiunta di flocculanti  
aggiunta di reagenti  
filtrazione su sabbia  
disinfezione

Sasso Tagliato - impianto rimozione dell'arsenico

Adsorbimento con idrossido ferrico granulare

Questa sezione è stata implementata nel corso dell'anno 2020.



#### MONTIOLO

Montiolo - impianto rimozione dell'alluminio (2 linee)

aggiunta di flocculanti

aggiunta di reagenti

filtrazione su sabbia

disinfezione

Montiolo - impianto rimozione dell'arsenico (2 linee)

Adsorbimento con idrossido ferrico granulare

#### CERRETO

Cerreto - impianto rimozione dell'arsenico

Adsorbimento con idrossido ferrico granulare

#### PORANO

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

Adsorbimento con idrossido ferrico granulare



## Potabilizzatori Ternano:

### FONTANA DI POLO

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

Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare

Disinfezione

### SAN MARTINO

San Martino - impianto rimozione del Tetracloroetilene (2 batterie)

Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare

Disinfezione

### CERASOLA

Cerasola - impianto rimozione del Tetracloroetilene

Filtrazione su carbone attivo vegetale granulare

Disinfezione

## **RETI DI DISTRIBUZIONE**

La rete di distribuzione complessivamente gestita da SII ha uno sviluppo di Km 2.593 principalmente realizzata con i seguenti materiali:

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

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. SII sulla scorta anche delle esperienze acquisite nel tempo, sta portando avanti un piano pluriennale per la distrettualizzazione delle reti con introduzione di strumenti per la regolazione della pressione di esercizio, anche con variazioni differenziali tra il giorno e la notte. I distretti già complessivamente realizzati sono 30 e coprono 275 km ovvero il 10% della rete ed il 16% dell'utenza servita.

Parallelamente la società è impegnata in un piano di sostituzioni della rete le cui priorità di intervento sono definite da un algoritmo che tiene conto di:

- frequenza delle rotture della tratta interessata,
- esiti delle interviste al personale operativo di presidio sul territorio,
- la popolazione servita dalla tratta interessata,
- la tipologia del materiale con cui la rete è realizzata, con priorità alla sostituzione delle condotte in cemento amianto, che risultano comunque una percentuale risibile, per le quali l'attività di sostituzione è stata anche indicata nelle richieste di fondi europei (Recovery Plan).

## **RETI DI COLLETTAMENTO FOGNARIO**

Le reti fognarie gestite dal 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 1.276 km. Sui collettori fognari principali che recapitano agli impianti di depurazione del territorio sono presenti 45 impianti di sollevamento nel sub-ambito orvietano e 61 nel sub-ambito ternano e narnese-amerino, per un totale di 122 impianti di sollevamento di cui 93 controllati attraverso un sistema di TLC gestito dal SII e dal socio operativo Umbriadue che si occupa della gestione operativa della rete fognaria.

Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 213 scolmatori di piena sui quali negli anni 2019 e 2020 è stata avviata un'attività di verifica e revisione, per assicurare il loro corretto funzionamento ai sensi dell'art. 18 della Deliberazione Giunta Regionale dell'Umbria n. 627 del 7 maggio 2019 "Direttiva Tecnica in materia di scarichi acque reflue - approvazione e pubblicazione" ed evidenziare eventuali criticità da sanare attraverso investimenti specifici.

Dei 125 impianti sottoposti a verifica 123 sono risultati conformi.

## DEPURAZIONE

Il sistema depurativo nei territori gestiti da 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 da SII sono complessivamente n. 275 e in considerazione della loro potenzialità di trattamento, sono così classificabili:

- n. 1 impianto di depurazione con potenzialità >100.000 A.E.
- n. 3 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 10.000 AE e 100.000 AE;
- n. 9 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 2.000 AE e 10.000 AE;
- n. 17 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 1.000 AE e 2.000 AE;
- n. 93 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento inferiore a 1.000 AE;
- n. 3 fitodepuratori;
- n. 149 fosse imhoff.

La SII, in linea con le indicazioni normative, ha avviato una attività di revamping e sostituzione degli impianti più obsoleti e meno performanti (generalmente fosse imhoff) con nuovi impianti di depurazione centralizzati. Nel 2020 sono stati

interessati da tale attività i territori comunali di Ficulle, Acquasparta, Parrano e Porano.

L'impianto di depurazione più importante è quello di Terni Via Vanzetti, a servizio della città di Terni e di parte del Comune di Stroncone, con potenzialità di trattamento pari a 185.000 AE, sul quale è stato recentemente effettuato un revamping della sezione di digestione anaerobica presente con introduzione di nuove tecnologie e installazione di macchinari ad elevate performances.

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

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

## REGOLE E PERFORMANCE DI QUALITÀ TECNICA

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

- requisiti: rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- standard specifici: 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: sono ripartiti in 6 macro-indicatori e relativi indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio in ogni settore (acquedotto, fognatura e depurazione) a cui è associato un meccanismo incentivante.

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

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

In dettaglio i macroindicatori individuati dalla 917/2017 sono:

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

macro-indicatore M6 relativo alla qualità dell'acqua depurata.

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

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

Nel 2020 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi ad eccezione di quello del macro-indicatore M3 che tuttavia è un obiettivo intermedio. Si evidenzia inoltre che per quanto riguarda la qualità dell'acqua depurata (M6) la SII ha ottenuto risultati ben al di sopra dell'obiettivo posto, raggiungendo la classe di eccellenza con zero non conformità.

MACRO INDICATORE	INDICATORE	2019		2020	
		VALORE	CLASSE	VALORE	CLASSE
M1 PERDITE IDRICHE	M1a - perdite idriche lineari (Mc/Km/gg)	17,41	D	16,06	D
	M1b - perdite idriche percentuali (%)	54,3%		52,5%	
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2 - interruzioni del servizio (h)	1,18	A	1,52	A
M3 QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA	M3a - incidenza ordinanze non potabilità (n.)	0,00	C	0,00	C
	M3b - tasso campioni da controlli interni non conformi (%)	4,04%		1,19%	
	M3c - tasso parametri da controlli interni non conformi (%)	0,31%		0,10%	
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n./100km)	1,34	E	1,18	E
	M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	79,3%		42,3%	
	M4c - controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	8,2%		13,1%	
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5 - smaltimento fanghi in discarica (%)	73,34%	D	64,75%	D
M6 QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA	M6 - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)	1,35%	B	0,00%	A



*Gestione efficiente del sistema idrico*  
Allegato Indicatori di Performance

Tabella n.5 – Volumi captati

Tabella n.6 – Infrastrutture idriche

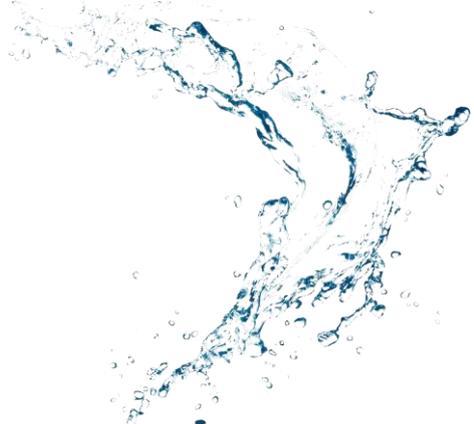
Tabella n.7 – Rete idrica

Tabella n.8 – Infrastrutture fognarie

Tabella n.9 – Rete fognaria

Tabella 10 – Impianti di potabilizzazione

Tabella 11 – Impianti di deputazione per fasce di potenzialità



# QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

## 103 303-1 416-1

### CONTROLLI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

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

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

Il laboratorio è accreditato ACCREDIA dal 2019 secondo la Norma UNI CEI ISO/IEC 17025 e conta 9 metodi di prova e 25 parametri accreditati (numero di accreditamento 1774 L), con altri 4 metodi in fase di accreditamento e 17 nuovi parametri (audit del 25-26 gennaio 2021).

### ACQUE POTABILI

I controlli sulle acque potabili distribuite sono effettuati da SII per la parte dei controlli interni secondo un piano di campionamenti condiviso anno per anno con la USL Umbria 2, Dipartimento di Prevenzione, Unità Operativa Complessa di Igiene e Sanità Pubblica, Area sud, competente per territorio. Tale organizzazione scaturisce dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 697 del 28 maggio 2003, oggi in fase di aggiornamento, ove sono state dettate le linee guida vincolanti di indirizzo regionale per il controllo delle acque destinate al consumo umano (art. 8, comma 1, D.Lgs. n. 31/2001 e s.m.i.), oltre a contenere le indicazioni sulle modalità di organizzazione dei controlli interni (a cura del gestore) ed esterni (di competenza delle USL) e la gestione delle non conformità.

## PROGETTO “L'ACQUA CHE BEVO”

La Regione dell'Umbria ha promosso un Portale web [www.lacquachebevo.it](http://www.lacquachebevo.it), realizzato da ARPA - Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale - in collaborazione con le Aziende Sanitarie locali umbre ed i Gestori dei Servizi Idrici. In questo Portale sono messi a disposizione dei cittadini i risultati dei controlli analitici effettuati sia dai Soggetti Gestori che dalle USL ed ogni altra informazione sulle acque potabili erogate in Umbria. Attraverso vari motori di ricerca (da mappa, per località o per acquedotto) l'utente è in grado di andare a verificare il punto di controllo ove sono effettuati i vari campionamenti e da questo risalire, sia per singola analisi, sia per valutazione sui valori medi di concentrazione per singolo parametro, alle caratteristiche dell'acqua erogata presso la propria utenza. Nel corso del 2020, il laboratorio ha effettuato controlli sulle acque potabili su 4.814 campioni. Complessivamente sono stati analizzati 70.909 parametri trachimici e microbiologici.

### Qualità tecnica

Limitatamente al Macroindicatore della Qualità tecnica M3, come da Delibera ARERA 917/2017/R/IDR, “Qualità dell'acqua erogata” e nello specifico al Macroindicatore M3b (che indica il tasso di campioni non conformi eseguiti in distribuzione) nel corso del 2020 i campioni effettuati sono stati 3.622 con 43 campioni risultati non conformi, corrispondenti ad un M3b di 1,19 %, che pone la SII in classe C (M3b compreso tra 0,5% e 5%), mentre non sono state emesse, sempre nel corso del 2020, ordinanze di non potabilità dai Sindaci del territorio gestito (M3a=0).

### Radioattività

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

Da questa collaborazione, è partito nel corso del biennio 2019/2020 un programma di Screening regionale della radioattività, che ha consentito di eseguire una prima mappatura dell'intera regione dal punto di vista della radioattività (determinazione della dose indicativa, emissioni alfa e beta, e del Radon). Nel 2021 dovrà partire, sempre con il patrocinio della Regione, il programma di controllo della radioattività, a partire dai dati già acquisiti, integrandoli con controlli su zone ancora non monitorate, e con lo stesso principio della fase precedente, basata su controlli distribuiti durante l'anno tra gestore e USL.

## Piani di Sicurezza dell'acqua

A dicembre 2020 la SII ha stipulato un Accordo 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, della durata di 12 mesi, avviato ufficialmente il 02/02/2021 ha lo scopo di rispondere alla normativa in vigore, DM 14/06/2017 e alla Nuova Direttiva (UE) 2020/2184 sulle acque destinate al consumo entrata in vigore nell'UE il 24/12/2020.

Lo scopo è la realizzazione del primo PSA "pilota" del SII che servirà poi da modello per la predisposizione dei circa 100 Piani di Sicurezza che il gestore è obbligato a realizzare entro i prossimi anni, come da Dir. 2020/2184 in via di recepimento nazionale.

Il progetto è finalizzato a potenziare ed aggiornare le misure di prevenzione per garantire nel tempo un'elevata qualità delle acque distribuite dalla S.I.I nei distretti idrici di propria competenza, attraverso l'applicazione di un modello internazionale di analisi di rischio olistica e sistematica (Water Safety Plan – Piano di Sicurezza dell'Acqua, PSA).

## *Qualità della risorsa idrica*

### Allegato Indicatori di Performance

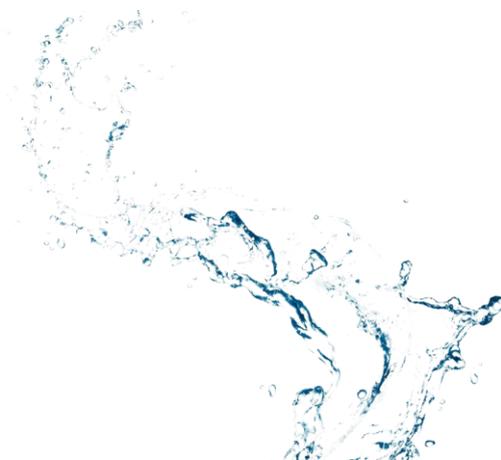
Tabella n.12 – Caratteristica dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Sasso Ferrato

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

Tabella n.14 – Caratteristica dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Pacce

Tabella n.15 – Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

Tabella n.16 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua



# TUTELA DELL'AMBIENTE ED INTERVENTI DI ECONOMIA CIRCOLARE

103 301-1 302-1 302-4 305-1 305-2 306-2

## ACQUE REFLUE E DEPURATE

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

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

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

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

Nell'anno 2020 sono stati effettuati dal SII n. 672 controlli in uscita dagli impianti di depurazione in gestione ad integrazione dei n. 27 controlli effettuati da ARPA.

Complessivamente sono stati riscontrati sul totale di 699 n. 17 campioni non conformi.

A seguito di prescrizioni autorizzative ambientali, tutti gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 10.000 AE (Terni Via Vanzetti, Orvieto Monte Vettore, Narni Funaria e Terni Gabelletta) e l'impianto di Amelia Ceganibbio, sono dotati di autocampionatori refrigerati in ingresso ed in uscita.

Inoltre gli impianti di Terni Via Vanzetti e Orvieto Monte Vettore sono dotati di sistema di disinfezione finale a raggi UV al fine di restituire all'ambiente un'acqua con carica batteriologica minima (*Escherichia coli* <5.000 A.E.).

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

In termini di macroindicatore M6, quindi limitando il perimetro a tutti gli impianti di depurazione con capacità superiore o uguale a 2.000 AE, nel corso del 2020 SII ha raggiunto una eccellente performance posizionandosi in classe A (era in classe

B nel 2019) con 0 non conformità su 202 campioni esaminati (pari al 0,00%), nel 2019 le non conformità riscontrate sui parametri di tabella 1 erano state 3. Complessivamente per tutti gli impianti di depurazione sono stati effettuati nell'anno 2020 n. 1.375 campioni.

## **GESTIONE RIFIUTI**

Date le attività svolte dal Servizio Idrico Integrato, la prevalenza dei rifiuti prodotti riguarda i fanghi di depurazione (CER 190805). La gestione dei fanghi è affidata al socio consorte Umbriadue.

Negli ultimi anni si è registrata una tendenza alla modifica degli standard imposti dalla disciplina nazionale/europea per i fanghi di depurazione, anche alla luce delle nuove direttive sull'economia circolare, nonché degli orientamenti emergenti dal contesto nazionale.

In particolare si segnalano i decreti e linee guida che hanno modificato temporaneamente i criteri di accettabilità dei fanghi in discarica e le novità normative che interessano l'utilizzo dei fanghi in agricoltura.

Nel 2020 sono stati, infatti, emanati 2 decreti Legislativi in materia di rifiuti che impattano sulla gestione degli stessi nel Servizio Idrico Integrato:

DECRETO LEGISLATIVO 3 settembre 2020, n. 121 - Attuazione della direttiva (UE) 2018/850, che modifica la direttiva 1999/31/CE relativa alle discariche di rifiuti.

Il Decreto opera una profonda riforma della disciplina in materia di conferimento di rifiuti in discarica, apportando numerose modifiche al D.L.vo 13 gennaio 2003, n. 36 e abrogando le disposizioni del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 27 settembre 2010, recante la definizione dei criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica, e le Linee guida ISPRA del 7 dicembre 2016, n. 145, recanti i criteri tecnici atti a stabilire quando il trattamento non è necessario ai fini dello smaltimento in discarica.

DECRETO LEGISLATIVO 3 settembre 2020, n. 116 - Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio.

Il Decreto ha modificato il D.Lgs. n. 152/2006 (Codice dell'Ambiente) in materia di Registro cronologico di carico e scarico; Trasporto dei rifiuti e Formulario; Classificazione rifiuti; Responsabilità nella gestione dei rifiuti; Cessazione qualifica di rifiuto; Classificazione dei Rifiuti Urbani

L'evoluzione della normativa, e quindi le maggiori difficoltà che si riscontrano nella determinazione della destinazione finale del rifiuto, ha reso necessaria l'individuazione di interventi tecnici/impiantistici volti a ridurre quantitativamente i fanghi prodotti e migliorare le caratteristiche degli stessi.

In tale ottica nell'anno 2020 si è concluso l'adeguamento della sezione di digestione anaerobica dell'impianto di depurazione di Terni Via Vanzetti che da solo produce circa il 70% dei fanghi totali prodotti dal SII.

L'intervento effettuato ha portato nel 2020 ad una consistente riduzione dei fanghi prodotti rispetto al 2019.

Rifiuto	2019 (ton)	2020 (ton)
CER 190805 – fanghi di depurazione	8146	6827

Storicamente i fanghi prodotti dal SII sono stati sempre conferiti per la quasi totalità in discarica.

Tuttavia negli ultimi anni, tenendo conto della progressiva riduzione di disponibilità di siti idonei per la realizzazione di discariche controllate, delle modifiche apportate al decreto legislativo che vieterà a partire dal gennaio 2024 il conferimento in discarica dei fanghi di depurazione e di quanto previsto dalla Delibera ARERA 917/2017–Qualità Tecnica che prevede una riduzione progressiva del quantitativo di fanghi conferito in discarica, il SII ha aperto dei nuovi canali di conferimento presso impianti di recupero.

Nel 2020 sono stati conferiti a recupero per il riutilizzo in agricoltura sotto varie forme 2.695 ton di fanghi di depurazione pari a circa il 40% del quantitativo totale prodotto.

## CONSUMI ENERGETICI

LA SII Terni è una società energivora con un consumo di energia elettrica che si attesta intorno a 42 GWh all'anno (i consumi da altre fonti sono molto marginali ed incidono per meno dello 0,8% dei consumi totali in TEP). Come aspetto peculiare delle attività di gestione integrata del sistema idrico, la parte preponderante dei consumi riguarda i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua. Infatti, ad eccezione delle acque prelevate da sorgenti di superficie della fascia appenninica, le altre principali fonti di approvvigionamento da falda impegnano salti piezometrici significativi sia in estrazione, ma soprattutto in distribuzione. Sui consumi energetici ha altresì un'influenza non trascurabile la piovosità stagionale che impatta il prelievo (profondità della falda, disponibilità di fonti con variabilità di richiesta energetica specifica per m<sup>3</sup> di acqua prelevata), e la fornitura di acqua al cliente (possibile maggiore richiesta per usi irrigui).

Rispetto al 2019, proprio tali peculiarità hanno comportato nel 2020 un aumento dei consumi relativi ai servizi di produzione (emungimento, adduzione) e distribuzione di un +4% in KWh.

Risultano d'altra parte stabili i consumi sia per i sollevamenti della rete fognaria, che per gli impianti di depurazione nel 2020 rispetto al 2019.

Pur non rappresentando il core business della Società, la stessa si è attivata, nei limiti degli investimenti approvati, per interventi di produzione energetica, in ragione della connotazione positiva in termini di sostenibilità ambientale. Infatti è stato inserito nel piano di budget previsto per il 2021-2022, nell'ambito dell'intervento di ammodernamento del sito di depurazione di Terni 1 (via Vanzetti), l'attivazione di un impianto di cogenerazione che utilizzi il biogas prodotto dalla digestione dei fanghi prodotti dall'impianto stesso. Tale intervento

(con produzione prevista di 30 m<sup>3</sup>/h di biometano utile) permetterà il risparmio di 824.500 KWh di elettricità all'anno e il calore prodotto sarà utilizzato nell'impianto di disidratazione dei fanghi, inserito nello stesso intervento, con un beneficio diretto sul minore quantitativo di rifiuti prodotti e sulle minori necessità di movimentazione stradali degli stessi. Ulteriori benefici in termini di riduzione dei consumi energetici sono prevedibili dall'avanzamento delle attività di ricerca perdite e dei relativi piani di intervento.

## **CONSUMI MATERIE PRIME ED ALTRI MATERIALI**

Le principali materie prime utilizzate dalla Società fanno riferimento alle sostanze utilizzate nei processi di disinfezione dell'acqua potabile che, nel caso del SII, sono garantiti in maniera pressoché esclusiva tramite iniezione di ipoclorito di sodio come elemento per la disinfezione. Gli impianti di disinfezione complessivamente installati sono 147 di cui 146 operano la disinfezione con ipoclorito di sodio e 1 con biossido di cloro, è in corso di implementazione un ulteriore impianto a biossido di cloro.

Il SII gestisce inoltre diversi sistemi di potabilizzazione che trattano l'acqua a seconda dell'inquinante da abbattere mediante il contatto con carbone attivo per la rimozione del tetracloroetilene e idrossido ferrico per la rimozione dell'arsenico, mentre per l'abbattimento dell'alluminio vengono utilizzati impianti di filtrazione a sabbia che prevedono pre-trattamenti con agenti flocculanti.

I quantitativi più significativi sono quelli relativi all'utilizzo di idrossido ferrico, consumo stimato di circa 15.000 kg/anno e carbone attivo vegetale circa 20.000 kg/anno.

Per quanto riguarda il settore depurazione i reagenti utilizzati, essendo il processo di depurazione completamente naturale, sono essenzialmente quelli atti al miglioramento della centrifugazione dei fanghi di depurazione primo tra tutti il polielettrolita, che trova largo impiego negli 8 impianti di depurazione dotati di sezione di disidratazione finali con conseguente aumento della percentuale di secco del fango da smaltire.

Il quantitativo annuo utilizzato nel 2020 è stato di 134,5 ton.

## **PROGETTI DI ECONOMIA CIRCOLARE E DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO**

Nell'ottica di migliorare la sostenibilità del servizio e nell'ottica dell'economia circolare il SII ha attivato una serie di interventi presso l'impianto di depurazione principale di Terni sito in Via Vanzetti che ha permesso di ottimizzare il processo e conseguentemente di aumentare la produzione di biogas dell'impianto. Il biogas, che veniva sino ad oggi utilizzato presso il depuratore stesso per la produzione del calore necessario per il mantenimento della temperatura del digestore, verrà in futuro utilizzato per la produzione di energia elettrica.

La potenzialità del biogas derivante dal processo di digestione anaerobica è pari a circa 300 kW complessivi. I fabbisogni di calore nel periodo estivo ed invernale sono rispettivamente pari a 180 KW e 100 kW.

Tutto il biogas prodotto può essere quindi valorizzato in un motore a combustione interna, in grado di soddisfare il fabbisogno termico del digestore eventualmente integrando i picchi con la caldaia a metano e che contemporaneamente possa produrre energia elettrica.

Si prevede di utilizzare l'energia elettrica prodotta per soddisfare parte dei fabbisogni energetici dell'impianto di depurazione.

Nello stesso impianto di depurazione i fanghi di supero prodotti vengono oggi trattati con centrifughe per ridurre il contenuto di acqua presente nel fango di depurazione, ottenendo allo stato attuale un prodotto definito "fango disidratato" così detto palabile, con un contenuto di sostanza secca variabile tra il 20-25 %, e quindi con un contenuto di umidità ancora molto elevato (75-80%).

Al fine di ridurre il quantitativo di materiale conferito a smaltimento è in corso la progettazione di un impianto di essiccamento che permetterà di avere in uscita dall'impianto un fango con un contenuto di acqua di circa il 15%.

Non si tratta affatto di un impianto di incenerimento, che oltretutto mal si presterebbe al trattamento del fango tal quale a causa dell'elevato contenuto di acqua ed al conseguente basso potere calorifico, nonché a causa della grande quantità di ceneri prodotte da questi fanghi (~ 30-40% della sostanza secca); presenterebbe inoltre notevoli oneri di investimento iniziale oltre che un particolare impegno gestionale.

L'essiccamento è operato con un processo a bassa temperatura, si ottiene la sola evaporazione dell'acqua contenuta nel fango, impedendo la formazione e la emissione in atmosfera di composti volatili in fase gassosa e garantendo quindi il rispetto della disciplina vigente sulle emissioni gassose.

La riduzione dei conferimenti in discarica è stimata nell'ordine del 75%.

*Tutela dell'ambiente e progetti di economia circolare*

Allegato Indicatori di Performance

Tabella n.17 – Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)

Tabella n.18 - Prodotti chimici utilizzati per per il trattamento delle acque reflue (ton)

Tabella n.19 – Quantità di rifiuti prodotti

Tabella n.20 – Quantità di prodotti smaltiti/recuperati

Tabella n.21 – Rifiuti smaltiti/recuperati (ton.)

Tabella n.22 – Consumi di energia elettrica per servizio

Tabella n.23 – Consumi energetici per riscaldamento ed autotrazione



## GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

102-7 102-8 102-41 103 401-1 401-2 403-2 404-1 405-1

### LE PERSONE NEL SII

Come già indicato la SII svolge una parte rilevante di attività attraverso il ricorso alle prestazioni esterne dei Soci Imprenditori.

Vengono svolte però all'interno dell'Impresa tutte le attività di staff aziendali e di coordinamento e controllo delle attività esternalizzate. Inoltre, sono affidate al personale interno la gestione e la relazione con i clienti e con il regolatore e il relativo presidio di compliance, la gestione delle gare e degli affidamenti e le conseguenti mansioni di analisi finanziaria.

In azienda, quindi, sono presenti figure impiegate in quanto la gestione operativa è sostanzialmente esterna.

L'organico aziendale è costituito da 36 risorse di cui la componente femminile rappresenta il 42% circa. Tutte le risorse sono inquadrare con un contratto a tempo indeterminato e, nel corso del 2020 ci sono state tre assunzioni e nessuna uscita di personale.

In termini di età il personale si colloca per il 67% nella fascia di età dai 30 ai 50 anni.

Tabella A – Distribuzione organico aziendale per inquadramento e genere

	2020			
	uo mini	do nne	to tale	% dip. / to t. D ip.
D irigenti	3		3	8
Quadri	2		2	6
Impiegati	15	15	30	83
Operai	1		1	3
Totale dipendenti	21	15	36	100,0%

### ORE LAVORATE E ASSENZE

Complessivamente nell'anno 2020 sono state lavorate 53.646 ore. Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari al 87%. Il peso delle ore di straordinario è quasi nullo (0,5%).

Nella tabella sottostante vengono riportati i dettagli "per causale" delle ore lavorate e delle ore di assenteismo.



**Tabella B: Ore di lavorate e ore di assenteismo**

	<b>totale</b>
Ore di Assenza Totali	8.275
<i>Di cui assenza per malattia ed infortunio</i>	2.416
<i>Di cui sciopero</i>	-
<i>Di cui altro</i>	5.860
AR- Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	13
Tasso di malattia	4
Ore lavorabili	61.423
Ore lavorate	53.646
Ore straordinario	327

## **OLTRE L'EMERGENZA E LA GESTIONE DELLE PERSONE**

La SII intende impostare e promuovere la creazione di un contesto lavorativo motivante e di crescita per il proprio personale, anche attraverso iniziative di welfare in parte già avviate.

L'approccio seguito, sia nelle attività di sviluppo delle capacità e delle competenze, sia in quelle di fronteggiamento della pandemia Covid-19, è stato quello di creare le basi per la messa a regime di un nuovo modello di organizzazione del lavoro che possa prevedere modalità di miste che vadano incontro al personale dando la possibilità di attivare e rendere fruibili contesti sempre più favorevoli alla conciliazione Lavoro-Vita Privata.

### **WELFARE**

Dopo il successo del protocollo sperimentale avviato nel 2019 la S.I.I., con l'obiettivo di dare attenzione e supporto alla famiglia, alla salute, al benessere e al risparmio dei propri lavoratori, anche nel 2020 ha predisposto un piano di welfare aziendale per i propri dipendenti.

Nello specifico, con accordo sindacale interno, è stata mantenuta la previsione - introdotta nel 2019 - in base alla quale i lavoratori, che su base volontaria hanno aderito al piano, hanno avuto la possibilità di convertire tutto o parte del premio di risultato annuale in credito *welfare* da spendere all'interno di un'apposita



piattaforma web per l'acquisto di benefit di varia natura. La S.I.I., avvalorando il carattere di misura concreta di sostegno al reddito dipendente (i benefit fruiti non costituiscono reddito da lavoro dipendente e sono quindi detassati in aderenza agli artt. 51 e 100 del Testo Unico delle Imposte sul Reddito) dell'iniziativa, ha integrato quanto conferito dal dipendente con un *addendum* pari al 12% del totale. Nel 2020 hanno aderito, mediante conferimento di tutto o parte del premio a *welfare*, circa il 42% dei dipendenti.

## FORMAZIONE SMART WORKING E SMART MANAGER

Durante lo stato emergenziale la SII ha colto l'opportunità di formare i propri dipendenti per renderli pronti al nuovo approccio al lavoro, maggiormente smart, responsabile e collaborativo, promuovendo una riflessione sull'identità manageriale richiesta dal nuovo contesto, maggiormente *enabler* e coach, basata sui principi della digital leadership e capace di supportare le persone e il team, in un clima di fiducia e responsabilizzazione.

Al percorso formativo, *smart worker e smart manager*, hanno partecipato 8 dipendenti con l'obiettivo di diffondere il nuovo approccio culturale all'interno dell'organizzazione. Nello specifico, gli *smart worker* hanno potuto allenare un mindset digitale unito al raggiungimento degli obiettivi da "professionisti responsabili" mentre gli *smart manager* hanno acquisito nuove skills e best practices per una gestione efficace dei team da remoto.

## SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

### 103 403-2

La SII S.C.P.A. 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.

### **Certificazioni, OHSAS 18001 e passaggio alla nuova ISO 45001/2018**

La società di certificazione indipendente Bureau Veritas Certification Holding SAS ha svolto nel mese di Luglio 2020 le verifiche di conformità ed il passaggio dalla certificazione dalla OHSAS 18001:2007 alla Nuova ISO 45001/2018 relativamente alle attività di coordinamento, indirizzo e controllo per la gestione del servizio idrico integrato nel territorio dell'ATI 4 Umbria 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 positiva al Rinnovo della certificazione del sistema di gestione della sicurezza aziendale.

### **VALUTAZIONE DEI RISCHI ED INTERVENTI**

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) è il documento che racchiude i rischi e le misure di prevenzione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro. La SII si è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi lavorativi che, costantemente, aggiorna il DVR sulla base delle modifiche intervenute nell'organizzazione delle attività operative e delle varie tipologie di rischio nei luoghi di lavoro presenti in azienda e nelle diverse sedi, del territorio.

Nel corso del 2020 la Società ha svolto una valutazione dei rischi che ha portato ad una parziale revisione della sezione generale e di rischio specifiche del DVR.

#### **Sorveglianza sanitaria**

Al fine di assicurare una corretta sorveglianza sanitaria di tutto il personale aziendale, SII s.c.p.a. ha nominato un medico competente il quale, oltre ad assolvere al compito di assicurare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori, collabora con il Datore di Lavoro ed il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nella definizione delle misure di prevenzione e protezione e nella valutazione dei rischi. Nel corso del 2020 sono state svolte 20 visite mediche, 20 esami oculistici, 10 dosaggi ematochimici. Il medico competente, così come previsto dalla normativa, ha visitato i luoghi di lavoro congiuntamente al RSPP.

## Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2020 sono state formate 37 persone, svolte 4 sessioni di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, per un totale di 126 ore di formazione. Gli argomenti trattati hanno avuto particolare riguardo alla formazione sui rischi.

Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere anno 2020			
tipologia dipendenti	uomini	donne	totale
dirigenti	18		18
quadri	16		16
impiegati	71	21	92
totale	105	21	126

I progetti formativi, in tema di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro il 2020, in periodo di pandemia il percorso formativo ha rispettato le scadenze imposte dalla normativa vigente effettuando la formazione a distanza considerando che l'azienda ha trasferito al 100% le maestranze in Smart Working

## Analisi infortuni e incidenti

Il 2020 è stato un anno caratterizzato come anche il 2019 da zero infortuni

## Malattie professionali

Il 2020 è stato un anno caratterizzato come anche il 2019 da zero malattie professionali

## Near miss

Nel 2020 non sono state ricevute segnalazioni di near miss.

## Audit e verifiche

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



<b>Numero di verifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro</b>			
tipo controllo	Verifiche		
	Interne lavoratori	Esterne cantieri	esterne siti tecnologici
lavoratori	4	91	3
rispetto disposizioni covid-19	45	38	3
sedi di lavoro	7		3
<b>TOTALI</b>	<b>56</b>	<b>129</b>	<b>9</b>

## **GESTIONE EMERGENZE**

Tutte le sedi aziendali, in esecuzione delle disposizioni presenti nel D.Lgs. 81/2008, sono provviste dei rispettivi piani di emergenza. I documenti sono affissi e chiaramente identificabili da apposita segnaletica. Il Datore di Lavoro ha provveduto a individuare, formare e nominare, per tutte le sedi aziendali, gli addetti all'emergenza, evacuazione, antincendio e primo soccorso. Nel corso del 2020 non si sono svolte a causa del Covid-19 le ordinarie verifiche dei piani di emergenza attraverso apposite esercitazioni.

## **MISURE CORONAVIRUS**

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

L'emergenza sanitaria Covid-19 ha portato a riprogettare gli spazi e le modalità di lavoro con un utilizzo sempre più frequente del digitale. La sicurezza è al centro delle azioni intraprese per gestire l'emergenza.

Da febbraio ad oggi sono state acquistate 6.400 di mascherine, 7 termoscanner e 10 termometri digitali. Nelle sedi SII abbiamo installato distributori di disinfettante. Gli ambienti di lavoro sono stati e vengono costantemente sanificati da ditta specializzata.

È stato istituito un Comitato di Prevenzione del Covid-19 con l'obiettivo di attuare tutte le misure necessarie per garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, definendo scenari di riferimento proattivi di veloce attuazione. Sono stati inoltre erogati corsi di formazione virtuali sui rischi dovuti all'emergenza Covid-19, sulle corrette misure di prevenzione e protezione e sullo Smart Working. Sono state avviate campagne di comunicazione interna per informare i colleghi di quanto l'azienda si approntava via via a fare per fronteggiare l'emergenza sanitaria.

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

Nei giorni antecedenti al lockdown è stato attivato lo Smart Working per il 100% delle maestranze, sono state attivate tempestivamente un numero idoneo di VPN per gestire il passaggio al lavoro da remoto e questo in soli 5 giorni ha permesso a tutto il personale di lavorare da casa, dapprima spostando i propri PC dalla postazione di lavoro tradizionale al proprio domicilio e sostituendoli gradualmente con notebook, per facilitare l'operatività tra più desktop.

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



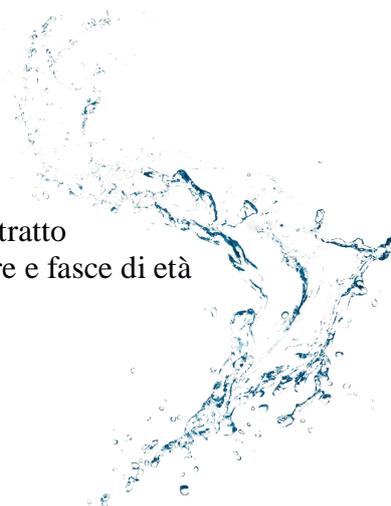
*Gestione risorse umane*  
*Allegato Indicatori di Performance*

Tabella n.23 – Numero totale dei dipendenti per qualifica

Tabella n.24 – Numero totale personale per tipologia di contratto

Tabella n.25 – Uscite e tasso di turn over in uscita per genere e fasce di età

Tabella n.26 – Ore lavorate e ore di assenza



*Salute e sicurezza dei lavoratori*  
Allegato Indicatori di Performance

Tabella n. 27: Ore totali di formazione sulla sicurezza per categoria e genere

Tabella n.28: Esiti verifiche stato di salute sul lavoro

Tabella n. 29: Numero verifiche in materia di salute e sicurezza nel lavoro

## RELAZIONE CON LA CLIENTELA

**102-16 103 307-1 419-1**

### CLASSIFICAZIONE DELLA POPOLAZIONE SERVITA

Il Servizio Idrico Integrato S.c.p.a. gestisce 32 comuni della Provincia di Terni, raggiungendo un numero di utenti pari a 124.897, compresi gli utenti industriali (dato al 31 dicembre 2020).

La percentuale degli utenti che usufruisce di tutti i servizi gestiti da SII quali depurazione, fognatura e acquedotto di utenti che è pari a 82%, il 17,82 % è costituito da utenti che usufruiscono del solo servizio di acquedotto e solo lo 0.18% rappresenta gli utenti che si avvalgono dei soli servizi di depurazione e fognatura perché si approvvigionano da pozzi privati.

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

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

Macro-aree	Numero utenze	%
Ternano	69.994	56,0%
Amerino-Narnese	31.003	24,8%
Orvietano	23.900	19,1%
Totale	124.897	100,0%

#### *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.



## **CUSTOMER EXPERIENCE**

SII è da sempre impegnata a costruire con i propri utenti un rapporto di fiducia e collaborazione. Per questo sono stati sviluppati nel corso del tempo una molteplicità di canali per comunicare e informare correttamente gli utenti: gli uffici commerciali, il call center, il sito aziendale, indirizzi mail diversificate.

Nell'anno 2020 la SII si è impegnata attivamente per ottimizzare i sistemi informatici legati alle nuove direttive imposte da ARERA, conseguendo, a fine anno, la pressoché completa installazione delle procedure e continuando a implementare qualificare e migliorare dal punto di vista operativo e funzionale i sistemi e gli strumenti di gestione delle attività commerciali. Inoltre, al fine di offrire un servizio sempre più vicino alle attese dei clienti e nonostante le problematiche che si sono presentate a causa della pandemia, ha implementato le proprie infrastrutture per operare in smart working.

Il personale della SII è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, arispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, 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.

I dipendenti di SII sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **I nostri punti di contatto**

Il Gestore SII opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile alla clientela un'ampia gamma di canali utili per comunicare le esigenze collegate ai servizi offerti. Tra i canali di comunicazione messi a disposizione sono presenti 5 uffici commerciali (Front Office) sparsi sull'intero territorio gestito, dislocati con mirata razionalizzazione rispetto alla popolazione servita, nei comuni di Terni, Narni, Amelia, Orvieto e Fabro, al fine di garantire la migliore efficienza e la vicinanza alla clientela del territorio gestito. Tramite il nostro sito web l'utente può prenotare l'appuntamento con i nostri operatori, scegliendo giorno, ora e sede più comoda. Questa modalità ha reso il servizio più snello e veloce, azzerando di fatto i tempi di attesa.

Nel 2020 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). E' altresì a disposizione degli utenti il numero Il numero verde per le segnalazioni di pronto intervento 800.91.30.34 gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

I giorni, gli orari di apertura e gli indirizzi degli uffici commerciali e l'orario di funzionamento del Numero Verde, sono indicati nel sito del Gestore e vengono comunicati anche mediante bolletta.

#### Ufficio commerciale di Terni

Via P. Farini n.11

Giorni ed orari di apertura:

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

#### Ufficio commerciale di Orvieto

Piazza Monte Rosa n. 32 (primo piano)

Giorni ed orari di apertura:

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

#### Ufficio commerciale di Narni

Via Garibaldi n. 3 - presso il nuovo ufficio multiservizi

Giorni ed orari di apertura:

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

#### Ufficio commerciale di Amelia

Via dei Caduti sul Lavoro n. 26

Giorni ed orari di apertura:

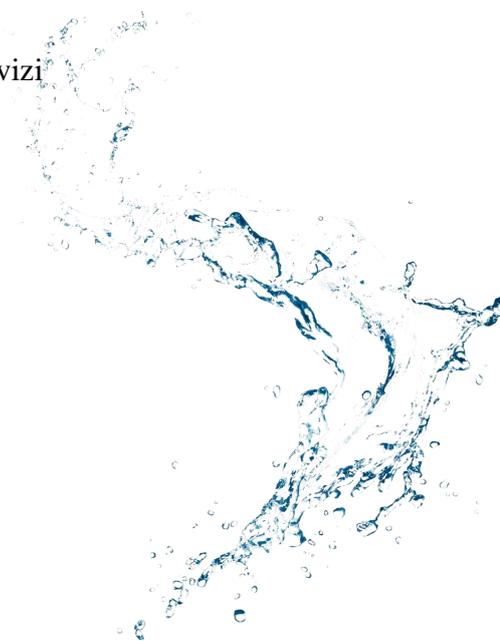
- Lunedì dalle 13.00 15.00
- Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

#### Ufficio commerciale di Fabro

Via del Campo Sportivo, 3/A

Giorni ed orari di apertura:

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



## Call Center

800.093.966 da rete fissa nazionale

0744.441562 da rete mobile

• dal lunedì al giovedì no stop dalle 8.30 alle 17.00;

• il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30

## Segnalazione guasti

Numero verde gratuito: 800.91.30.34

sia da rete fissa che da rete mobile

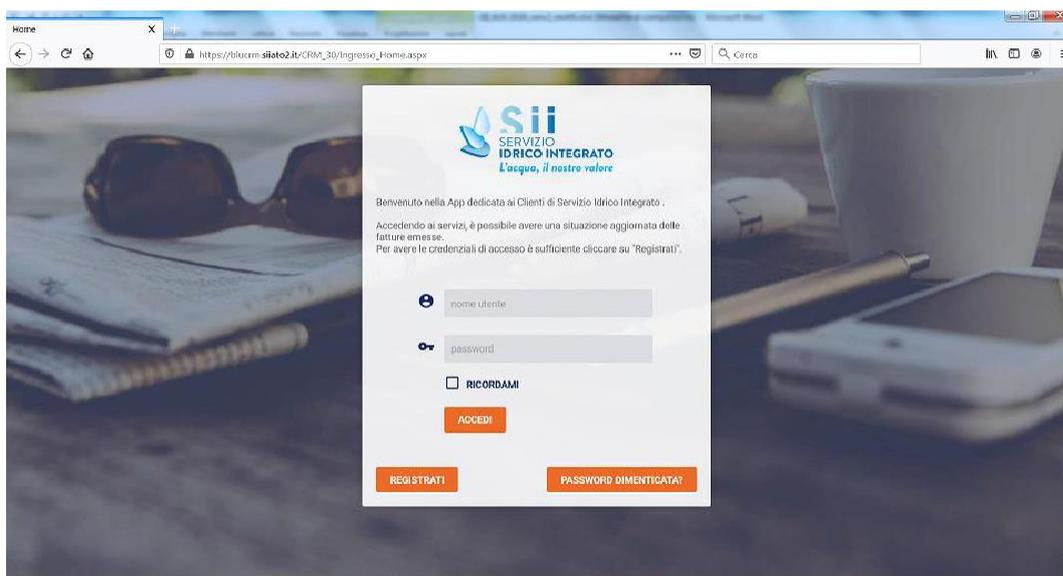
attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7



## Il sito aziendale

Anche il nostro sito aziendale si è confermato un punto di riferimento importante per gli utenti. Costantemente aggiornato con le nuove procedure nella sezione dedicata “Come fare per...”, l’utente può trovare informazioni utili, atti e delibere sulle tariffe e può verificare la qualità di acqua distribuita inserendo il proprio indirizzo tramite il portale “L’acqua che bevo”, promosso dalla Regione Umbria e realizzato dall’Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale in collaborazione con le Aziende Sanitarie umbre e i Gestori dei servizi idrici. Il sito consente di accedere, anche attraverso un sistema di ricerca cartografica, a dati e informazioni sulla qualità delle acque che arrivano nelle abitazioni dell’Umbria, sulla loro provenienza, sull’organizzazione e i risultati dei controlli analitici, sulle caratteristiche dei principali parametri e il loro trend nel tempo.

Accedendo poi nella propria area personale, l’utente ha la facoltà di consultare la sua situazione su fatture e pagamenti.



Anno 2019: nr utenti che hanno utilizzato il sito 58744 in 103.040 sessioni dalla durata media di 2m e 19 s

Anno 2020: nr utenti che hanno utilizzato il sito 77371 in 137.785 sessioni dalla durata media di 2m e 24 s

### *Lo sportello a casa tua*

Accanto agli sportelli fisici, c'è Il nuovo servizio digitale della SII in partenza da febbraio 2021 "Lo sportello a casa tua". Gli utenti avranno la possibilità di effettuare in digitale tutte le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici o tramite numero verde, senza alcuna limitazione. Il servizio, suprenotazione, sarà attivo il lunedì dalle 14 alle 16.30, il martedì, il giovedì ed il venerdì dalle 9 alle 12. Basterà fissare l'appuntamento tramite la compilazione del form disponibile nella pagina dedicata al servizio prenotazioni del sito web [www.siiato2.it](http://www.siiato2.it), indicando giorno ed orario dell'appuntamento. L'utente, accedendo all'area prenotazioni, potrà scegliere l'opzione 'sportello a casa tua' (nell'ambito della prenotazione sportelli) e inserendo i propri dati riceverà una risposta di conferma tramite mail. A seguire, prima dell'appuntamento fissato, riceverà sempre all'indirizzo mail registrato in fase di prenotazione, il link della piattaforma Teams attraverso il quale potrà parlare in videochiamata con l'operatore per il servizio o le informazioni richieste. Gli appuntamenti avranno luogo ogni mezz'ora. Un servizio fruibile da tutti che va a completare l'offerta fornita da SII.

L'attivazione del nuovo sportello digitale rappresenta senza dubbio un nuovo importante tassello sul fronte della vicinanza agli utenti ed alle loro esigenze. L'innovazione della digitalizzazione dei servizi, che rappresenta il futuro, in questo modo ben si coniuga con il 'contatto' seppur virtuale con l'operatore, a disposizione della clientela che, attraverso una semplice videochiamata, potrà effettuare tutte le operazioni di cui necessiterà. In particolare in questo momento di emergenza sanitaria, "Lo sportello a casa tua" appare ancora più efficace e testimonia la nostra volontà di fornire ai clienti la semplificazione nell'accesso ai nostri servizi.

### *Bolletta Web*

Già da diverso tempo SII ha offerto ai propri utenti di ricevere la bolletta in formato elettronico. Dal 2020, 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 abbiano messo a disposizione il proprio recapito di posta elettronica numero di cellulare, SII ha attivato il servizio di "bolletta web" a tutti gli utenti registrati all'area riservata portale della SII e agli utenti per i quali si disponeva di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata, inviando un'apposita comunicazione. Inoltre, agli utenti non registrati sul Portale, ma di cui si disponeva in anagrafica di un indirizzo di posta elettronica, ha provveduto ad inviare una comunicazione con un link diretto per l'attivazione della stessa.

Perché i nostri utenti scelgono la bolletta Web?

I vantaggi sono molteplici:

E' gratuita: la bolletta digitale, infatti, non ha costi e si riceve direttamente all'indirizzo di posta elettronica indicato.

E' pratica: si possono visualizzare le bollette da smartphone, tablet e pc, accedendo alla propria area privata del nostro sito WEB e archivarle in formato digitale per averle sempre a disposizione.

E' sostenibile: Si contribuisce al rispetto dell'ambiente riducendo l'uso di carta e le emissioni di anidride carbonica prodotte per il trasporto e la consegna delle bollette.

E' veloce e sicura: la bolletta si riceve velocemente senza rischio di smarrimenti.

Grafico Dati attivazione Bolletta Web: Dicembre 2019 nr bollette web 6.130; dicembre 2020 Bollette web nr 21.978

## SISTEMI A TUTELA DELL'UTENZA

### *Lotta alle perdite occulte*

SII è da sempre impegnata nella lotta alle perdite occulte, che possono essere rilevate con notevole ritardo e comportare bollette molto gravose. Per questo, al fine di rendere più efficiente il processo di lettura e fatturazione dei consumi dei clienti, ci poniamo l'obiettivo di avvisare immediatamente l'utente della probabile presenza di una perdita occulta: confrontando le misurazioni delle letture rilevate o comunicate dall'utente con il consumo storico, quando queste producano un consumo anomalo rispetto ai parametri storici dell'utenza, si invia immediatamente una lettera di avviso all'utente, invitandolo a verificare la presenza di eventuali perdite occulte e fornendo tutte le informazioni per richiedere lo Sgravio.

Le perdite occulte, per essere identificate come tali, devono avvenire nella sezione dell'impianto posta a valle del contatore, devono essere accidentali, non visibili e non dovute ad incuria o negligenza nella conduzione dell'impianto d'utenza. In questi casi, previa appropriata documentazione fornita dall'utente e sopralluogo di verifica da parte dei nostri tecnici, SII ha previsto l'applicazione di uno Sgravio Perdite Occulte, con il quale l'utente può risparmiare fino al 50 % dell'importo previsto.

Inoltre, è possibile per l'utente aderire ad una "Polizza Sgravi" stipulata dalla SII con una Compagnia di Assicurazione, proprio allo scopo di garantire un maggiore sgravio sulle bollette contenenti maggiori consumi attribuibili a perdite d'acqua, a fronte di un costo annuo molto contenuto. Tutti i dettagli per attivare lo Sgravio sono disponibili sul nostro sito aziendale.

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

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 iniziato una campagna di sostituzione dei contatori, con più di dieci anni di servizio. Ad oggi sono stati sostituiti complessivamente 52.670 contatori, di cui 13.535 solo nell'anno 2020. Questa operazione è stata attuata dal Gestore al fine di fornire all'utente maggior certezza ed affidabilità ai consumi fatturati e ridurre il fenomeno delle cosiddette perdite apparenti della risorsa, derivanti dagli errori di misurazione dei contatori di utenza finale. Grazie a questo esteso programma di ammodernamento del parco contatori si rende più semplice e comodo effettuare le operazioni di lettura o autolettura da parte dell'utente. Inoltre la sostituzione dei vecchi misuratori viene effettuata gratuitamente e non comporta alcun intervento sull'impianto privato.

Con il medesimo scopo, SII è impegnata a rispettare quanto previsto dalla delibera 218/2016 di ARERA, in merito a modalità e numero minimo dei tentativi di raccolta letture dei punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile: in questi casi SII, dopo un primo tentativo di raccolta lettura, comunica all'utente, attraverso posta elettronica, SMS o la modalità preferita indicata dall'utente, il giorno e la fascia oraria del successivo passaggio. In ogni caso, ad ogni passaggio, i lettori lasciano all'utente la cartolina per comunicare la propria autolettura. SII incentiva l'auto-lettura quale strumento corretto di controllo e misurazione dei consumi da parte degli utenti. Oltre alla restituzione della Cartolina, l'utente può comunicare l'autolettura mediante web, telefono, sms.

## Rateizzazioni

Anche se il pagamento tramite posta, insieme al bonifico e alla domiciliazione bancaria, rimane la modalità principali, gli utenti possono richiedere la dilazione dei pagamenti. Il numero totale di richieste di rateizzazioni direttamente richieste dagli utenti dal 2019 al 2020 è diminuito passando da circa 3.925 a 2.975. Tuttavia attuando le modifiche disposte da ARERA, che prevedono la rateizzazione automatica delle fatture con importo superiore al 150% rispetto allo storico, la società ha rateizzato nell'anno 2020 14.354 fatture.

La Delibera 655/2015 art.45 prevede che il gestore debba garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. SII, già da diversi anni ed in particolar modo in questo periodo di forte crisi economica che sta vivendo il nostro Paese, ha deciso di garantire la rateizzazione delle fatture agli utenti non morosi che ne facciano richiesta, senza il vincolo dell'80%.



Inoltre, la Delibera 311/2019 di ARERA (REMSI) prevede l'obbligo da parte del Gestore di dilazionare gli importi oggetto di Costituzione di messa in Mora, senza l'applicazione di interessi. SII amplia questa garanzia di dilazione, applicando le stesse modalità già a partire dalle fatture oggetto di Sollecito bonario.

La gestione dei Reclami. Conciliazione e rapporti con le associazioni consumatori  
Per reclamo si intende l'azione dell'utente presentata al soggetto Gestore, direttamente o mediante persona delegata e può avere per oggetto anomalie riscontrate rispetto al contratto di fornitura sottoscritto, ai Regolamenti o alla Carta del Servizio Idrico Integrato, inerenti i rapporti tra il Gestore ed utente, comprese le violazioni dei principi e degli standard di qualità stabiliti per legge.

Tutti i reclami sono gestiti da SII secondo i principi e le prescrizioni definite nella Carta del Servizio e dal RQSII di ARERA. L'utente può presentare il reclamo attraverso tutti i canali fisici e digitali messi a sua disposizione dal Gestore. Tutti i reclami sono gestiti e monitorati mediante un sistema informatico integrato che traccia data di ricezione del reclamo e tempo di evasione della risposta scritta, con l'obiettivo di predisporre tutte le azioni di miglioramento necessarie ed offrire un servizio costantemente in linea con le aspettative dell'utente.

La procedura di reclamo si articola in due livelli:

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

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

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

Il Bonus Sociale Idrico è un'agevolazione disposta dal 2018 a livello nazionale da parte dell'Autorità di Regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente (ARERA), a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio diacquedotto. All'agevolazione possono accedere i nuclei familiari con indicatore di situazione economica equivalente (ISEE) inferiore a 8.107,5 euro (elevato a partire dal 1/1/2020 ad euro 8.265), limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico. Si tratta delle medesime condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas. Con deliberazione n. 3/2020/R/IDR del 14/1/2020, l'ARERA ha esteso l'agevolazione anche ai corrispettivi di fognatura edepurazione.



Nell'anno 2020 il nr utenti SII che ha potuto usufruire del Bonus Idrico Sociale è stato pari a 3.159 per un importo totale di € 194.190,32, con una media di € 61,47 a nucleo familiare.

A partire dal 2021 il Bonus Sociale sarà erogato con modalità automatica. Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE, superando il vecchio meccanismo di bonus su richiesta.

Il Bonus Idrico Integrativo costituisce un ammontare aggiuntivo del Bonus Sociale Idrico, che SII ha stanziato a favore delle utenze che necessitano disostegno per il pagamento delle bollette dell'acqua, ad integrazione del bonus sociale previsto da ARERA, al fine di ampliare le agevolazioni riservate alle famiglie che ricadono in condizione di disagio economico.

## **MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

SII valuta la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine di Customer Satisfaction e attraverso la metodologia delle Mystery visit e Mystery call, con l'obiettivo di analizzare la qualità percepita ed identificare eventuali azioni di miglioramento. Anche nel corso del 2020, la Società ha svolto indagini di Customer Satisfaction, analizzando sia la percezione generale del Servizio Idrico, che quella delle varie aree di servizio: aspetti tecnici, fatturazione, rapporto qualità/prezzo, segnalazione guasti, intervento tecnico, numero verde, commerciale, sportello.

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di SII, coinvolgendo 1.600 clienti della società e la raccolta dei dati è avvenuta a gennaio 2021, periodo post-emergenza sanitaria COVID.

Dall'indagine, a livello di giudizio complessivo, la società si può considerare stabile rispetto allo scorso semestre (-0,6% la quota di clienti soddisfatti – voto 6- 10). Compatibilmente all'aumento di soddisfazione sulla qualità dell'acqua, aumenta anche il consumo di acqua potabile dal rubinetto, anche se, tra le aspettative dell'utenza, continua ad essere citata tra i miglioramenti principali.

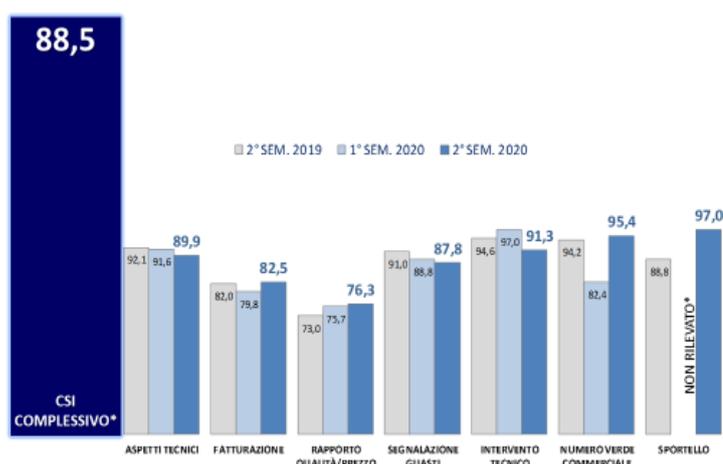
Stabile la valutazione complessiva rispetto agli aspetti tecnici del servizio, anche se cala il giudizio sulla continuità del servizio. In ripresa la fatturazione in particolare giudizi positivi si registrano rispetto alla correttezza degli importi e la regolarità nella lettura dei contatori. Buono anche il giudizio espresso per il rapporto qualità prezzo.

Per la segnalazione guasti, cala la percentuale degli utenti molto soddisfatti, in particolare modo rispetto ai tempi di attesa e la facilità di seguire il risponditore automatico.

Ottime le prestazioni del Numero Verde Commerciale, per tutti gli aspetti del servizio valutati.

Buone invece le performance anche per il call back sportello, raggiungendo quasi la totalità di utenza intervistata soddisfatta (97%). I tempi di attesa registrano il più alto gap positivo tra gli aspetti valutati, probabilmente effetto della nuova organizzazione che prevede la possibilità di fissare un appuntamento prima di recarsi allo sportello.

## Valutazione del servizio idrico



\* Nell'edizione del 1° semestre 2020, il CSI complessivo è stato calcolato al netto del CSI Parziale sportello, non rilevato a causa dell'emergenza sanitaria, riproporzionando i pesi degli altri fattori.

## REGOLAMENTO DI GESTIONE DELLA 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 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 mancato rispetto degli standard specifici della qualità contrattuale e tecnica comporta il pagamento diretto al cliente interessato di un indennizzo automatico che viene accreditato in bolletta, così come normato dalla regolazione ARERA (RQSII e RQTI).

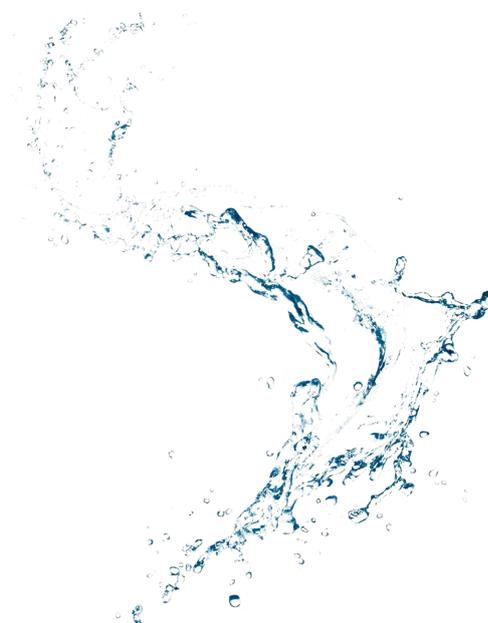


I Regolamenti d'utenza (Regolamento per il servizio di distribuzione di acqua potabile e Regolamento per il servizio di fognatura e depurazione) regolano le modalità d'erogazione dei servizi e i rapporti fra gestore ed utente.

I regolamenti e La Carta sono stati approvati da AURI, nella versione attualmente in vigore, a marzo 2021 e recepiscono le direttive nazionali, sia in ambito di qualità contrattuale che di morosità. Tutti i suddetti documenti sono disponibili presso gli sportelli commerciali e scaricabili dal sito aziendale.

La qualità contrattuale del servizio e gli indennizzi automatici

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/idr, sono stati introdotti standard specifici di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Gli standard si suddividono in generali e specifici, che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard. Tali standard, sono stati recepiti da SII, che, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, 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. Di seguito è riportata la tabella di rispetto dei Livelli di Qualità, previsti dalla Delibera 655/2015, raggiunti da SII nell'anno 2020.



## Comunicazione standard di qualità del servizio

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

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

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ARTICOLO DELIBERA 655/2015	NOME INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZO AUTOMATICO	GRADO DI RISPETTO 2015	GRADO DI RISPETTO 2016	
MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	87,95%	84,00%	
	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	non previsto	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	87,32%	88,24%	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	89,17%	83,65%	
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	96,99%	94,11%	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	nessun caso	nessun caso	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	98,80%	98,93%	
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	92,33%	87,32%	
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	96,19%	87,33%	
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	98,67%	93,39%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	79,80%	84,00%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	non previsto	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	nessun caso	nessun caso	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	87,80%	86,67%	
	Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	95% entro 24 ore	-	nessun caso	nessun caso	
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	98,63%	96,78%	
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	98,17%	80,43%	
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuato in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	95,68%	90,24%	
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuato in loco	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	non previsto		
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	80,43%		
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	75,00%		
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	94,78%	100,00%		
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	100,00%	100,00%	
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	Fino a 100 mc incluso	2	30 Euro	100,00%	100,00%
			Specifico	Da 100 mc a 1000 mc incluso	3	30 Euro	100,00%	100,00%
			Specifico	Da 1000 mc a 3000 mc incluso	4	30 Euro	100,00%	100,00%
			Specifico	Più di 3000 mc escluso	6	30 Euro	100,00%	100,00%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg lavorativi	-	100,00%	100,00%		
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg lavorativi	30 Euro	98,39%	100,00%		
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	97,55%	98,76%	
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	98,52%	98,69%	
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	95,43%	100,00%	

*Relazione con la clientela*  
*Allegato Indicatori di Performance*

Tabella n. 30: Utenze per servizio  
Tabella n.31: Utenze per area  
Tabella n. 32: Contatti inbound e outbound  
Tabella n. 33: Autoletture  
Tabella n.34: Modalità di pagamento dell'utenza  
Tabella n.35: Utenze bonus idrico  
Tabella n. 36: Customer satisfaction Index  
Tabella n.37: Commissione conciliativa  
Tabella n. 38: Contenziosi

## IMPATTI SULLA COMUNITÀ

**102-12 103 203-1 413-1**

La SII ha svolto negli anni passati e nel corso del 2020 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. Nello stesso tempo la diffusione della pandemia del Covid-19 ha rallentato le iniziative e ne ha impedito altre in programma come continuazione di quanto intrapreso nel corso del 2019.

Il 2020 è stato comunque un anno di progettazione e di avvio di nuove iniziative, alcune delle quali si sono realizzate all'inizio del 2021. Tutto ciò ha anche coinciso con il consolidamento del bilancio della Società con quello di Acea S.p.A. A questa evoluzione di ricollega anche il restyling del logo e del pay off.

Tra le altre iniziative sono da ricordare poi tutte le azioni di promozione e di informazione sui servizi, anche nuovi, messi a disposizione dal 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.

### *Restyling Logo e Payoff*

A seguito del consolidamento societario di SII Terni in Acea Spa, nel mese di novembre 2020 è stata avviata la progettazione e lo sviluppo di un nuovo logo corredato di payoff per l'avvio di un progetto di rebranding. L'obiettivo è quello

di elaborare un prodotto di comunicazione che possa essere un valido strumento per il miglioramento del posizionamento del brand, il potenziamento della reputation anche attraverso la valorizzazione degli indicatori di qualità e la riconducibilità all'universo valoriale acqua e territorio.

Le attività realizzate nel corso del 2020 hanno riguardato diversi ambiti ed in particolare:

- Progetto acqua è vita.
- Sponsorizzazione ACEA durante gli eventi Valentiniani e partecipazione alla Maratona di San Valentino.
- Indicazioni su come proteggere il contatore dal gelo.
- Erogazioni liberali.

Per il 2021 le iniziative in programma:

- Indicazioni su come proteggere il contatore dal gelo
- Restyling Logo Aziendale e payoff.
- Digitalizzazione bolletta, piattaforma waidy.
- Attivazione sportello digitale.
- sito web istituzionale della società con la creazione di una sezione dinamica con contenuti di tipo post-blog costantemente aggiornati, rassegna stampa dedicata, workshop, seminari, convegni, webinar: momenti di divulgazione in presenza ed online, di volta in volta ideati ed organizzati rispetto ai differenti target comunicativi e soggetti, come indicato nel materiale che ho inviato denominato “ come sarà la SII del futuro“



## INIZIATIVE SUL TERRITORIO

Durante il 2020 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. Interazione che è stata ovviamente limitata dall'emergenza sanitaria e dalla conseguente limitazione delle possibilità di incontro. L'interlocuzione è stata mantenuta attraverso l'utilizzo di sistemi informatici di videochiamata e condivisione di documentazione. 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.

### “Acqua è vita”

Anche nel 2020 il SII è tornato a rivolgersi alle nuove generazioni del Territorio, mediante il progetto scolastico “ACQUA E' VITA”, pensato per sensibilizzare i più giovani alle tematiche della sostenibilità, del rispetto dell'ambiente e della tutela della risorsa idrica come fonte vitale.



In particolare, per l'anno scolastico 2019/2020, sono stati assegnati due distinti progetti, uno alle scuole elementari e l'altro alle scuole medie. Alle scuole elementari è stato rivolto il progetto ACQUA COME FONTE DI VITA per lo sviluppo, tra i più giovani, della consapevolezza del valore della risorsa idrica, mentre alle scuole medie è stato assegnato il progetto ACQUA E

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE per promuovere, tra gli adolescenti, l'educazione allo sviluppo sostenibile come strategia da intraprendere ora, per un futuro ambientale migliore. La premiazione dell'edizione 2020, concepita e realizzata in modalità da remoto, della campagna-concorso "ACQUA E'VITA" si è svolta il 25 Novembre, alla presenza del Presidente del SII Carlo Orsini e dell'Amministratrice Delegata Tiziana Buonfiglio, mediante una diretta on line, a causa dell'emergenza covid-19, dalla Sede centrale del Servizio Idrico Integrato, durante la quale si è proceduto ad assegnare i premi per le tre categorie del disegno e della fotografia per le elementari e, del video, per le medie.



Di seguito l'elenco delle classi vincitrici:

-Scuole Elementari –  
Sezione DISEGNO:

primo premio ex aequo IC De Filis, De Amicis, III A

primo premio ex aequo DD San Giovanni, XX Settembre, II A – II B

Primo premio ex aequo DD Mazzini, Anita Garibaldi, IIA – II B

Secondo premio ex aequo DD Aldo Moro, Aldo Moro, II D – II E

Terzo premio ex aequo IC Attigliano – Guardea, "Garibaldi" Penna in Teverina, I – II

Terzo premio ex aequo IC Orvieto – Montecchio, Ciconia, I C

Sezione FOTOGRAFIA:

Primo premio IC Narni Centro, C. Castellani – S. Lucia, IV

Secondo premio ex aequo IC Fanciulli, Montefranco "Riccardi", IV – V

Secondo premio ex aequo DD Benedetto Brin, Stroncone "L. Lanzi", IV C

Terzo premio DD San Giovanni, Cianferini, VA

– Scuole Medie –  
Sezione VIDEO:

Primo premio IC Acquasparta, G. Galilei, 1 TP

Secondo premio "L. Da Vinci e O. Nucola", L. Da Vinci, 1M\_2

## **CAPACITA' REDDITUALE E SOLIDITA' PATRIMONIALE**

**103 201-1 203-1**

La performance economica rappresenta per la SII una tematica particolarmente rilevante, prima di tutto quale presupposto per mantenere e migliorare la qualità delle prestazioni fornite al cliente in tutte le fasi del rapporto, e poi per assicurare la remunerazione ai soci imprenditori e la distribuzione di valore tra gli stakeholder.

In particolare, l'equilibrio finanziario, patrimoniale ed economico garantisce la realizzazione degli investimenti necessari per coprire tutte le aree di intervento nella implementazione delle infrastrutture e si basa su un allineamento nella composizione tra i impieghi e fonti di breve e di medio-lungo termine.

Il contesto geo-economico regionale in cui opera SII è caratterizzato dall'assenza di distretti industriali e di trasformazione delle materie, nel quale la crescita economica ha avuto un trend ancora molto debole. Queste considerazioni sono indispensabili per poter correttamente valutare ed apprezzare i buoni risultati che la Società è stata in grado di raggiungere nel 2020, nonostante le oggettive difficoltà di contesto nazionale a cui si aggiungono quelle locali.

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

SII sta proseguendo un percorso di crescita che la vede protagonista nel territorio in cui opera dal 2003. I risultati ottenuti in oltre diciassette anni di gestione del Servizio Idrico Integrato nei 32 Comuni ricadenti nel territorio del sub-ambito n. 4 dell'AURI, sono da considerarsi indubbiamente positivi sia sotto il profilo economico-finanziario sia dal punto di vista gestionale operativo. Gli obiettivi strategici su cui si basa il percorso di crescita dell'impresa e la mission aziendale della gestione del Servizio Idrico Integrato, prevedono la prosecuzione delle iniziative già intraprese nell'ultimo biennio, quali il potenziamento degli investimenti infrastrutturali, il ricambio generazionale, il contenimento dei costi di gestione ed una grande attenzione per l'ambiente e la risorsa idrica.



## RISULTATI

I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente 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 2020 ammonta a 2.6 mln di euro, rilevando un calo rispetto all'anno precedente, ma realizzando comunque un margine operativo lordo di 13,8 mln di euro ed un valore della produzione di 44,2 mln di euro. I costi di produzione prima degli ammortamenti ed accantonamenti sono rimasti invariati rispetto all'anno precedente.

Il valore degli ammortamenti e degli accantonamenti cresce del 27% soprattutto con riferimento alla prima componente.

L'indicazione più rilevante comunque, tenendo conto dell'impatto che anche la pandemia del Covid-19 ha avuto sui conti, è rappresentata dalla situazione di ritrovato equilibrio finanziario con fonti di lungo periodo che coprono il fabbisogno degli investimenti. Il margine di struttura è in gran parte rientrato e il grado di copertura delle immobilizzazioni è del 95%. Tale risultato è stato possibile alla luce della riorganizzazione societaria e del debito, descritta nell'apposita sezione della Relazione, che tra l'altro ha portato alla messa a disposizione di due linee di finanziamento di lungo periodo, bancaria per 20 M € ed el socio Umbria due per 10 M €, tirate per complessive 25 M € a tassi più favorevoli di quelli previgenti, peraltro ispirate a principi di finanza sostenibile, essendo prospettata la riduzione della onerosità del finanziamento bancario in ragione della riduzione dei livelli percentuali delle perdite della rete. Queste rinnovate disponibilità hanno consentito il rispetto delle obbligazioni assunte.

Pur registrando il forte calo dei ricavi la Società mantiene una buona redditività con un ROE (Utile Netto/Capitale Proprio) pari all'8,29%, il ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) e il ROS (Reddito Operativo/Valore della Produzione Operativa) rispettivamente del 5,58% e dell'11,05%. Sulla stessa linea appaiono i margini dell'EBITDA e dell'EBIT pari al 31,34% e al 10,96%.

Gli investimenti nel 2020 sono stati pari ad 11 milioni di euro di cui il 60% circa per l'acquedotto, il 22% circa per la depurazione, ed il 17% circa per la fognatura. Pur in calo rispetto all'anno precedente, gli investimenti per abitante risultano pari a 51 €, al lordo dei contributi, ammontano a 30.3 mln di euro, con un incremento di 3,6 mln di euro rispetto al 2018. L'indicatore di investimenti per mc di acqua venduta (1.02 €/mc) è in crescita e quello per abitante del territorio servito (60.54 €/abitante) risulta abbondantemente al di sopra dei valori medi nazionali di circa 44.6 €/abitante all'anno (stima fonte "Bluebook 2019" per il periodo regolatorio 2018-2019).

## VALORE AGGIUNTO GLOBALE

Il valore aggiunto distribuito totale è l'indicatore in grado di meglio rappresentare la capacità di SII SCpA di creare valore e di distribuirlo ai vari stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi. Nel 2020 è stato generato un valore aggiunto globale lordo per circa 15,8 mln di euro

<b>Tabella 58: Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ricavi da SII	48.860.300,00	44.241.449,00
Valore aggiunto globale lordo	20.288.031,00	15.802.931,00
Ammortamenti	- 12.394.548,00	- 9.018.079,00
Valore aggiunto globale netto	7.893.483,00	6.784.852,00
Valore aggiunto distribuito totale		
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	- 1.809.373,00	- 1.937.076,00
Distribuzione del valore aggiunto azienda	- 15.499.962,00	- 11.654.027,00
Distribuzione del valore aggiunto azionisti soci imprenditori	- 13.529.857,47	- 13.962.849,17
Distribuzione del valore aggiunto azionisti comuni e AURI	- 2.709.840,36	- 2.617.809,64
Distribuzione del valore aggiunto ai Finanziatori	- 1.065.968,00	- 1.112.346,00
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A.	- 3.333.694,00	- 2.320.248,00
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	- 10.911.605,17	- 10.637.093,19

### *Impatto sulla comunità Allegato Indicatori di Performance*

Tabella n. 40: Principali voci del Conto Economico

Tabella n.41: Principali voci dello Stato Patrimoniale

Tabella n.42: Indici di redditività

Tabella n.43: Indici di investimento

Tabella n.44: Investimenti totali di esercizio

Tabella n.45: Utenze bonus idrico

Tabella n.46: Valore Aggiunto Globale Netto Distribuito





## **SUPPLY CHAIN**

**102-9 204-1 308-1**

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

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

### **PROCEDURA ACQUISTI E APPALTI**

La S.I.I. S.c.p.A., – definibile come “impresa pubblica” dall’art. 3 lett. t) del D.Lgs. n. 50/2016 - è il soggetto al quale è demandata la gestione del servizio idrico integrato nel Sub Ambito n. 4 della Regione Umbria.

Per tale qualità essa opera nei c.d. “Settori Speciali”, ai sensi e per gli effetti dell’art. 117 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.. Con riferimento ai contratti di appalto connessi alla gestione del servizio idrico integrato, la Società:

- è tenuta ad applicare, per appalti di importo pari o superiore alla soglia di rilevanza comunitaria, la disciplina di cui al D.Lgs. n. 50/16 nella parte applicabile ai settori speciali;
- ha la facoltà di adottare, per appalti sotto tale soglia, un proprio Regolamento, disciplinante le procedure di affidamento e le modalità di contrattazione degli appalti lavori o di acquisizione di beni e servizi, ai sensi dell'art. 36, comma 8, del d.lgs. n. 50/16.

La SII S.C.p.A., con delibera del C.d.A. del 27.02.2019, si è dotata di un proprio Regolamento aziendale che disciplina gli appalti correlati alla gestione istituzionale del servizio idrico integrato (c.d. rientranti nei settori speciali), di importo inferiore alla vigente soglia di rilevanza comunitaria ai sensi e per gli effetti dell'art. 36, comma 8, D.Lgs. n.50/16, in base al quale “le imprese pubbliche ed i soggetti titolari di diritti speciali ed esclusivi per gli appalti di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, rientranti nell'ambito definito dagli articoli da 115 a121, applicano la disciplina stabilita nei rispettivi regolamenti, la quale, comunque, deve essere conforme ai principi dettati dal Trattato UE a tutela della concorrenza”.

Il suddetto Regolamento persegue il fine di orientare l'attività contrattuale della Società secondo criteri di unità di indirizzo, efficienza, efficacia, economicità, trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento e concorrenza, così specificati:

- principio della concorrenza, per cui ciascuna procedura, fatti salvi i limiti stabiliti nel presente Regolamento in relazione alla rilevanza economica dei singoli contratti nonché del mercato di volta in volta interessato, tenderà a garantire il più ampio confronto competitivo fra i possibili concorrenti;
- principio della non discriminazione e della parità di trattamento, per cui non saranno imposte condizioni o restrizioni che limitano la libertà degli operatori economici in misura non proporzionale a quella effettivamente necessaria al raggiungimento dello scopo;
- principio della trasparenza dei comportamenti in tutta la fase concorsuale e negoziale;
- principio dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, attraverso l'impiego ottimale delle risorse a disposizione, l'obbligo di conseguire un determinato risultato tramite un'azione idonea, nonché l'obbligo di rapportare i costi con i vantaggi derivanti dal raggiungimento di uno scopo prefissato, con saldo positivo a favore dei vantaggi.

L'attività negoziale in particolare si ispira ai seguenti obiettivi:

- a. perseguimento dei fini “istituzionali” della Società;
- b. realizzazione della massima economicità;
- c. osservanza della massima obiettività nella scelta dei sistemi negoziali e dei contraenti;

- d. armonizzazione del principio della economicità con quello della obiettività delle scelte;
- e. garanzia di conformità e qualità dei beni-servizi-lavori in affidamento.

Il suddetto regolamento si applica agli appalti sotto soglia, nell'ipotesi in cui i lavori, i servizi e le forniture non siano realizzati direttamente dai Soci Imprenditori ASM, AMAN e Umbriadue (perché non previsti negli atti convenzionali con i quali si è disciplinata la ripartizione degli stessi fra i vari Soci Imprenditori o perché non sussistono in concreto le condizioni e i presupposti per il loro affidamento diretto) ma dovranno essere affidati a imprese terze mediante contratti di appalto sottoposti alle norme del Codice dei Contratti pubblici.

Si precisa che ai sensi dell'art. 14 comma 1 del D.lgs. n. 50/2016, le norme del Codice dei contratti pubblici non si applicano agli acquisti per scopi diversi dal perseguimento delle attività di cui agli artt. da 115 a 121 del codice, c.d. settori speciali. Si precisa pertanto che gli appalti c.d. "estranei" (il cui elenco è riportato nell'allegato 1 al Regolamento), ovvero non strumentali al servizio, sono soggetti unicamente alle norme del Codice Civile.

Per l'affidamento degli appalti strumentali al servizio idrico, la SII S.C.p.A. ricorre prevalentemente alle seguenti procedure:

Affidamento ai Soci operativi ASM, AMAN, Umbriadue, nelle attività previste dallo Statuto Societario e dal Regolamento di consorzio;

Procedure negoziate (sistemi di qualificazione o indagini di mercato) per appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;

Procedure ad evidenza pubblica per appalti di valore superiore alla soglia comunitaria.

La Società adotta annualmente un Piano di Committenza per programmare e razionalizzare gli acquisti, che costituisce anche un censimento dei fabbisogni delle diverse strutture aziendali nel corso di tale arco temporale annuale.

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

- appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
- appalti settori speciali (lavori e progetti);
- appalti settori speciali (servizi e forniture);
- affidamento soci.

Nel 2020 il Piano di Committenza (relativo ad appalti strumentali di lavori e servizi) ha raggiunto un valore definitivo pari ad € 11.200.000,00 a fronte di un monte investimenti iniziale approvato dal CDA di € 15.400.000,00, poi rimodulato a marzo a causa dell'emergenza Covid-19 in € 11.500.000,00. Se riportiamo quindi l'eseguito alla rimodulazione di marzo la percentuale di realizzazione del piano è pari a circa 97% .

## **PROCEDURE DI AFFIDAMENTO E GARE TELEMATICHE**

A partire dal 2019, dopo una fase di sviluppo/test e formazione ad hoc del personale, 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 differenti criteri di aggiudicazione, al prezzo o qualità/prezzo ovvero offerte economicamente più vantaggiose. In piattaforma e-procurement è ottimizzata la gestione delle procedure cosiddette semplificate, per il loro iter ridotto, quali indagini di mercato, con bando pubblico o senza, e affidamenti diretti.

Le richieste agli operatori economici vengono inviate dal sistema per mezzo di Posta Elettronica Certificata mentre la loro documentazione è caricabile telematicamente senza invii per mezzo PEC, così come le offerte economiche pervengono mediante compilazione di una specifica scheda a sistema. La piattaforma consente lo svolgimento delle procedure di acquisto e gara in forma telematica supportato da numerose funzionalità operative quali a titolo esemplificativo:

- caricamento dei documenti a base di gara;
- definizione della documentazione richiesta: amministrativa, documentazione per il soccorso istruttorio, tecnica, economica, ulteriore documentazione, documentazione di aggiudicazione o altro. Per ogni documento è possibile impostare le caratteristiche: termine di presentazione, nome e formato (.pdf, .doc, .xls, etc.), eventuale modello, se obbligatorio o facoltativo; se con apposizione di firma digitale, se con apposizione di marcatura temporale, nonché l'eventuale caricamento specifico per lotto.
- impostazione della compilazione del DGUE, abilitando o meno le sezioni facoltative, consentendo all'Operatore Economico un inserimento dati automatizzato come richiesto dalla legge.
- gestione dei chiarimenti tramite lo strumento molto funzionale del forum telematico;
- calcoli automatici di anomalie (nelle diverse modalità di aggiudicazione -D.Lgs 50/2016 art. 97).

La piattaforma di e-procurement di cui si è dotata la Società consente una gestione ancora più efficiente, efficace e trasparente delle procedure di affidamento da parte della Società.

La dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare d'appalto che ne consegue permette anche di ridurre significativamente gli impatti ambientali delle stesse.

La piattaforma telematica consente l'indizione di gare sotto soglia comunitaria mediante procedure negoziate tra O.E. prequalificati ed accreditati in base al sistema di qualificazione aziendale, secondo quanto disposto nel Regolamento Aziendale sopra richiamato. Il sistema consente il pieno rispetto dei fondamentali principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità. La piattaforma consente il rispetto del principio di rotazione dei fornitori basato su criterio casuale o casuale pesato sul numero di inviti precedentemente ricevuti. Resta ferma la facoltà, per procedure di affidamento di particolare rilevanza tecnica, progettuale e/o economica di applicare criteri e vincoli diversi da quelli sopra definiti (ad esempio richiesta di certificazione qualità, ambiente e sicurezza) nel rispetto tuttavia delle norme e dei principi stabiliti nel codice dei Contratti Pubblici.

## SISTEMA DI QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI

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

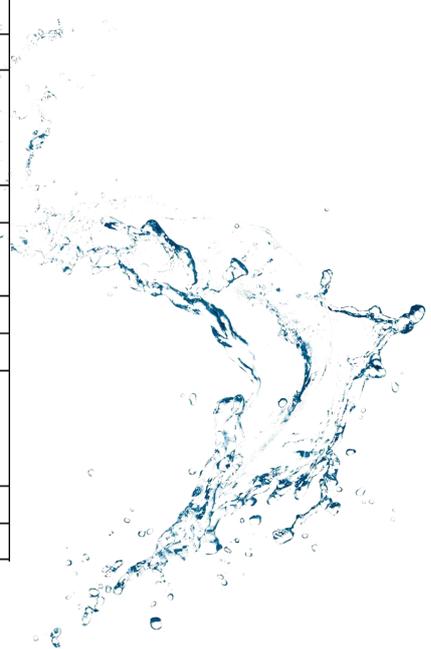
- beni e servizi;
- lavori;
- professionisti.

Nel sito aziendale della SII è pubblicata la procedura per iscriversi on-line a cura dell'Operatore Economico tramite il portale di e procurement ed il Regolamento del Sistema di Qualificazione lavori, forniture, servizi e professionisti ex art. 134 del D.lgs. n. 50/2016 con i relative allegati riguardanti le varie categorie di iscrizione: Allegato A (Lavori); Allegato B (Beni e servizi); Allegato C (Professionisti).

Le categorie di acquisto nell'ambito di ciascuna sezione sono quelle maggiormente utilizzate per far fronte ai bisogni delle diverse strutture aziendali che di seguito si riportano:

### LAVORI

L.1	OG1 REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DI OPERE EDILI E AFFINI
L.3	OG3 STRADE, AUTOSTRADE, PONTI, VIADOTTI, FERROVIE, METROPOLITANE
L.6	OG6 ACQUEDOTTI OPERE DI IRRIGAZIONE E DI EVACUAZIONE
L.6.1	<ul style="list-style-type: none"><li>• COSTRUZIONE NUOVE RETI IDRICHE E FOGNARIE E RISTRUTTURAZIONE</li></ul>
L.6.2	<ul style="list-style-type: none"><li>• MANUTENZIONE ORDINARIA E PRONTO INTERVENTO 24 H PER RETI IDRICHE E FOGNARIE</li></ul>
L.8	OG8 OPERE DI SISTEMAZIONE IDRAULICA
L.10	OG10 IMPIANTI TRASF. ALTA/MEDIA TENSIONE
L.12	OG. 12 BONIFICHE AMBIENTALI
L.12.1	<ul style="list-style-type: none"><li>• INTERVENTI PER BONIFICHE AMBIENTALI cat. 9</li></ul>
L.12.2	<ul style="list-style-type: none"><li>• INTERVENTI PER BONIFICHE AMBIENTALI cat. 10a</li></ul>
L.36	OS18 A COMPONENTI STRUTTURALI IN ACCIAIO
L.38	OS19 COSTRUZ. IMPIANTI TELECONTROLLO E RETI TELECOMUNICAZIONE E-TRASMISSIONE DATI
L.40	OS20 A RILEVAMENTI TOPOGRAFICI
L.41	OS20 B INDAGINI GEOGNOSTICHE
L.42	OS21 OPERE STRUTTURALI SPECIALI - TRIVELLAZIONE POZZI
L.42.1	<ul style="list-style-type: none"><li>• REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DI POZZI IDROPOTABILI</li></ul>
L.42.2	<ul style="list-style-type: none"><li>• REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DI STRUTTURE SPECIALI</li></ul>
L.43	OS22 IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE E DEPURAZIONE
L.51	OS30 IMPIANTI ELETTRICI

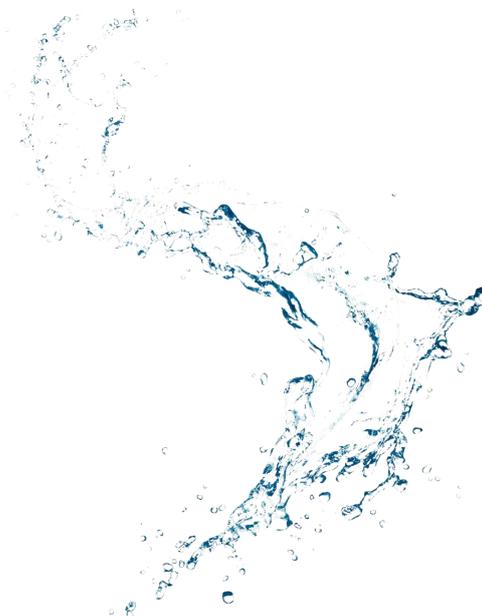


## SERVIZI

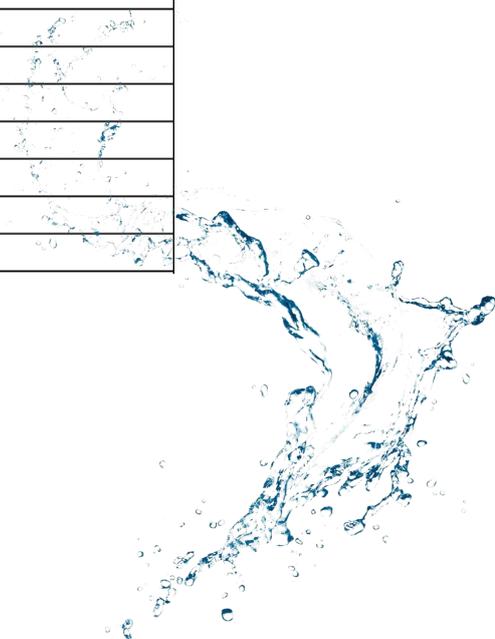
		<b>CATEGORIE ACQUISTO SERVIZI</b>
S	1	SERVIZIO DI TRASPORTO ACQUA POTABILE A MEZZO AUTOBOTTI
S	2	SMALTIMENTO RIFIUTI
S	3	MOVIMENTAZIONE, RIATTIVAZIONE E REINTEGRO CARBONE ATTIVO
S	4	SOSTITUZIONE CONTATORI
S	5	RICERCA E LOCALIZZAZIONE PERDITE RETE E IMPIANTI ACQUEDOTTO
S	6	RILIEVI E PROVE GEOLOGICHE E GEOTECNICHE
S	7	LETTURA CONTATORI
S	8	INDAGINI PROPEDEUTICHE ALLA PROGETTAZIONE
S	9	SERVIZI ASSICURATIVI (DIRETTAMENTE STRUMENTALI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO)
S	10	ANALISI DI LABORATORIO per controlli di qualità delle acque destinate al consumo umano (D.Lgs.31/01 e s.m.i e DM 2/8/17 radioattività)
S	11	ANALISI DI LABORATORIO per controlli di qualità delle acque depurate D.Lgs. 152/2006 e normativa regionale vigente.
S	12	ANALISI DI LABORATORIO PER CONTROLLO EMISSIONI IN ATMOSFERA D.Lgs. 152/2006 e normativa regionale vigente.

## FORNITURE

		<b>CATEGORIE ACQUISTO FORNITURE</b>
F	1	TUBI E RACCORDI IN ACCIAIO
F	2	TUBI E RACCORDI IN PLASTICA
F	3	TUBI, RACCORDI E PEZZI SPECIALI IN GHISA
F	4	COLLARI DI PRESA, DERIVAZIONE E DI RIPARAZIONE



F	5	VALVOLE E RUBINETTI A SFERA IN OTTONE E RACCORDI
F	6	ELETTROVALVOLE
F	7	VALVOLE SARACINESCHE IN GHISA
F	8	VALVOLE SARACINESCHE IN OTTONE, BRONZO e ACCIAIO
F	9	CHIUSINI E GRIGLIE STRADALI
F	10	GIUNTI
F	11	POZZETTI PER FOGNATURA IN PLASTICA
F	12	MANUFATTI PREFABBRICATI IN CLS
F	13	FERRAMENTA E UTENSILI
F	14	GUARNIZIONI VARIE E IN GOMMA TELATA
F	15	RIDUTTORI E VALVOLE CONTROLLO PRESSIONE
F	16	QUADRI ELETTRICI
F	17	MATERIALE ELETTRICO VARIO
F	18	ELETTROPOMPE PER ACQUEDOTTO
F	19	ELETTROPOMPE PER FOGNATURA E DEPURAZIONE
F	20	POMPE DOSATRICI PER PRODOTTI CHIMICI E RICAMBI
F	21	MISURATORI DI LIVELLO
F	22	MISURATORI DI PRESSIONE
F	23	IDRANTI COLONNA E TERRA
F	24	MISURATORE DI PORTATA
F	25	GAS TECNICI COMPRESI PER ANALISI ED OFFICINA
F	26	FORNITURA INDUSTRIALE DI ANIDRIDE CARBONICA
F	27	FORNITURA INDUSTRIALE DI OSSIGENO
F	28	PRODOTTI CHIMICI PER TRATTAMENTO ACQUE POTABILI E REFLUE
F	29	CARBONE MINERALE
F	30	IDROSSIDO FERRICO GRANULARE
F	31	CARBONE VEGETALE
F	32	FILTRI IN ACCIAIO INOX
F	33	CONTATORI PER UTENZA
F	34	MATERIALI INERTI
F	35	CONGLOMERATI BITUMINOSI
F	36	CONGLOMERATI CEMENTIZI
F	37	MATERIALE EDILE
F	38	CARPENTERIA PESANTE E LEGGERA
F	39	GENERATORI DI BISSIDO DI CLORO



F	40	IMPIANTI DI TRATTAMENTO DELLE ACQUE POTABILI
F	41	SISTEMI DI GRIGLIATURA
F	42	TRITURATORI PER IMPIANTI DI DEPURAZIONE E TRATTAMENTO ACQUE
F	43	COCLEE PER DEPURAZIONE
F	44	TELE PER FILTROPRESSE e NASTROPRESSE
F	45	MOTORIDUTTORI
F	46	COMPONENTI E CENTRALINE OLEODINAMICHE
F	47	VESTIARIO DA LAVORO
F	48	ATTREZZATURE ANTINCENDIO
F	49	DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE E COLLETTIVA
F	50	SEGNALETICA STRADALE E DI SICUREZZA
F	51	GRUPPI DI CONTINUITA'
F	52	CONTENITORI PER LA MOVIMENTAZIONE E LO STOCCAGGIO DI MATERIALI
F	53	SISTEMI DI VIDEOISPEZIONE PER CONDOTTE IDRICHE E FOGNARIE
F	54	STRUMENTAZIONE PER RICERCA PERDITE
F	55	APPARATI E STRUMENTI PER TELECONTROLLO
F	56	AERATORI SOMMERSI E DIFFUSORI DI OSSIGENO
F	57	SOFFIANTI
F	58	ATTUATORI PER IMPIANTI IDRICI
F	59	BOX PREFABBRICATO
F	60	SERBATOI
F	61	OLI E LUBRIFICANTI
F	62	ATTREZZATURE E UTENSILI DA LAVORO
F	63	POMPE A LOBI
F	64	POMPE MONOVITE
F	65	SIGILLI PER CONTATORI
F	66	STRUMENTI DI MISURA IN CONTINUO DI PARAMETRI CHIMICI/FISICI PER ACQUEDOTTO
F	67	STRUMENTI DI MISURA IN CONTINUO DI PARAMETRI CHIMICI/FISICI PER DEPURAZIONE
F	68	SISTEMI DI AUTOMAZIONE INDUSTRIALE IMPIANTI DI DEPURAZIONE
F	69	CENTRIFUGHE PER SEPARAZIONE FANGHI DI DEPURAZIONE
F	70	SISTEMI DI DISINFEZIONE A LAMPADE UV

## PROFESSIONISTI

- M. CONSULENZA AMBIENTALE;
- N. CONSULENZA INGEGNERISTICA;
- O. CONSULENZA TECNICA;
- P. CONSULENZA ENERGETICA;
- Q. ARCHEOLOGI;
- R. GEOLOGI;
- S. SPECIALISTI IN PROVE E INDAGINI SU CEMENTI E STRUTTURE IN C.A.;
- T. SPECIALISTI IN FRAZIONAMENTI ED ACCATASTAMENTI;
- U. AGRONOMI.

Il Sistema di qualifica dei fornitori, gestito attraverso piattaforma informatica, permette di verificare il possesso dei requisiti di ordine generale degli operatori economici accreditati ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016. Nell'ambito della procedura di accreditamento è possibile caricare documentazione attestante il possesso dei requisiti di ordine speciale di ordine tecnico-professionale o economico finanziario, specifici per la singola categoria di iscrizione, come riportato nel dettaglio negli allegati al regolamento di qualificazione (v. ISO 9001, ISO14001, SOA, dichiarazione di fatturato, elenco attrezzature possedute etc.) Nel corso del 2020 sono stati qualificati con esito positivo 116 fornitori.

## ALLEGATI

### TABELLA DI CORRELAZIONE

TABELLA DI CORRELAZIONE	
TEMAICHE MATERIALI PER LASII	TEMAICHE GRI
Tutela dell'ambiente/Sviluppo Economia Circolare	301- MATERIALS
	302- ENERGY
	303- WATER
	305- EMISSIONS
	305- EFFLUENTS AND WASTE
Qualità della risorsa idrica/customer satisfaction	416- CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY
Gestione e sviluppo risorse umane	401- EMPLOYMENT
	404 - TRAINING AND EDUCATION
	405- DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY
Salute e sicurezza dei lavoratori	403- OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY
Gestione rischi e compliance	205- ANTICORRUPTION
	307- ENVIRONMENTAL COMPLIANCE
	409- SOCIOECONOMIC COMPLIANCE
Performance economica	201- ECONOMIC PERFORMANCE

**GRI CONTENT INDEX**  
**102-55**

<b>CONTENT INDEX</b>			
<b>Indicatore GRI</b>	<b>Descrizione GRI</b>	<b>Rif. BDS pag.</b>	<b>rif Indicatori di Performance</b>
<b>102 GENERAL DISCLOSURE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	15-32	
102-12	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	15-32	
102-3	Luogo della sede legale dell'Azienda	15-32	
102-4	Numero dei paesi in cui l'organizzazione opera	15-32	
102-55	Assetto legale e forma proprietaria	15-32	
102-6	Mercati serviti	15-32	31-32
102-7	Dimensione dell'organizzazione	15-32	24,25,26, 40, 41, 42, 43, 44
102-8	Informazione sui dipendenti	52-53	24, 25, 26, 27
102-9	Descrizione della catena di fornitura	77-84	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	15-32	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale (risk management)	N/A	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative e di convenzione sviluppate esternamente all'organizzazione	N/A	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	15-32	
102-14	Lettera agli stakeholder	15-32	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne dell'azienda	15-32	
102-18	Struttura di governance aziendale	15-32	
102-40	Elenco degli stakeholder	10-11	
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	52-53	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	10-11	
102-43	Identificazione degli stakeholder	10-11	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder	9-11	
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	15-31	
102-46	Processo di definizione dei contenuti dei report e del perimetro di ciascun aspetto	15-31	
102-47	Elenco dei temi materiali	12	
102-48	Modifica di informazioni rispetto al periodo precedente di rendicontazione	N/A	
102-49	Modifiche significative nei temi materiali rispetto al precedente periodo di rendicontazione	N/A	
102-50	Periodo di rendicontazione	15-32	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	15-32	
102-52	Periodicità di rendicontazione	15-32	
102-53	Contatti ed indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e sui suoi contenuti	15-32	
102-54	Indicazione dell'opzione " <i>In accordance</i> " scelta	8	
102-55	Tabella dei contenuti GRI	86-90	
102-56	Assurance esterna del report	N/A	
<b>103-- MANAGEMENT APPROACH</b>			
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	8-11	
103-2	Le principali politiche praticate dall'impresa rispetto a ciascun <i>material topic</i>	34-51	
103-3	La gestione di ciascun material topic e i relativi impatti (positivi, negativi e potenziali)	17-75	

201- ECONOMIC PERFORMANCE			
201-1	Valore economico generato e distribuito	75	44
205—ANTICORRUPTION			
205-2	Attività di comunicazione e training di prevenzione e contrasto alla corruzione	15-32	
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	15-32	
301-MATERIALS			
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	47-49	17,18
302 ENERGY			
302-1	Consumi diretti di energia interni	47-49	22,23
302-4	Riduzione di consumi di energia	47-49	22,23
303-WATER			
303-1	Prelievi idrici degli uffici e delle strutture	47-49	
305-EMISSIONS			
305-1	Emissione generate da combustibile (scope 1)	47-49	23
305-2	Emissioni generate dai consumi di energia (scope 2)	47-49	
306-EFFLUENTS AND WASTE			
306-1	Scarichi di acqua per qualità e destinazione	47-49	
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	47-49	20,21
307- ENVIRONMENTAL COMPLIANCE			
307-1	Mancato rispetto di regolamenti in ambito ambientale	47-49	
308-SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT			
308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	77-84	
401-EMPLOYMENT			
401-1	Numero totale e tasse di assunzioni e turnover del personale	52-53	26
401-2	Benefit forniti ai dipendenti	52-58	
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY			
403-2	Infortuni, malattie professionali, assenteismo e decessi collegati al lavoro	52	29
404-TRAINING AND EDUCATION			
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendenti	54	28
405-DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY			
405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità (sesso, appartenenza e categorie protette e altri indicatori di diversità)	1, 52	1, 24, 25
413-LOCAL COMMUNITIES			
413-1	Attività che coinvolgono le comunità locali	71-73	
416-CUSTOMER HEALTH AND SAFETY			
416-1	Percentuale delle categorie di prodotti e servizi per i quali gli impatti sulla salute	44-46	12, 13, 14, 15, 16
419-SOCIOECONOMIC COMPLIANCE			
419-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in ambito sociale ed economico	47-51	

## GLOSSARIO

### A

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

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

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

**AURI:** Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico.

**ASL:** Azienda Sanitaria Locale.

### B

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

### C

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

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

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

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

### E

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

## F

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

## G

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

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

## I

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

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

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

## M

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

## P

**PARAMETRO:** singola specie analitica.

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

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

## R

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

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

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

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

## S

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

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

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

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

## U

**UTENTE:** cliente o soggetto che usufruisce di un servizio.

## V

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

## INDICATORI DI PERFORMANCE

### Corporate Governance, compliance e Gestione del Rischio

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

Fasce di età	uomini	donne	totale
<30anni	0	0	0
30- 50anni	1	0	1
> 50anni	5	3	8

Tabella 2: Numero di incontri Organismo di Vigilanza

Descrizione	2019	2020
Incontri con Organismo di Vigilanza	6	6

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	2018	2021
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2006	2018	2021
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	BS OHSAS 18001:2007	2006	2018	-
	UNI ISO 45001:2018	2020	-	2021

**Tabella 4: Numero Audit interni e Ispezioni Sistema di Gestione**

Descrizione	2019	2020
Audit interni sistemi di Gestione	13	10
<i>di cui sui processi gestiti dai Soci</i>	6	6
Ispezioni su impianti autorizzati AIA	10	6
Ispezioni sui processi gestiti dai Soci	-	3

### Gestione efficiente del sistema idrico

Descrizione	2019		2020	
	MC	%	MC	%
Acque superficiali	0,0	0,0%	0,0	0,0%
pozzi	23154688,0	76,3%	22943248,0	80,0%
sorgenti	6473781,0	21,3%	5170276,0	18,0%
Totale Volumi captati	29628469,0	97,6%	28113524,0	98,1%
acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	730993,0	2,4%	548859,0	1,9%
Totale Volumi immessi nel sistema acquedottistico	30359462,0	100,0%	28662383,0	100,0%
Volumi acqua persi complessivamente	16474418,0	54,3%	15047333,0	52,5%
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	13885044,0		13615050,0	

**Tabella 6: Infrastrutture Idriche**

Descrizione	2019	2020
Fonti di approvvigionamento	195	204
<i>di cui opere di presa pozzi</i>	146	155
<i>di cui opere di presa sorgenti</i>	49	49
<i>di cui opere di presa fiumi</i>	0	0
<i>di cui opere di presa laghi</i>	0	0
Stazioni di sollevamento	165	165
Opere di accumulo/Serbatoi	296	296
Impianti di trattamento*	19	19
<i>di cui impianti alle fonti</i>		
<i>di cui impianti ai nodi/altro</i>		

\* trattasi di impianti di disinfezione, classificati in GIS quali POTABILIZZATORI

**Tabella 7: Rete Idrica**

Descrizione	2019	2020
Servizio Acquedotto: Rete Totale	2.593	2.593
Servizio Acquedotto: Rete di adduzione totale	1.119	1.119
Servizio Acquedotto: Rete di distribuzione totale	1.474	1.474

**Tabella 8: Infrastrutture Fognarie**

Descrizione	2019	2020
Impianti di sollevamento		
Scarichi diretti		
Scolmatori	184	213

**Tabella9: Rete Fognaria**

Descrizione	2019	2020
Servizio Fognatura: Rete Totale	1.271	1.276
Servizio Fognatura: Rete di raccolta		
Servizio Fognatura: Collettori		

**Tabella10: Impianti di potabilizzazione**

Descrizione	2019	2020
numero impianti di potabilizzazione*	19	19
Volume complessivo di acqua trattata**	8.556.494	8.950.890
Portata medi di acqua trattata	271	284

\* si tratta di impianti di potabilizzazione di tipo A1, A2, A3, classificati in GIS quali POTABILIZZATORI

\*\* Si tratta di acqua potabilizzata con trattamenti almeno di filtrazione;

\*\*\* Tutta l'acqua inserita in distribuzione è oggetto di disinfezione (biossido o ipoclorito di sodio)

**Tabella11: Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità**

Descrizione Descrizione	2019		2020	
	n°	%	n°	%
potenzialità >=50.000 AE	1	0,3%	1	0,4%
potenzialità >=10.000 <50.000 AE	3	1,0%	3	1,1%
potenzialità >=5.000 <10.000 AE	1	0,3%	1	0,4%
potenzialità >=2.000 <5.000 AE	9	3,1%	8	2,9%
potenzialità <2.000 AE	272	95,1%	262	95,3%
Totale	286	100%	275	100%

## Qualità della risorsa idrica

**Tabella 12: Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Sasso Tagliato**

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

\* valori consigliati

**Tabella 13: Caratteristiche dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Pacce**

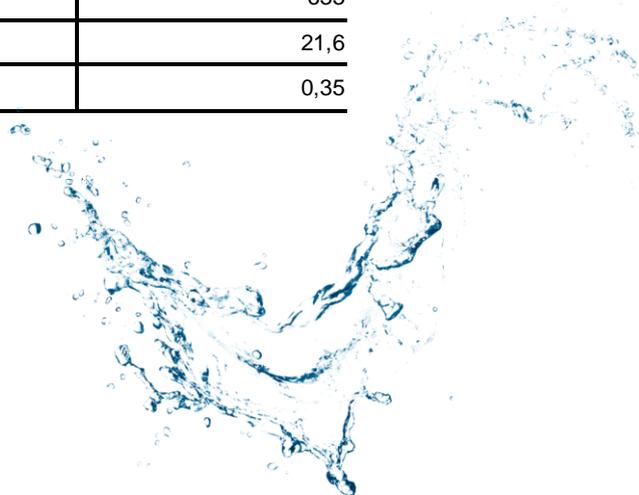
Descrizione	2020	
	Limite	Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unitàpH	7,7
Durezza totale °F	15 - 50 °F*	18
Ammonio mg/l	0,50	< 0,05
Arsenico µg/l	10	< 1
Nitrato mg/l	50	0,5
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05
Residuo secco a 180°C mg/l	max 1500 mg/l *	222
Sodio mg/l	200 mg/l	< 5
Solfato mg/l	250 mg/l	1,7
Conducibilità µS/cm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

\* valori consigliati

**Tabella 14: Caratteristiche dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Amerino**

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

\* valori consigliati



**Tabella 15: Numero di controlli analitici sull'acqua potabile**

Descrizione	2019	2020
punti di campionamento	381	368
n. campioni	3.515	3.622
n. parametri	49.295	50.074
%parametri fuori standard	0,31%	0,10%
n. parametri fuori standard	155	51

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

**Tabella 16: Numero di controlli analitici sull'acqua reflua**

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

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

## Tutela dell'ambiente e progetti di economia circolare

**Tabella 17: Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)**

Descrizione	2019	2020
Acido cloridrico	0,35	0,60
Clorito di sodio	0,35	0,60
Ipoclorito di sodio *	60,96	64,05
Policloruro di Alluminio	14,44	14,06
PF81	0,625	1,25
Anidride Carbonica		
Poli elettrolita e PAC		

\* Dato stimato per uno dei tre subambiti

**Tabella 18: Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (ton)**

Descrizione	2019	2020
Flocculante	0	0
Poli elettrolita	132,9	134,5
Cloruro ferrico	5,2	0

Descrizione	2019		2020	
	ton	%	ton	%
Rifiuti Pericolosi				
Rifiuti Non Pericolosi	8.413	100,00%	7.024	83,49%
Produzione totale rifiuti	8.413	100,00%	7.024	83,49%
di cui da processo di depurazione	8.146	96,83%	6.827	81,15%
di cui da processo di potabilizzazione	43	0,51%	35	0,42%
di cui da processo di fognatura				
di cui da altro	224	2,66%	141	1,68%
di cui da processo di distribuzione				
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	8.189	100,00%	6.863	83,80%
di cui rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	43	0,53%	35	0,43%
di cui rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	8.146	99,47%	6.847	83,61%

Descrizione	2019		2020	
	ton	%	ton	%
RECUPERO	2.328	27,7%	2.796	39,8%
di cui rifiuti pericolosi				
di cui rifiuti non pericolosi	2.328	27,7%	2.796	39,8%
SMALTIMENTO	6.086	72,3%	4.227	60,2%
di cui rifiuti pericolosi				
di cui rifiuti non pericolosi	6.086	72,3%	4.227	60,2%
TOTALE	8.413	100,0%	7.024	100,0%

Descrizione	Codici E-D	2019	2020
Messain riserva R13	R13	1.410	1.561
Spandimento agricoltura R10	R10		
Recupero energia R1	R1		
Altre categorie	R*	918	1.235
Totale Rifiuti Recuperati		2.328	2.796
Discarica D1	D1	5.819	4.115
Trattamento biologico D8	D8		
Trattamento fisico-chimico D9	D9		
Stoccaggio in sito D15	D15	267	96
Altre categorie	D*		17
Totale Rifiuti Smaltiti		6.086	4.227

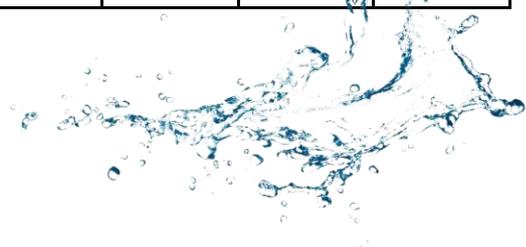


Tabella22: Consumi di energia elettrica per servizio

Descrizione	2019		2020	
	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	105.510,7	29.308,5	111.056,2	30.848,9
Distribuzione	7.829,9	2.175,0	7.418,8	2.060,8
Depurazione	33.646,9	9.346,4	33.661,5	9.350,4
Fognatura	5.459,6	1.516,5	5.407,1	1.502,0
Servizi/Altro	297,1	82,5	279,2	77,5
Totale	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
<i>di cui da fonti non rinnovabili</i>	<i>152.744,2</i>	<i>42.428,9</i>	<i>157.822,7</i>	<i>43.839,6</i>

(\*) = non è mai stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili, pertanto i nostri consumi rispettano la composizione mediana nazionale

Tabella23: Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

Descrizione	2019		2020	
	MC/L	GJ	MC/L	GJ
	61.150	2.157,5	8.202	
GPL	-		-	
Benzina	-		-	
Gasolio	12.262	439	6.722	241

## Gestione delle risorse umane

Tabella24: Numero totale dipendenti per fasce di età e qualifica

Descrizione	2019		2020		
	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	0	0	0	0	0
	0	1	1	0	1
	0	2	2	0	2
Quadri	0	0	0	0	0
	1	1	1	0	1
	0	1	1	0	1
Impiegati	0	0	0	0	0
	10	20	11	11	22
	4	8	4	4	8
Operai	0	0	0	0	0
	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
Totale	15	33	21	15	36

**Tabella25: Numero totale personale per tipologie di contratto**

Descrizione	2019	2020			
	%	uomini	donne	totale	%
Personale stabile a tempo indeterminato	100,0%	21	15	36	100,0%
<i>(di cui) personale in part-time</i>		0	5	5	
Personale a tempo determinato		0	0	0	
Personale in contratti di apprendistato professionalizzante		0	0	0	
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</b>

**Tabella26: Uscite e tasso di turnover in uscita per genere e fasce di età**

ASSUNZIONI E CESSAZIONI	2019		2020		
	donne	totale	uomini	donne	totale
Personale assunto	0	0	0	0	0
	0	0	2	1	3
	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
NUMERO DIPENDENTI CESSATI					
Personale cessato	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
CESSAZIONI TOTALI					
Pensionamento	0	0	0	0	0
Dimissioni volontarie	0	0	0	0	0
Licenziamenti	0	0	0	0	0
Altro (Mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)	0	0	0	0	0
Tasso di Turnover in entrata	0%	0%	10%	7%	8%
Tasso di Turnover in uscita	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabella27: Ore lavorate ed ore di assenza**

Descrizione	2020		
	uomini	donne	totale
	4.827	3.448	8.275
<i>Di cui assenza per malattia ed infortunio</i>	1.409	1.007	2.416
<i>Di cui sciopero</i>	-	-	-
<i>Di cui altro</i>	3.418	2.442	5.860
AR- Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	8	6	13
Tasso di malattia	2	2	4
Ore lavorabili	35.830	25.593	61.423
Ore lavorate	31.294	22.353	53.646
Ore straordinario	191	136	327

## Salute e sicurezza dei lavoratori

Tabella n. 28 – Ore totali di formazione sulla sicurezza per categorie e genere 2020

Categori	Uomini	Donne
Dirigenti	18	
Quadri	16	
Impiegati	71	21
Totale	105	126

Tabella n. 29 – Esiti verifiche stato di salute nel lavoro (numero)

Tipologia indicatori	2019	2020
Infortuni ed incidenti	0	0
Near miss	0	0

Tabella n. 30 – Numero verifiche in materia di sicurezza nel lavoro

Oggetto del controllo	Tipo verifiche		
	Interne lavoratori	Sui cantieri	Esterne siti tecnologici
Sui lavoratori	4	91	3
Su rispetto disposizioni Covid-19	45	38	3
Sedi di lavoro	7		3
Totale	56	129	9

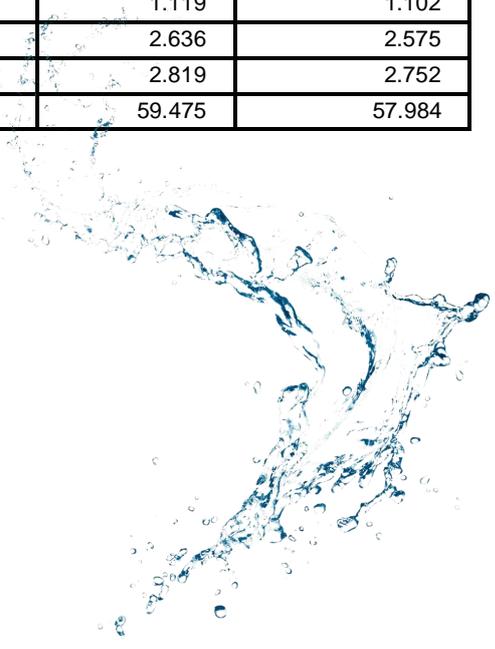
## Relazione con la clientela

Tabella 31: UtENZE per servizio

Descrizione	2019	2020
Utenze Totali	127.905	124.897
Utenze servite da acquedotto	127.905	124.897
Utenze servite da fognatura	107.132	106.468
Utenze servite da depurazione	104.496	102.621
Scarichi industriali	175	149

Tabella 32: Utenze per Area

2	2019	2020
ACQUASPARTA	2.653	2.602
ALLERONA	990	967
ALVIANO	867	848
AMELIA	6.877	6.683
ARRONE	1.551	1.546
ATTIGLIANO	1.114	1.083
AVIGLIANO UMBRO	1.538	1.519
BASCHI	2.001	1.945
CALVI DELL'UMBRIA	1.382	1.340
CASTEL GIORGIO	1.506	1.469
CASTEL VISCARDO	1.866	1.844
FABRO	1.819	1.762
FERENTILLO	1.358	1.350
FICULLE	1.166	1.152
GIOVE	1.344	1.297
GUARDEA	1.231	1.189
LUGNANO IN TEVERINA	1.065	1.056
MONTECASTRILLI	2.652	2.601
MONTECCHIO	1.382	1.351
MONTEFRANCO	871	857
MONTEGABBIONE	673	652
MONTELEONE D'ORVIETO	929	909
NARNI	10.341	10.125
ORVIETO	11.948	11.663
OTRICOLI	1.138	1.119
PARRANO	456	435
PENNA IN TEVERINA	803	792
POLINO	335	328
PORANO	1.119	1.102
SAN GEMINI	2.636	2.575
STRONCONE	2.819	2.752
TERNI	59.475	57.984



**Tabella 33: Contatti Inbound e Outbound**

Descrizione	canali di contatto	2019	2020
contatti IN bound	Call Center	49.320	71.873
	sportello	26.682	7.193
	servizio guasti	9.389	5.306
	Sportello digitale*		

\* Attivo dal 2021

**Tabella 34: Autoletture (n°)**

Descrizione	2019	2020
Autolettura da FAX	n.d	n.d
Autolettura da IVR (Telefonica)	33.084	32.467
Autolettura da Letturista	243.616	243.422
Autolettura da SMS	7.808	9.218
Autolettura da WEB	1.148	1.148



**Tabella 35: Modalità di pagamento utenza (%)**

Descrizione	% incidenza volumi sul totale	
	2019	2020
INCASSO DOMICILIAZ. (RID)	39,5%	35,0%
Bonifico cliente	19,5%	27,7%
Poste Italiane - Bonifici	nd.tra i bonifici	nd.tra i bonifici
CBILL		
Poste Italiane - Bollettini	41,0%	37,3%

**Tabella 36: UTENZE Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016**

Descrizione	2019	2020
UTENZE Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	2737	2.450
VOLUMI Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	102080,71	83.632

**Tabella 37: Customer Satisfaction Index \***

Descrizione	2019	2020
Aspetti Tecnici	92,1	89,9
Fatturazione	82,0	82,5
Rapporto Qualità/Prezzo	73,0	76,3
Segnalazione Guasti	91,0	87,8
Intervento Tecnico	94,6	91,3
N° verde Commerciale	94,2	95,4
Sportello	88,8	97,0
C.S.I. complessivo	88,3	88,5

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

**Tabella39: Contenziosi**

Descrizione	2019	2020
cause civili e amministrative aperte	5	12
di cui verso ARERA e AURI	0	3
accertamenti tecnici preventivi	0	0
procedimenti sanzionatori ambientali	4	4
azioni di risarcimento danni	2	3
cause di opposizione ad i. e accertamenti indebiti	2	1

Il totale delle penepecuniarie per violazioni ambientali del 2019 sono state

**Tabella38: Commissione Conciliativa**

Descrizione	2019	2020
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	2	1
di cui istanze ammesse	2	1
1 di cui istanze non ammesse	0	0

## Capacità reddituale e solidità patrimoniale

Tabella40: Principali voci del Conto Economico (€ mln)	2019*	2020
Ricavi da SII	42,18	40,34
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	2,70	3,90
Marginbe Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	14,50	13,87
Risultato Operativo Netto (EBIT)	6,08	4,85
Risultato Netto (Utile)	3,11	2,64

\*dati 2019 pro forma

Tabella41: Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)	2019	2020
Patrimonio Netto	31,80	34,44
Capitale Investito Netto	69,57	81,93
Posizione Finanziaria Netta monetaria	37,77	47,49

Tabella42: Indici di Redditività %	2019	2020
ROE Lordo		
ROE Netto	10,82%	8,29%
ROI	8,75%	5,92%
ROS	12,88%	11,05%

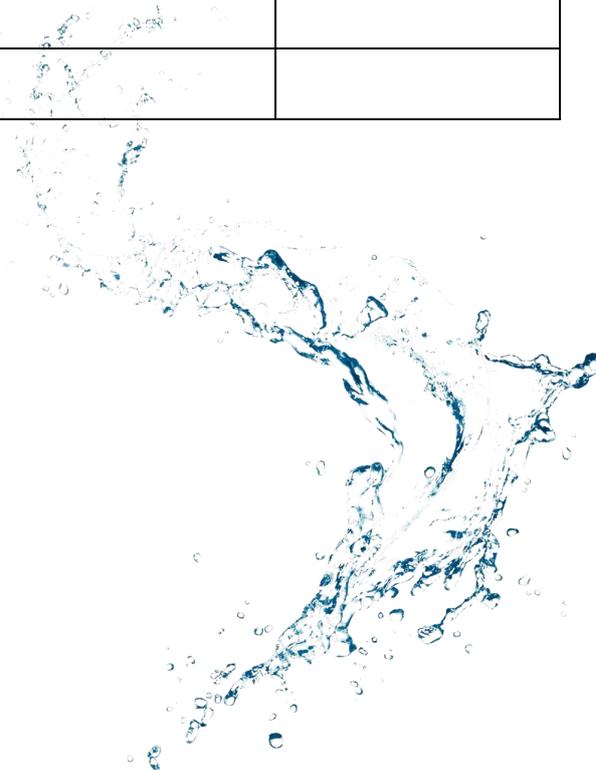
Tabella43: Indici di Investimento	2019	2020
Investimenti	11,89	11,19
€ per m3 di acqua venduta	0,94	0,87
€ per abitante del territorio servito		

Tabella44: Investimenti Totali per Servizio (€ mln)	2019		2020	
	ML	%	ML	%
Acquedotto	7,82	65,77%	5,95	53,20%
Fognatura	1,76	14,80%	1,71	15,32%
Depurazione	1,82	15,31%	2,66	23,73%
Generale SII (SC, FOC, AII, NI)	0,49	4,12%	0,87	7,75%
Totale	11,89	100,00%	11,19	100,00%

Tabella45: Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)	2019	2020
Ricavi da SII	48.860.300,00	44.241.449,00
Valore aggiunto globale lordo	20.288.031,00	15.802.931,00
Ammortamenti	-12.394.548,00	-9.018.079,00
Valore aggiunto globale netto	7.893.483,00	6.784.852,00
Valore aggiunto distribuito totale		
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	-1.809.373,00	-1.937.076,00
Distribuzione del valore aggiunto azienda	-15.499.962,00	-11.654.027,00
Distribuzione del valore aggiunto azionisti soci imprenditori	-13.529.857,47	-13.962.849,17
Distribuzione del valore aggiunto azionisti comuni e AURI	-2.709.840,36	-2.617.809,64
Distribuzione del valore aggiunto ai Finanziatori	-1.065.968,00	-1.112.346,00
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A.	-3.333.694,00	-2.320.248,00
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	-10.911.605,17	-10.637.093,19

### Tabella Pianificazione della sostenibilità

Temi materiali	Investimenti in corso	Previsione sviluppo nel 2021 ed anni successivi	Eventuale previsione di investimenti a budget 2021 e anni successivi
Corporate governance, compliance e gestione dei rischi			
Qualità della risorsa acqua	482.728 €	X	1.229.000€
Tutela dell'ambiente	2.069.519	X	8.135.000€
Interventi di economia circolare		X	5.221.500€
Gestione delle risorse umane			
Salute e sicurezza dei lavoratori	291.000€	X	330.000€
Relazione alla clientela			
Capacità reddituale e solidità patrimoniale			



*Matrice temi Materiali/Classi di rischio*

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

