

CINQUE
2016

W W W W
W W W W
W A T E R
W I S W W
L I F E W
W W W W W
W W W W W
W W W W W
W W W W W

SOMMARIO

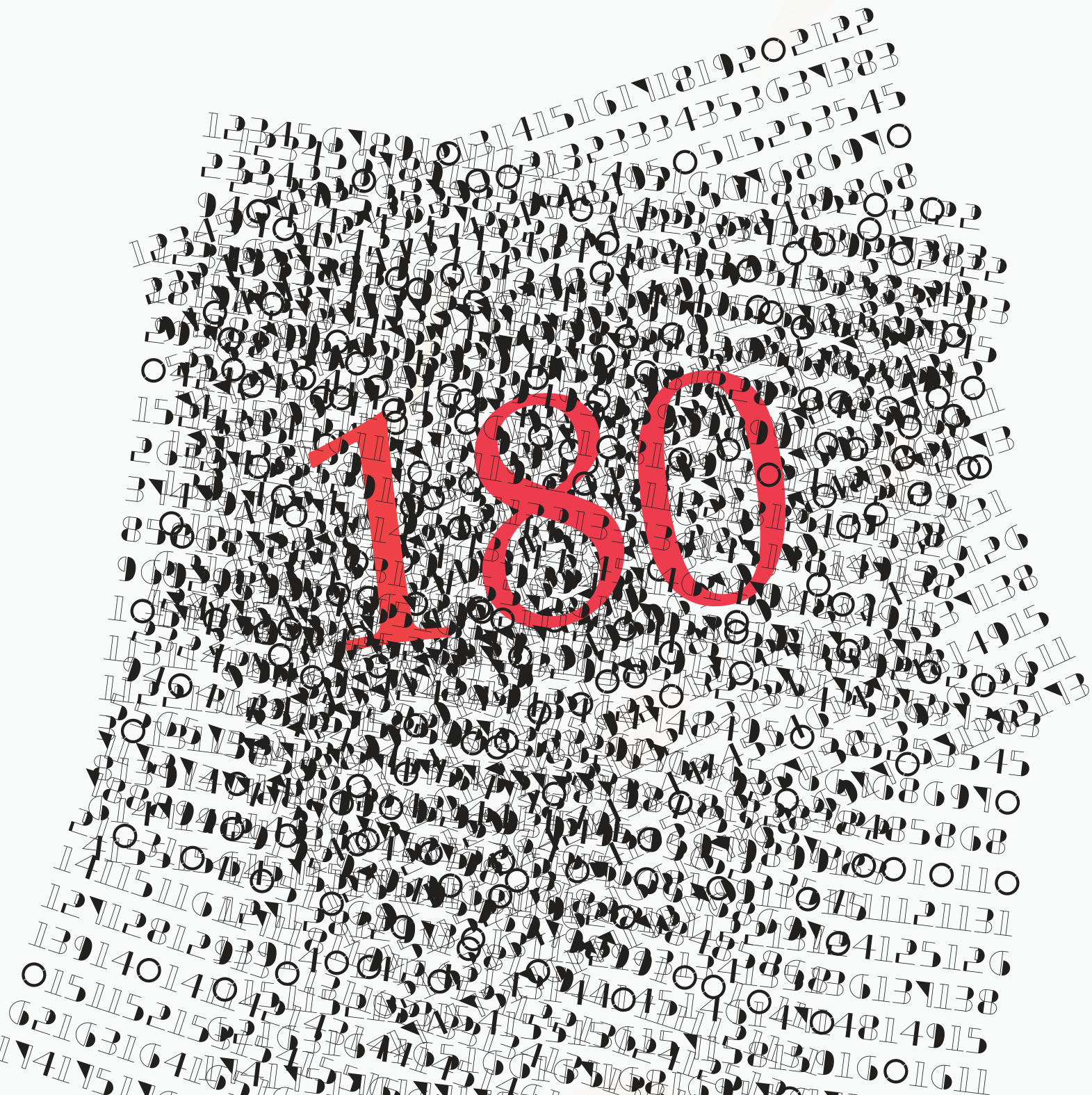
#QUANTISIAMO (4) - #DOVESIAMO (5) - #LARESPONSABILITÀ (7)
#FOCUSDALLEINTERVISTE (9) - #REPARTOFANACO (10)
#ALTERNANZASCUOLALAVORO (15) - #DATIPERSONALE (18)
#IMPIANTOFANACO (20) - #DATIFORMAZIONE (24) -
#LABORATORIO (26) - #DATISICUREZZA (28) - #RETIEIMPIANTI (30)

▲ **REALIZZAZIONE:**
DARIO CERA - RESPONSABILE RISORSE UMANE SICILIACQUE
SAMUELE VASSALLO - COORDINAMENTO EDITORIALE E GRAFICA

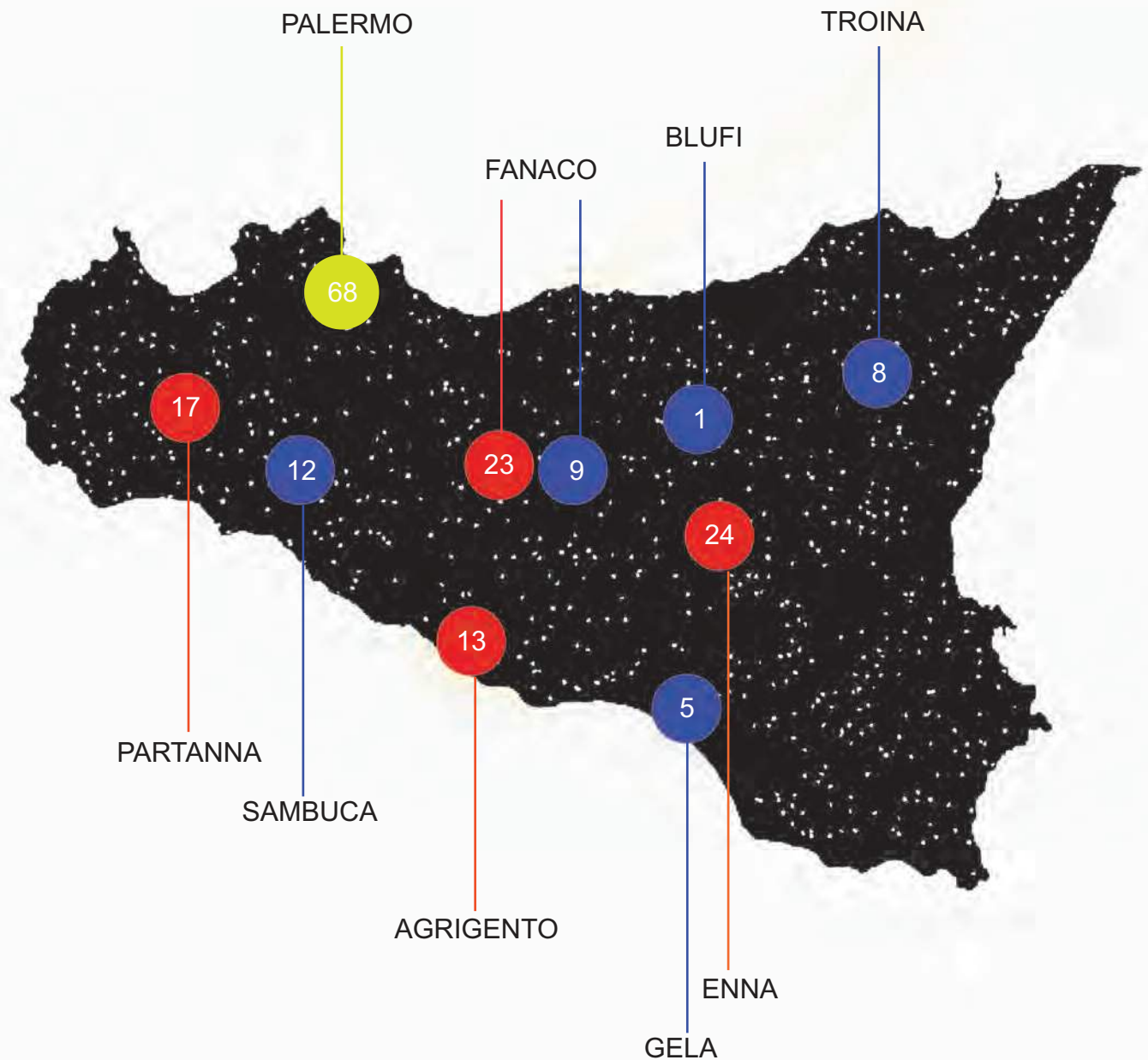
▶ **HANNO COLLABORATO:**
GIOVANNI BELLAVISTA / SIMONA MESSINEO /
ANTONIO STORNILO / ORNELLA TOMASETTA

◀ TUTTI I DATI SI RIFERISCONO AL 30 NOVEMBRE 2016

QUANTI SIAMO



DOVE SIAMO



SEDE



REPARTI



IMPIANTI



È VERO CHE NON SEI RESPONSABILE DI QUELLO
CHE SEI

MA SEI RESPONSABILE

DI QUELLO CHE FAI DI CIÒ CHE SEI.

Jean-Paul Sartre

LA RESPONSABILITÀ

Il nostro codice etico individua una serie di diritti e doveri che ciascun dipendente ha nei confronti dell'azienda. La risorsa umana è al centro dell'attenzione dell'azienda e uno dei principali "portatori d'interesse" nei confronti della stessa.

Ed è per questo che compito della azienda è tutelare la persona e i diritti della stessa, agevolandone la crescita professionale, sempre, ovviamente, nel rispetto della struttura organizzativa.

Il nostro codice etico, infatti, sottolinea che *"I collaboratori di Siciliacque sono un fattore indispensabile per il successo della Società. Per questo motivo Siciliacque tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun dipendente e collaboratore"*.

Nello stesso codice etico viene però evidenziato un altro punto estremamente significativo: il valore della reciprocità, ossia il concetto di *"ideale cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno"*.

Il concetto di reciprocità ritengo si leghi in modo indissolubile con il concetto di dovere e quindi con il valore della **responsabilità**.

Sul lavoro esiste una responsabilità di ruolo ma c'è poi una responsabilità che viene definita "causale", che attiene al rapporto tra le nostre azioni o non azioni e le dirette conseguenze che ne derivano.

Questa responsabilità "causale" è, per la nostra società che svolge un servizio di pubblica utilità, un aspetto di incommensurabile importanza.

Ognuno di noi, a tutti i livelli, deve sentirsi addosso questa responsabilità, conscio che fare o non fare una certa attività, rispettare quelli che sono i compiti assegnati nel rispetto del flusso organizzativo, fa la differenza tra un servizio erogato all'utente eccellente e rispettoso delle normative vigenti e un servizio di pessima qualità con conseguenze, anche reputazionali, che cadono direttamente sulla stessa azienda.

Non dimenticando che "l'approccio al lavoro", negli ultimi anni, è cambiato in modo significativo ed il "come" si lavora fa ancora di più la differenza.

Esiste poi una responsabilità che viene definita "morale" ed è una responsabilità prima di tutti verso noi stessi, poi verso il mondo che ci circonda, sia esso il nostro collega piuttosto che i collaboratori o, più in generale, tutti i "portatori d'interesse" della società.

Quindi, in tutto il nostro agire quotidiano, dobbiamo sempre essere consci del valore della responsabilità ed avere questo valore come "stella polare", capace di guidarci in tutte le nostre azioni.

Il nostro lavoro in azienda è fatto ogni giorno, a tutti i livelli, da piccole o grandi decisioni: alcune ormai automatiche, in quanto indirizzate all'interno di un flusso organizzativo ormai consolidato; altre, forse, così automatiche potrebbero non esserlo.

Dobbiamo quindi essere in grado di eseguire le nostre mansioni e prendere le nostre decisioni con quel senso di responsabilità e dovere che ci permette, alla fine della giornata, di essere soddisfatti e orgogliosi di noi stessi proprio perché **il senso di responsabilità è in primo luogo verso noi stessi e di conseguenza verso l'azienda**.

Stefano Albani
Amministratore Delegato





FOCUS DALLE INTERVISTE

Con le interviste ai colleghi del Fanaco e del nostro laboratorio, si chiude una “trilogia” che ha caratterizzato le ultime tre pubblicazioni del report delle risorse umane di Siciliacque.

Un triennio impegnato a raccogliere le impressioni direttamente dai reparti, dagli impianti e dal laboratorio, ascoltando gli intervenuti e confrontandoci apertamente, senza filtro alcuno, incoraggiando tutti a raccontare, da ogni punto di vista, il proprio rapporto con la società.

Abbiamo evidenziato la giornata tipo, le problematiche, gli interventi risolutivi ma non abbiamo dimenticato l'aspetto umano, cercando di comprendere il senso di aggregazione ma anche il modo in cui ci si racconta ogni giorno, all'interno di Siciliacque ma anche all'esterno, tra amici o in famiglia.

Il nostro focus ha portato alla luce diverse verità. La più importante, probabilmente, riguarda proprio l'**aspetto umano**, dove si è evinto che ognuno è libero di esprimere civilmente il proprio parere: opinioni di condivisione, appunti ragionati, frasi *politically correct* e punti di vista su ciò che si potrebbe migliorare.

Abbiamo raccolto sorrisi, empatia, braccia conserte e comunicazioni non verbali che, nel bene e nel male, hanno raccontato parecchio.

Abbiamo provato a comprendere se ogni gruppo si riconosce come “squadra” e se, come tale, vive una sorta di rivalità con altre sezioni.

Ciò che è emerso dai colloqui è che l'**unica squadra che esiste è quella di Siciliacque** e che il rapporto di collaborazione tra tutti è sentito e sincero.

Il punto di vista verso il collega, risulta soggettivo e non sottoposto a nessuna forma aggregativa più o meno forzata.

Che siano pari livello, componenti dello stesso reparto, abitanti dello stesso quartiere, il criterio selettivo rimane esclusivamente legato all'affinità e alla comprensione reciproca legata al *modus operandi* lavorativo.

Un aspetto ricorrente, e confermato anche dagli intervistati del reparto del Fanaco, riguarda l'**importanza della formazione**, in questi casi particolarmente attenta all'aspetto della sicurezza e del primo soccorso.

Formare un lavoratore, in questo senso, significa arricchirlo di una conoscenza specifica in grado di migliorare il collega non solo nelle sue competenze lavorative, ma anche al di fuori, estendendo la conoscenza acquisita sul campo, anche nella quotidianità.

Buona parte degli intervistati ha dimostrato una naturale propensione di **gestione della crisi**, messa in atto con prontezza nel caso di interventi straordinari.

È stato evidenziato, in più occasioni, quanto sia importante avere sempre un **modello di comunicazione efficiente**, coadiuvato e capace di dare e ricevere informazioni adeguate.

L'auspicio è che l'esperienza Siciliacque, per i nostri colleghi degli impianti e dei reparti, non inizi e non finisca con un badge e che diventi, nella sua accezione empirica, un **percorso formativo e inclusivo**; un modello di lavoro ma anche di vita che sia in grado di saper mostrare i propri pregi ma, allo stesso tempo, umile nel mostrare le proprie vulnerabilità.

“**Tra di noi ci aiutiamo**” è la frase che, più di tutte, ha accompagnato questo lungo viaggio e vorremmo usarla come firma per una simbolica cartolina da Siciliacque.

Dario Cera
Responsabile Risorse Umane

 EPARTO

Fin *ba* **CO**



Quali sono le peculiarità del vostro reparto?

Dipende, a seconda delle competenze e delle priorità.

Ogni mattina viene organizzato un briefing, al fine di avere sempre sotto controllo urgenze e lavori di routine, assicurandoci che, in entrambi i casi, la soglia di attenzione sia molto alta.

Con i mezzi assegnati, c'è chi si reca ad effettuare le verifiche dei serbatoi e delle portate assegnate ai comuni.

Si effettuano i controlli del cloro, verificando il campione di un tratto di condotta.

Una squadra esegue lavori di manutenzione che possono comprendere opere di riparazione, saldatura, ottimizzazione e recupero di materiali. Un'altra squadra, invece, dopo aver ricevuto le indicazioni dal caporeparto e dal vice caporeparto, si reca in acquedotto per la ricognizione, per constatare lo stato di funzionamento della condotta, dei partitori e dei pozzetti, compresa la verifica del corretto funzionamento dei contatori fiscali di consegna.

Il tutto, avviene cercando di ottimizzare al massimo i tempi, nonostante le strade impervie che rallentano il nostro operato.

Quali sono i punti di forza e le debolezze del reparto?

I punti di forza, a costo di ripetere quanto già detto dai colleghi degli altri reparti, sono la collaborazione reciproca e l'efficacia negli interventi ordinari e straordinari.

Il reparto risulta competente e dopo tanti anni, iniziamo a cogliere i frutti dell'esperienza sul campo.

Riscontriamo alcune difficoltà tecniche di comunicazione tra sede e operatori, soprattutto se la richiesta di intervento ha una priorità urgente. Inoltre, la risoluzione di alcune problematiche, come nel caso della gestione operativa all'interno dei terreni espropriati, può risultare, ad oggi, ancora aleatoria.

C'è anche chi nota una mancanza di risorse sul campo e in ufficio.

Come vengono percepiti da voi gli uffici della sede?

Riscontriamo efficienza, serietà e un giusto spirito collaborativo tradotto in operatività, disponibilità e velocità nei tempi di risposta.

La distanza, ovviamente, impedisce di rendere ancora più saldi i rapporti, tanto professionali, quanto umani. Molti di noi non hanno contatti diretti e una valutazione basata sul "sentito dire" risulterebbe inopportuna.

Come definite le relazioni all'interno del vostro reparto?

Ognuno di noi si riconosce nelle proprie competenze, nel rispetto di quelle altrui.

Ci sentiamo sicuri di noi e del nostro operato.

Non avvertiamo l'esigenza di evidenziare particolari malumori interni capaci di mettere in discussione il nostro lavoro di squadra; qualunque cosa accada, in termini di incomprensione, cerchiamo di risolverla durante le pause, bevendo un buon caffè.

Quali sono, per voi, le questioni risolte e quelle ancora da affrontare?

Problemi da risolvere? Certo, non mancano e vanno affrontati con volontà per migliorare, nel tempo, alcuni aspetti di Siciliacqua.

Un piccolo esempio potrebbe essere quello della mancanza di strumenti di misura, oppure di una carenza strutturale di partitori in condizioni obsolete.

Ci sentiamo di poter affermare, però, che molte questioni sono state risolte con efficienza.

Nella sezione "questioni risolte", non ci dispiace inserire il buon esito dei nostri lavori eseguiti e portati a buon fine ma evidenziamo, da parte dell'azienda, un grande passo avanti sul fronte formazione sulla sicurezza: il nostro lavoro al reparto necessita di una adeguata competenza anche in questo senso.

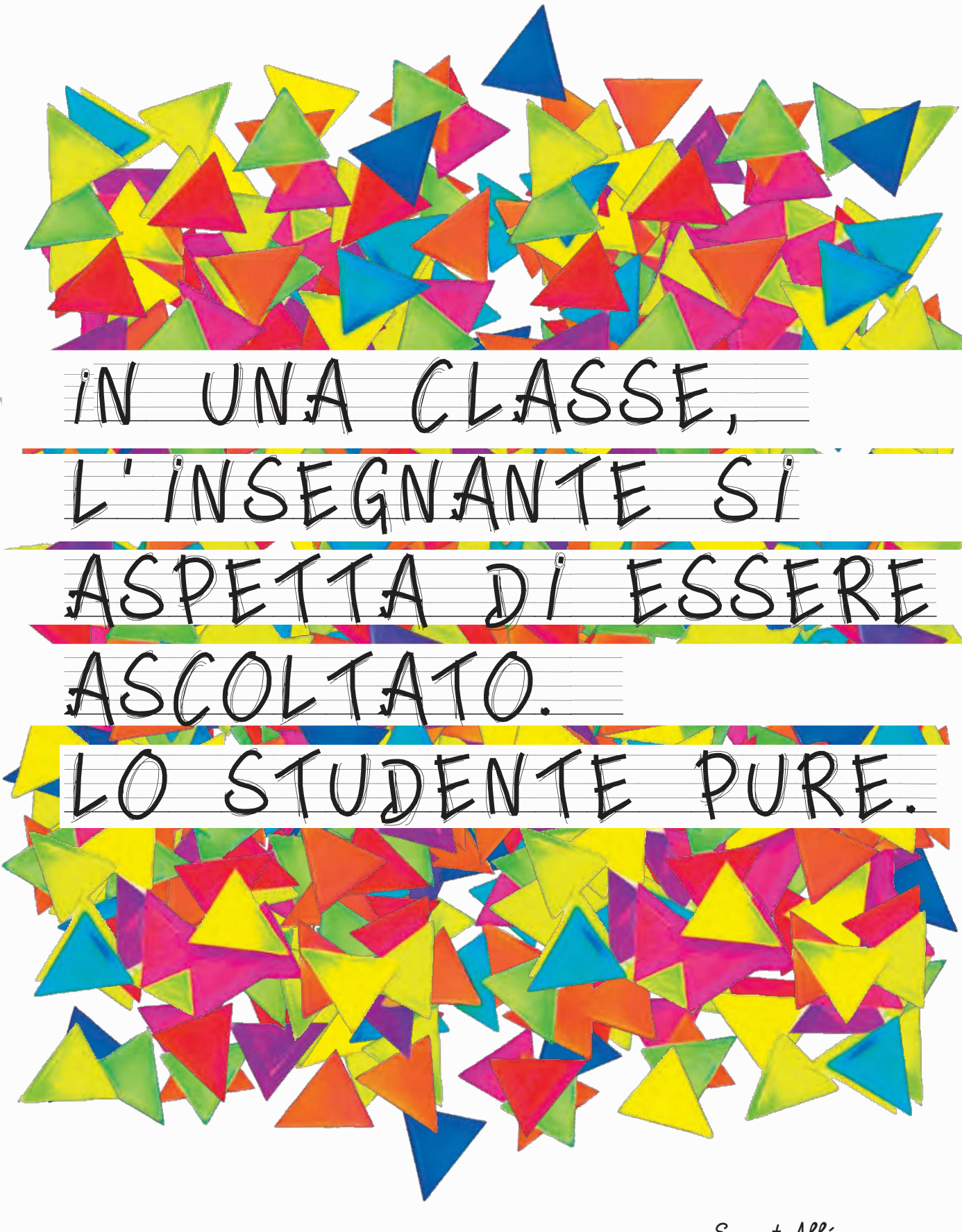


GIOVANNI BARRALE, ANTONINO BAZZONE, TOMMASO BUTTITA, GIUSEPPE CALDERONE, GIANNI CARCHIDI, FRANCESCO D'AIUTO, ANTONINO D'ANGELO, GIOVANNI DI CACCAMO, SANTO DI GIOVANNI, GIUSEPPE DI MAGGIO, SALVATORE DIOGUARDI, ANTONINO GENZARDI, MASSIMO SALVATORE GUAGLIARDO, MASSIMO GUARINO, FILIPPO GUTTADAURO, GIUSEPPE IPPOLITO, IGNAZIO LA BIANCA, IGNAZIO LEVATINO, PAOLO LIUZZO, LORENZO MAMONE, ANTONINO MARCHESI, MICHELE PITARRESI, PAOLO REINA, ROSARIO RIZZUTO.









IN UNA CLASSE,
L'INSEGNANTE SI
ASPETTA DI ESSERE
ASCOLTATO.
LO STUDENTE PURE.

Ernest Abbé



L'ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

Realizzare corsi di formazione all'interno del ciclo di studi, sia nel sistema dei licei sia nell'istruzione professionale, è un modello didattico che si sta radicando sempre di più anche in Italia.

Il modello si chiama alternanza scuola-lavoro e intende fornire ai giovani, oltre alle conoscenze di base, quelle competenze necessarie a inserirsi nel mercato del lavoro, alternando le ore di studio a ore di formazione in aula e ore trascorse all'interno delle aziende, per garantire loro esperienza "sul campo".

Con la Legge 107/2015 questo nuovo approccio alla didattica, rivolto a tutti gli studenti del secondo biennio e dell'ultimo anno, prevede obbligatoriamente un percorso di orientamento utile ai ragazzi nella scelta che dovranno fare una volta terminato il percorso di studio. Il periodo di alternanza scuola-lavoro si articola in 400 ore per gli istituti tecnici e 200 ore per i licei.

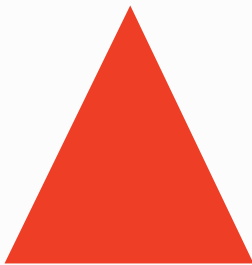
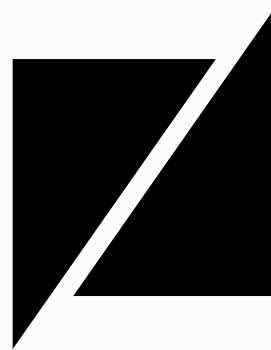
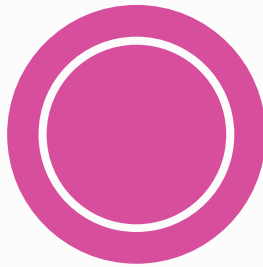
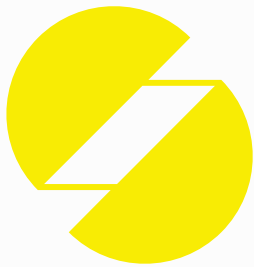
I percorsi formativi di alternanza scuola-lavoro sono resi possibili dalle istituzioni scolastiche, sulla base di apposite convenzioni stipulate con imprese, camere di commercio, industria, artigianato, commercio, agricoltura, terzo settore che sono disposti a ospitare lo studente per il periodo dell'apprendimento.

Siciliacque ha accolto anche quest'anno, dietro apposita convenzione, gli studenti dell'IPIA "Archimede" di Cammarata che hanno svolto il percorso di alternanza presso il laboratorio centralizzato di Fanaco.

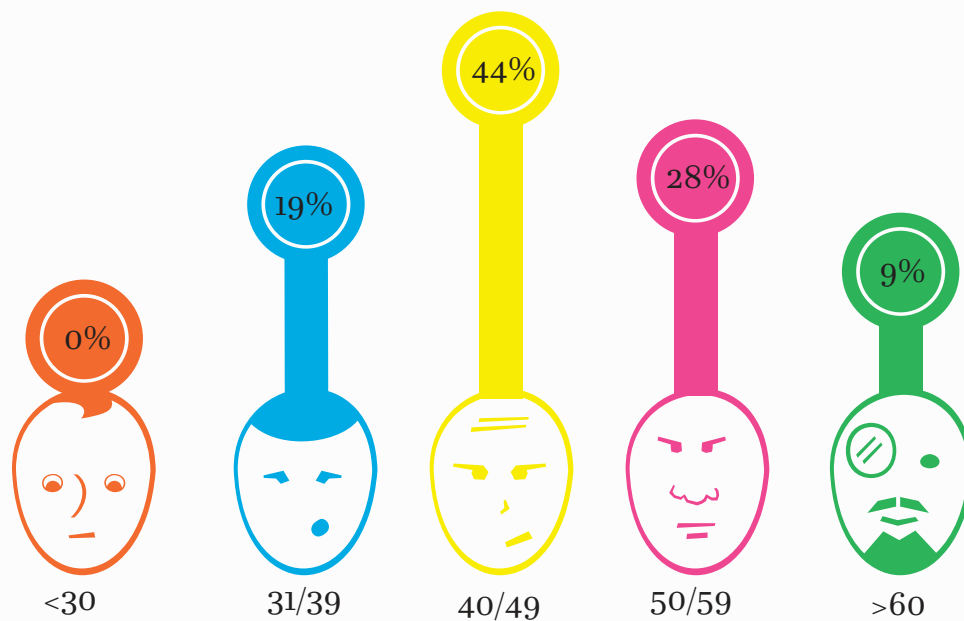
È intenzione della società investire su questo modello, qualora lo stesso verrà riproposto nei prossimi anni, anche in ottica di apprendistato, ampliando ove possibile le opportunità per i giovani studenti siciliani.



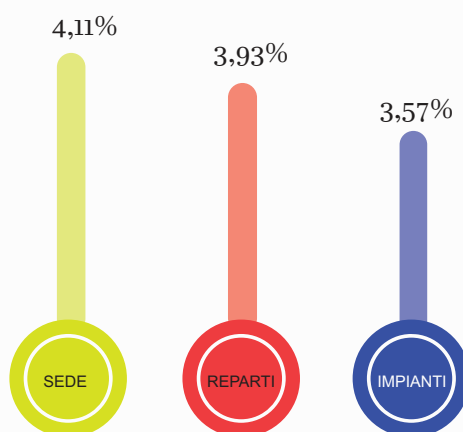




/L'età media di Siciliacque è di **47** anni/



/Assenteismo (malattie e permessi)/



/Assenteismo: malattie e permessi.
Tasso medio del 2016/



/Incremento del tasso medio
numerico rispetto al 2015/



MPIANTO

Finacco



Quali sono le peculiarità del vostro impianto?

Il nostro compito è quello di tenere sotto controllo l'impianto sia dalla postazione della sala controllo che effettuando dei giri di perlustrazione all'esterno.

La mission del nostro operato è quella di fare in modo che tutto funzioni nel migliore dei modi, al fine di garantire la corretta qualità dell'acqua in uscita dall'impianto che viene avviata alla distribuzione.

Tutte le problematiche rilevate dai turnisti e dal capo impianto (guasti di vario genere o anomalie), vengono annotate sui documenti per la conduzione e valutate attentamente per trovare la giusta soluzione.

Quali sono i vostri punti di forza e quali le vostre debolezze?

Un punto di forza, per noi estremamente importante, è la postazione della sala controllo; da questa collocazione possiamo effettuare la conduzione dell'impianto.

Oltre a questo occorre, però, il costante impegno di tutti affinché il nostro operato risulti funzionante e determinante.

Nel tempo, sono state riscontrate alcune incertezze legate proprio alla conduzione dell'impianto: la mancanza di rilevazione sonora degli allarmi, una insufficiente illuminazione esterna e lo scarso riscaldamento dei locali interni.

Sappiamo che l'azienda si sta attivando per ovviare a tali problematiche.

Come vengono percepiti da voi gli uffici della sede?

Questo, per noi, rappresenta un argomento piuttosto spinoso.

Avvertiamo una certa distanza e non solo in termini chilometrici. Non riusciamo a instaurare, con la sede, un dialogo fluido; e quando evidenziamo dubbi o perplessità, può capitare di ricevere input un po' troppo burocratici.

Alcuni di noi segnalano di avere un buon dialogo con alcuni uffici della sede e meno con altri. Resta il fatto che questo aspetto meriterebbe un confronto approfondito.

Come definite le relazioni sociali tra di voi?

In tutta sincerità, sono piuttosto controverse.

C'è chi evidenzia poco rispetto tra colleghi e poca collaborazione, chi li trova scarsi e ininfluenti e chi non vede oltre un dialogo esclusivamente lavorativo e poco avvezzo nel mantenere in vita rapporti interpersonali, trovando quest'ultimo aspetto, limitante. Però c'è anche chi sente di affermare di trovarsi a proprio agio con i colleghi, riuscendo a creare valide relazioni umane e lavorative, anche con colleghi di altri reparti e impianti.

Quali sono, per voi, le questioni risolte e quelle ancora da affrontare?

Di situazioni da risolvere ce ne sono. Alcune le abbiamo evidenziate durante questa breve intervista, alle quali, però, sentiamo il dovere di sottrarre l'alta soglia di attenzione che Siciliacque presta alla sicurezza e alla prevenzione.

Vorremmo la stessa attenzione per risolvere qualche lacuna che abbiamo riscontrato in ambito operativo e decisionale.

Un intervento, in tal senso, sarebbe risolutivo.

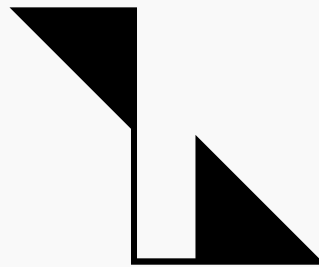
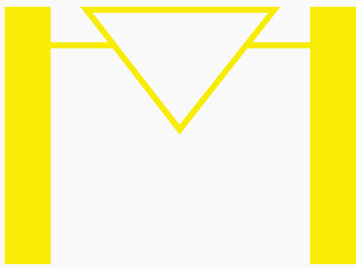




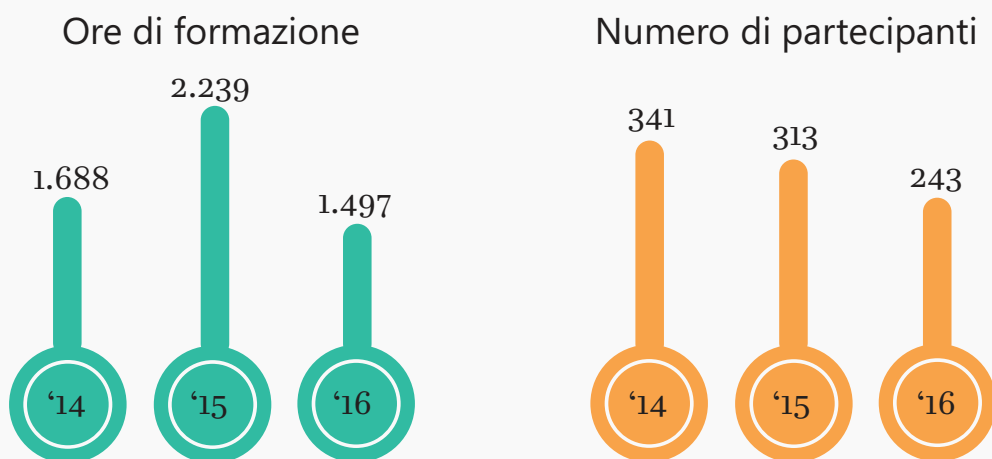


ONOFRIO VITO ALBA, VITO BIANCOROSSO, CARMELO BONACCOLTA, FRANCESCO GUARINO, IGNAZIO LODDO, RENATO LORIA, CARMELO PIZZO, VINCENZO PROVENZANO, ANTONINO RUSSO.

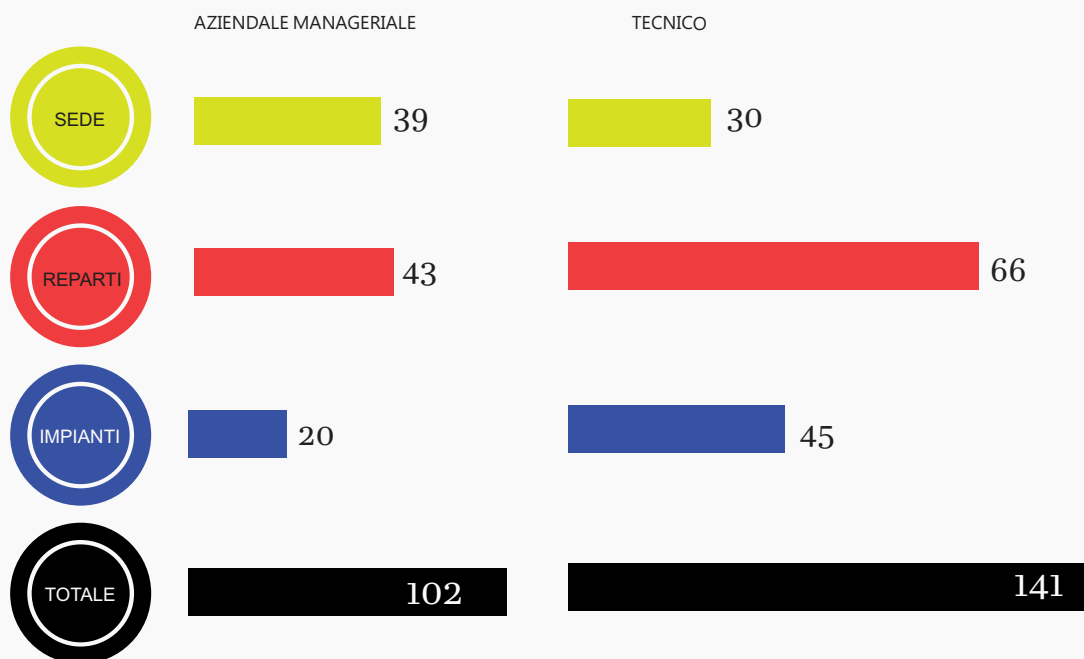




/Dati sulla formazione nel triennio/



/Numero di partecipanti per tipologia di corso nel 2016/

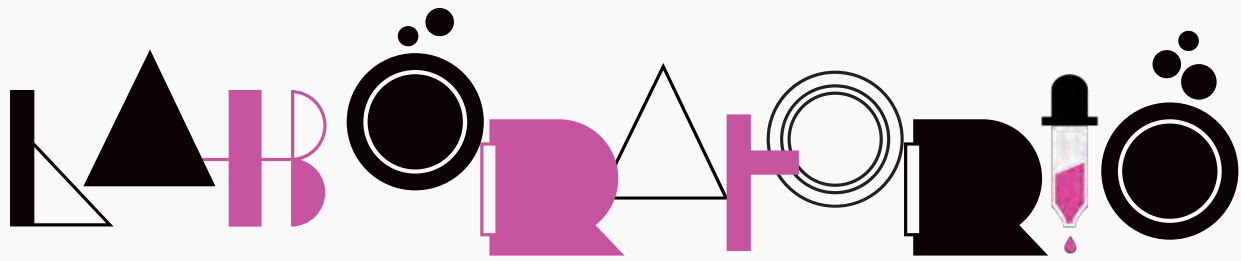


/Costo rispetto alla retribuzione/



/Media ore formazione dipendente/

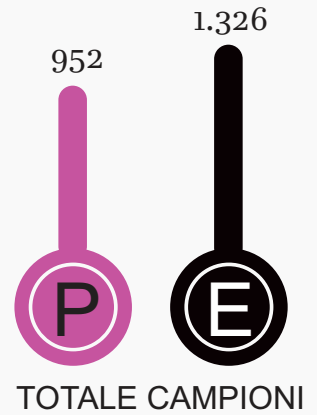




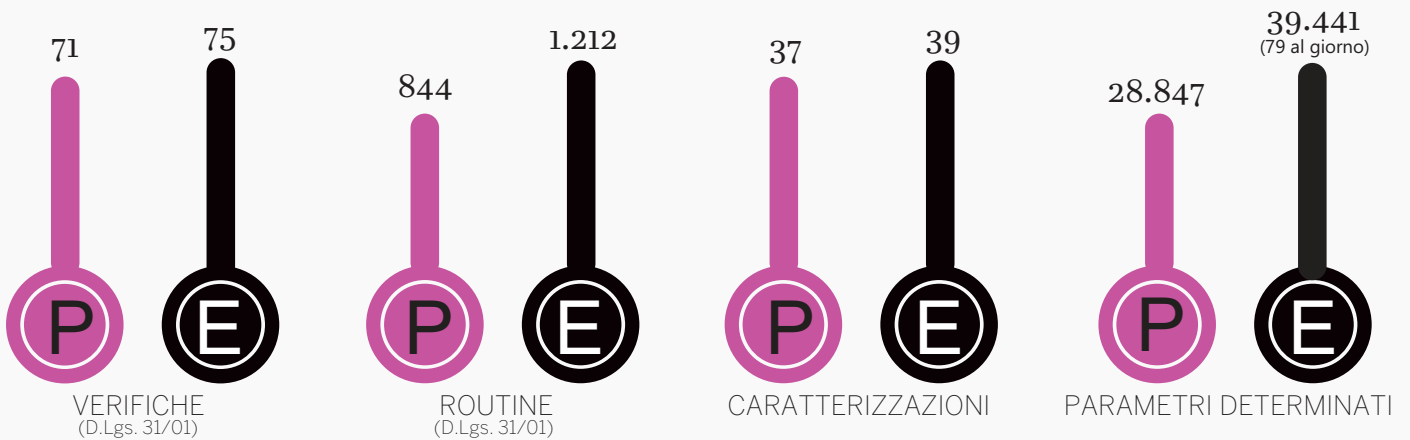
/Campionamento/

Chilometri percorsi **69,394** (70 volte il giro della Sicilia).

Punti diversi raggiunti per il campionamento **193**



/Controlli/



P REVISTI
E FFETTUATI

Quali sono le peculiarità del laboratorio?

Le attività che svolgiamo all'interno del laboratorio riguardano le procedure di ricezione, analisi, identificazione e destinazione dei campioni.

Una volta ricevuti e identificati, per mezzo di un verbale di accompagnamento, i campioni vengono analizzati in un database strutturato dell'area qualità per essere successivamente destinati, in base alle analisi chimico fisiche e microbiologiche, alle varie fasi per la determinazione analitica dei parametri da ricercare.

Contestualmente, il lavoro si sussegue nella preparazione di standard di riferimento per le rette di taratura che serviranno alla quantificazione strumentale dei vari parametri.

Fatto ciò, si prosegue, quando richiesto, alla determinazione del titolo di ipoclorito di sodio, alla determinazione di residuo secco e ad altre procedure convenzionali.

La gestione del laboratorio coinvolge, tra le altre cose, alla quantificazione in toto di tutti i materiali di riferimento: dai contenitori alla vetreria, dai reagenti, ai pezzi di ricambi degli strumenti, fino alle verifiche delle bombole dei gas in uso.

Poi c'è chi svolge un interessante ruolo di tecnico analista e manutentore della strumentazione in dotazione, dedicandosi alla manutenzione ordinaria e straordinaria di apparecchiature e strumentazione ma anche mansioni di tutor per studenti di alcune scuole che si appoggiano al nostro laboratorio per il progetto *alternanza scuola-lavoro*.

I punti forti del laboratorio? E quali quelli deboli?

Tra i punti di forza del nostro laboratorio vorremmo evidenziare la ricca dotazione strumentale che ci permette di dare in tempi

brevissimi tutti quei dati che ci consentono di monitorare costantemente l'andamento di potabilizzazione della nostra fitta rete acquedottistica.

Tra i punti di debolezza, in alcuni periodi dell'anno, segnaliamo problemi di sbalzi e stacchi di corrente, che a volte - nonostante la copertura di ottimi stabilizzatori e gruppi di continuità ups evoluti - causano inevitabilmente dei guasti che ci costringono al fermo delle analisi nell'attesa dell'iter che riguarda l'intervento per la risoluzione dei problemi.

Altro punto debole è l'ubicazione del laboratorio che, secondo alcuni, dovrebbe essere dislocato su Palermo in modo tale da ridurre non solo tempi e costi per l'azienda ma anche per dare maggiore centralità al laboratorio.

Come percepite gli uffici della sede?

La percezione è quella di una professionalità globale e la possibilità di instaurare ottimi rapporti con la maggioranza dei colleghi, nonostante le nostre visite in sede non siano molto frequenti.

Andate d'accordo in laboratorio?

Nel nostro laboratorio ci sono normali rapporti di lavoro, scambi di consulti e, quando possibili, collaborazioni reciproche.

Riscontrate problemi da risolvere e quali, secondo voi, le questioni da evidenziare?

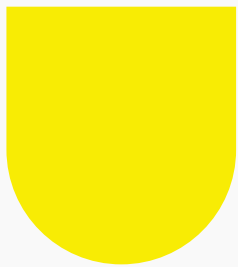
Le questioni fondamentali sono ancora in itinere.

Tra le problematiche in discussione, evidenziamo l'accREDITAMENTO del laboratorio per il quale stiamo lavorando.



SILVIO AMATO, STEAFNIA BEVILACQUA,
GIUSEPPE LA BARBERA, GIANCARLO PAOLIZZO.

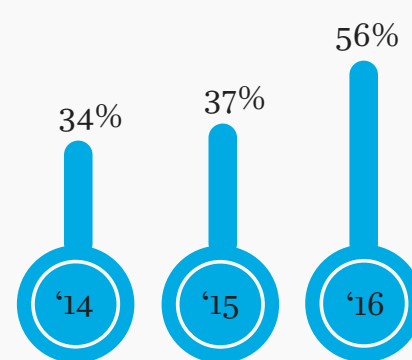
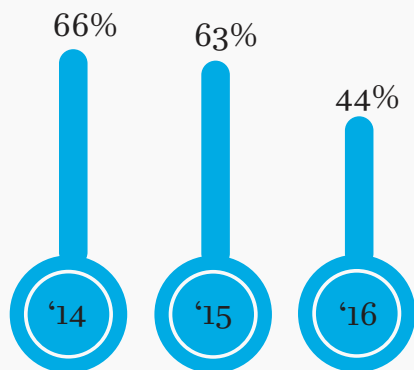




/Suddivisione delle ore di formazione/

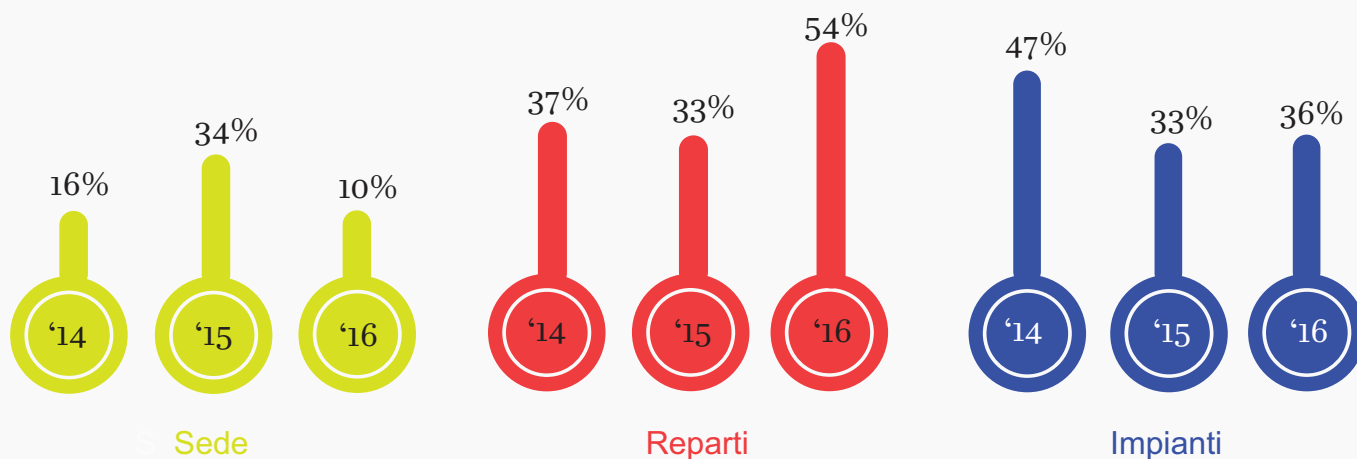
Formazione sulla sicurezza

Altra formazione



Le ore rivolte alla formazione sulla sicurezza nel triennio sono **3173** (58%). **2251** (42%) sono impiegate per altro tipo di formazione.

/La distribuzione della formazione sulla sicurezza/



/Gli infortuni/

LIEVI (1-10 gg)

MEDI (11-40 gg)

GRAVI (>41 gg)



Sede **R**eparti **I**mpianti

/reti.e.impianti/

SICILIACQUE S.P.A. È UNA SOCIETÀ MISTA CLASSIFICATA COME “IMPRESA PUBBLICA” COSTITUITA PER IL 75% DA SOCI INDUSTRIALI, TRA CUI VEOLIA, LEADER NEL CAMPO DEI SERVIZI PER L’ACQUA, E PER IL 25% DALLA REGIONE SICILIANA.

NEL LUGLIO 2004 SUBENTRA ALL’ENTE ACQUEDOTTI SICILIANI (EAS) NELLA GESTIONE, FINO AL 2044, COME CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO DI CAPTAZIONE, ACCUMULO, POTABILIZZAZIONE E ADDUZIONE A SCALA SOVRAMBITO.

SICILIACQUE GESTISCE 1.743 KM DI RETE DI ADDUZIONE COSTITUITA DA 13 SISTEMI ACQUEDOTTISTICI INTERCONNESSI:

ALCANTARA, ANCIPA, BLUFI, CASALE, DISSALATA GELA – ARAGONA, DISSALATA NUBIA, FANACO – MADONIE OVEST, FAVARA DI BURGIO, GARCIA, MADONIE EST, MONTESCURO EST, MONTESCURO OVEST, VITTORIA – GELA.

LA RETE È ALIMENTATA DA:

6 INVASI ARTIFICIALI:

ANCIPA (GESTIONE ENEL GREEN POWER)

CIMIA-DISUERI (GESTIONE CONSORZIO DI BONIFICA 5 GELA)

FANACO (GESTIONE SICILIACQUE)

GARCIA (GESTIONE CONSORZIO DI BONIFICA 2 PALERMO)

LEONE (GESTIONE SICILIACQUE)

RAGOLETO (GESTIONE RAFFINERIE GELA)

6 GRUPPO POZZI

9 SORGENTI

SICILIACQUE PROVVEDE ANCHE ALL’ESERCIZIO DI

5 POTABILIZZATORI:

BLUFI (FIUME IMERA MERIDIONALE)

TROINA (INVASO ANCIPA)

PIANO AMATA (INVASI FANACO, LEONE E RAJA PRIZZI)

SAMBUCA (INVASO GARCIA)

GELA (INVASI RAGOLETO E DISUERI).

INOLTRE, CONTRIBUISCONO ALLA MOVIMENTAZIONE DELLE PORTATE
60 CENTRALI SOLLEVAMENTO.



[/qualità.sicurezza.ambiente.energia/](#)





VIA GIOACCHINO DI MARZO 35
90144 - PALERMO - ITALIA
+3909128081
SICILIACQUE@SICILIACQUESPA.COM

WWW.SICILIACQUESPA.IT



Prodotto realizzato impiegando carta ecologica Fedrigoni
certificata FSC Mixed Sources COC-000010



Finito di stampare nel dicembre 2016 presso la tipografia Pecoraro, Palermo