

Bilancio di sostenibilità

~ anno 2024



Bilancio di sostenibilità

— anno 2024



La sostenibilità è un valore che si coltiva ogni giorno e un percorso in cui ognuno è autore di un futuro di qualità. Conoscenza e consapevolezza sono le basi di questo cammino comune e lo sviluppo sostenibile è l'obiettivo a cui tendere insieme con azioni concrete e quotidiane.

Per i gestori idrici riuniti in Viveracqua la linea da seguire è tracciata: progetti, investimenti, efficienza, innovazione e sensibilizzazione sono i tasselli che da tempo la compongono. Al centro di questo agire condiviso, la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della risorsa acqua, la valorizzazione dei territori, il benessere di comunità e imprese.

"Sostenibilità Condivisa, la responsabilità di garantire fin da ora un futuro di qualità alle generazioni che verranno".

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente
ROBERTO MANTOVANELLI

Vice Presidente
STEFANO DE PIETRI

Consigliere
ROBERTA TEDESCHI

Consigliere
ELENA NUCCI

Consigliere
ADRIANO PIMAZZONI

COLLEGIO SINDACALE

Presidente
GIOVANNI SEVERI

Sindaco Effettivo
CRISTIANO MACCAGNANI

Sindaco Effettivo
MARIA PAOLA CATTANI

Direttore Generale
DIEGO MACCHIELLA

Sommario

Lettera agli stakeholder	5
Highlights 2024	6
Carta d'identità	9
1.1 Chi siamo	10
1.2 La nostra storia	14
1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile	16
1.4 I Temi materiali: analisi di doppia rilevanza	20
1.5 Il coinvolgimento degli stakeholder	23
Governance	27
2.1 La creazione del valore condiviso	28
2.2 La Tassonomia europea per la finanza sostenibile	29
2.3 Il modello di Governance	46
2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione	54
2.5 La compliance normativa e la gestione del rischio	57
2.6 La catena di fornitura tracciabile e controllata	60
Custodi dell'Acqua	65
3.1 La tutela della risorsa idrica	66
3.2 Il consumo idrico	68
3.2 Il servizio acquedotto	68
3.3 Il servizio acquedotto	70
3.4 Il servizio fognatura	76
3.5 Il servizio depurazione	77
3.6 Investimenti	81
3.8 La centrale operativa di controllo	89

Servizio ai cittadini e alla comunità	93
4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti	94
4.2 I canali di comunicazione	97
4.3 La protezione dei dati e la cybersecurity	98
4.4 La tariffa dell'acqua	100
4.5 Il supporto alla comunità locale	101
Protezione dell'ambiente	105
5.1 L'approccio al cambiamento climatico	106
5.2 La prestazione energetica	108
5.3 Le emissioni di gas serra	110
5.4 La gestione responsabile dei rifiuti	113
5.5 La tutela dei territori e della biodiversità	116
Persone	121
6.1 Le persone di Acque Veronesi	122
6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori	126
6.3 Incidenti, denunce e gravi impatti sui diritti umani	129
6.4 La formazione e lo sviluppo delle competenze	130
6.5 Remunerazione dei dipendenti	131
6.6 Lo sviluppo professionale	131
Guida alla lettura	133
7.1 Nota metodologica	134



Lettera agli stakeholder

Progettare il futuro dell'acqua

Cari lettori,
con grande piacere vi presentiamo l'ottavo Bilancio di Sostenibilità di Acque Veronesi, un documento che racconta il nostro percorso e il nostro impegno nel garantire ogni giorno un servizio di qualità e sostenibile a oltre 810.000 cittadini veronesi.

Questa edizione rappresenta un passo avanti importante: per la prima volta valutiamo le nostre attività non solo dal punto di vista ambientale, ma anche da quello sociale e di governance, utilizzando i più aggiornati indicatori europei. Acque Veronesi, infatti, anno dopo anno sta affrontando l'evoluzione, da gestore del servizio idrico integrato a vera e propria "custode dell'acqua". Il nostro compito, si sta evolvendo dalla gestione tecnico-operativa di un servizio alla cura a 360° della risorsa idrica. Questa nuova prospettiva ci porta ad affrontare ogni sfida con uno sguardo ampio, investendo nella resilienza delle reti, nel miglioramento continuo della qualità dell'acqua - sia quella erogata che quella restituita all'ambiente - e nella pianificazione di interventi strategici. Una parte importante del nostro impegno è dedicata alla progettazione di opere innovative e alla loro candidatura a fonti di finanziamento come il PNRR, per assicurare continuità negli investimenti e allo stesso tempo contenere il peso delle tariffe in bolletta. Il 2025 sarà un anno decisivo per Acque Veronesi: prenderà forma il nuovo piano di sostenibilità, il documento strategico che metterà nero su bianco gli obiettivi concreti che vogliamo raggiungere.

Tra questi, la digitalizzazione delle reti, con l'introduzione di misuratori smart e software avanzati a supporto dei processi aziendali, e un approccio sempre più circolare nella gestione delle risorse, in primis nella depurazione, dove ci stiamo focalizzando per ridurre i fanghi prodotti e i costi legati al loro smaltimento. Stiamo anche investendo in impianti per l'autoproduzione di energia, in particolare da fonti fotovoltaiche, che ci permetteranno di abbattere i consumi e le emissioni di CO₂.

Ma non c'è sostenibilità senza coinvolgimento. Per questo manteniamo un dialogo aperto e trasparente con soci e utenti e portiamo avanti con convinzione attività di sensibilizzazione, rivolte soprattutto alle giovani generazioni, con l'obiettivo di accrescere in loro l'attenzione al rispetto ambientale, da realizzare anche attraverso gesti semplici, come l'uso dell'acqua di rubinetto.

Nel raccontare cosa siamo oggi e cosa vogliamo diventare, questo bilancio vuole testimoniare una trasformazione culturale prima ancora che industriale: quella che ci vede come custodi consapevoli di un bene comune, da proteggere e tramandare alle generazioni future.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Roberto Mantovanelli

Il Direttore Generale
Diego Macchiella



Roberto Mantovanelli
Presidente del CdA



Diego Macchiella
Direttore Generale

Highlights 2024

Acque Veronesi in numeri

2.393 km²
di territorio servito

77
comuni soci

più di 814.000
gli abitanti residenti

Creazione di valore economico

più di 107 mln di euro
il valore della produzione

più di 76 mln di euro
il valore economico distribuito

55,9 mln di euro
investiti nel 2024

Servizio idrico integrato

più di 104 mln
di m³ di acqua prelevata

99,8%
dei parametri analizzati sull'acqua
distribuita è conforme alla normativa

99,2%
dei parametri analizzati sugli
scarichi dei depuratori è conforme
alla normativa

Sostenibilità ambientale

19%
dell'energia consumata dal servizio
depurazione è autoprodotta da biogas

-14%
di emissioni indirette di gas serra
da consumo di EE rispetto al 2023

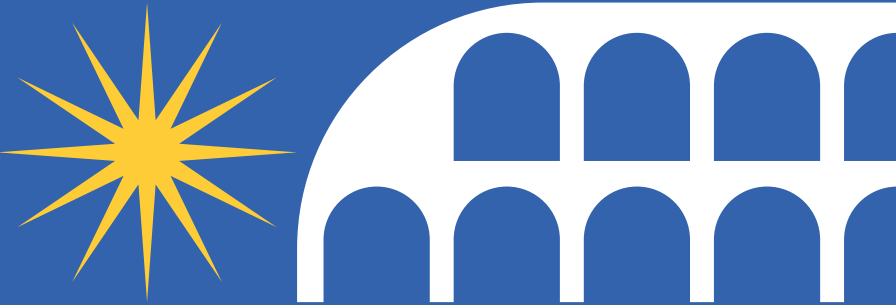
solo lo 0,2%
dei fanghi prodotti dal trattamento
delle acque reflue viene smaltito
in discarica

Sostenibilità sociale

318
dipendenti

8.042
le ore di formazione
erogate

99%
dei dipendenti con contratto
a tempo indeterminato



Carta d'identità



1.1 Chi siamo

Acque Veronesi è titolare di una concessione in qualità di gestore unico del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO¹) della provincia di Verona, per 77 dei 98 comuni veronesi². Dal 2006, ovvero dalla sua costituzione, Acque Veronesi assicura la fornitura del Servizio Idrico Integrato, nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative delle leggi europee, nazionali e regionali, impegnandosi a migliorare costantemente gli standard di qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente.

La durata dell'affidamento è pari a 25 anni, a partire dalla sottoscrizione dell'atto, e scade nel 2031. Acque Veronesi serve un bacino di utenza di circa 814.000 cittadini, con la consapevolezza che l'impegno nella sostenibilità ambientale e sociale sia la migliore opzione disponibile. Sin dalla nascita della Società, inoltre, sostenibilità e innovazione sono aspetti sempre più integrati e pervasivi della strategia aziendale.

Acque Veronesi è una società a capitale interamente pubblico: per espressa previsione statutaria possono farne parte solo enti pubblici o società di gestione totalmente pubbliche. Il Comune di Verona è socio di maggioranza della Società con il 46,72% di quote. La Società ha sede a Verona, in Lungadige Galtarossa n. 8 e opera presso le sedi periferiche e gli sportelli distribuiti su tutto il territorio di competenza.

MISSION

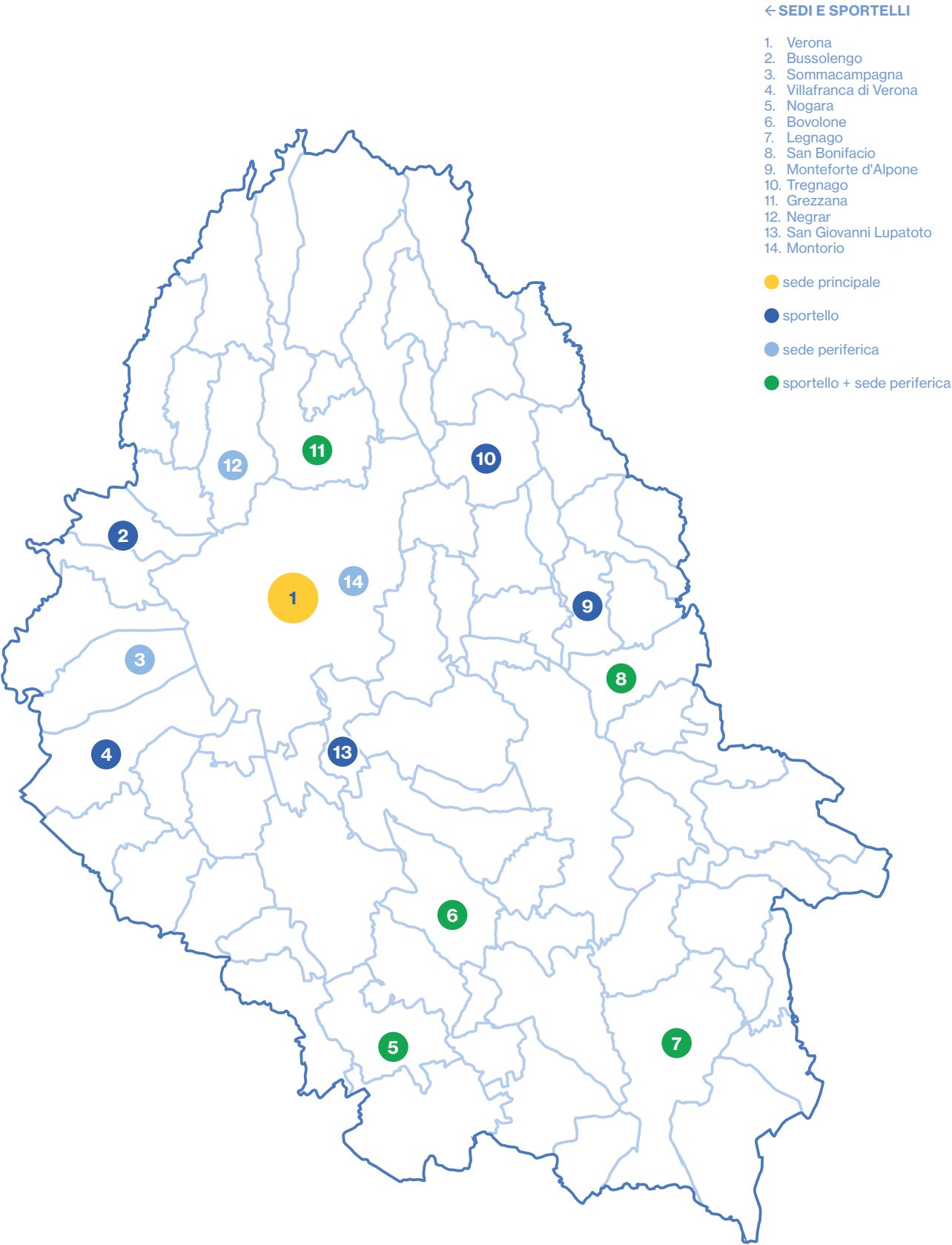
Acque Veronesi valorizza la gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dei comuni gestiti attraverso l'utilizzo consapevole e responsabile della risorsa idrica e la gestione sostenibile delle acque reflue e dei processi depurativi.

Acque Veronesi garantisce all'utenza e alla collettività l'accesso a un servizio efficiente e puntuale, mantenendo un dialogo costante e trasparente con tutti gli stakeholder.

Per garantire questi obiettivi Acque Veronesi si impegna alla formazione e alla valorizzazione delle persone che fanno parte della sua organizzazione.

1) In base a quanto stabilito dal D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico dell'Ambiente), gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) si configurano come aree individuate dalle Regioni mediante apposite leggi regionali per organizzare una serie di servizi pubblici integrati, come ad esempio quello idrico o quello relativo alla raccolta e gestione dei rifiuti.

2) Il perimetro dell'Area Gestionale Veronese non include i 20 Comuni della Provincia di Verona serviti da Azienda Gardesana Servizi spa e 1 comune (Castagnaro) servito da Acquevenete spa.



Un sistema articolato di infrastrutture

Acque Veronesi, per il territorio di propria competenza, gestisce l'intero Servizio Idrico Integrato, che si compone dell'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione d'acqua, collettamento e depurazione delle acque reflue. La gestione dei vari servizi avviene tramite un approccio integrato, ovvero perseguendone l'accorpamento in un unico schema coordinato, come illustrato nell'infografica sottostante.

L'articolato sistema di infrastrutture che compone il Servizio Idrico Integrato, si può suddividere in tre comparti principali:

ACQUEDOTTO

Conta **985 impianti e oltre 6.100 km di rete acquedottistica**, che ha la funzione di distribuire l'acqua dalle opere di captazione all'utenza finale, passando per impianti di potabilizzazione e stazioni di pompaggio.

Nel 2024 risultano allacciate all'acquedotto **390.466 utenze**.

FOGNATURA

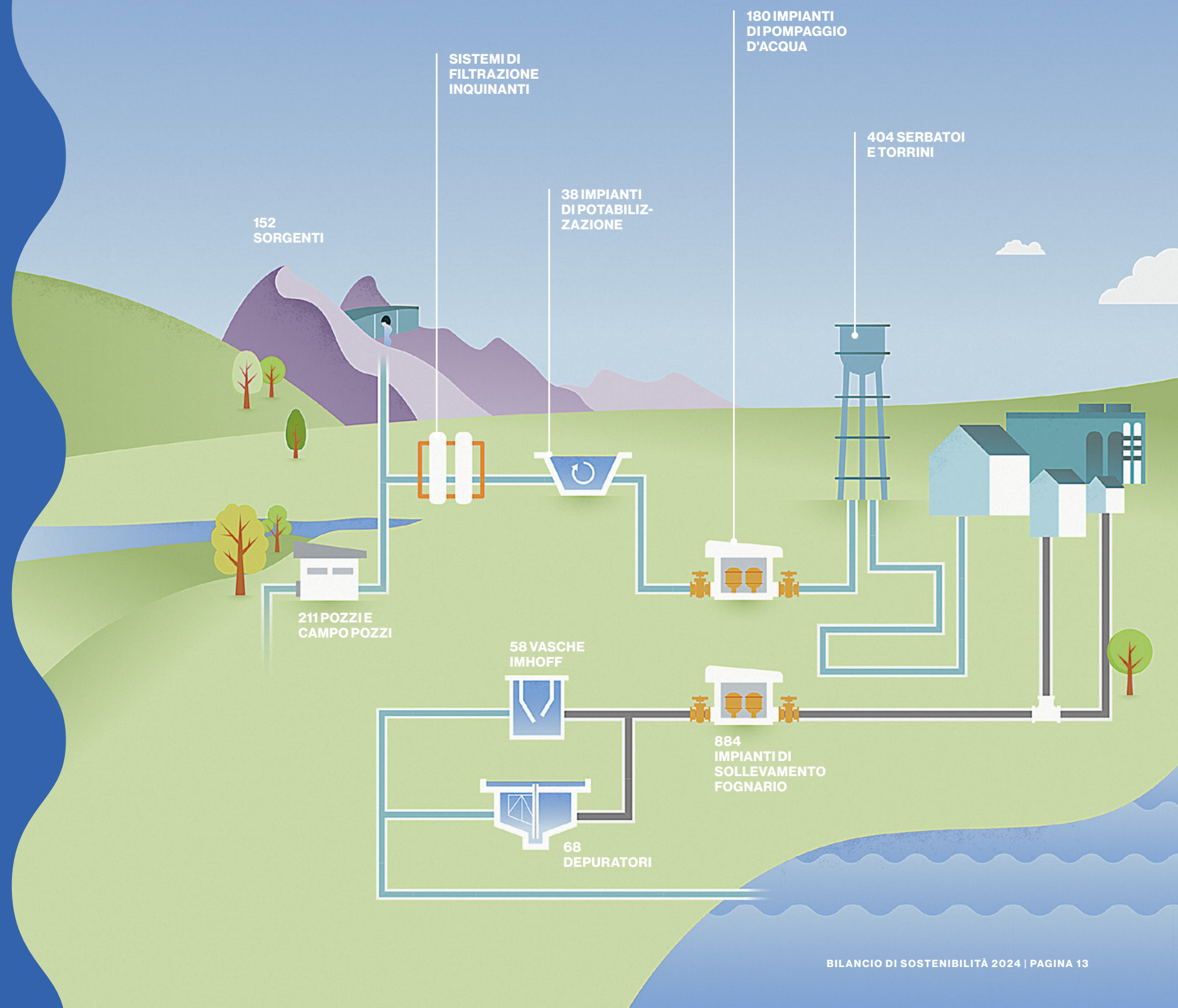
Conta **884 impianti di sollevamento e oltre 3.150 km di rete fognaria** per la raccolta delle acque reflue urbane e il loro collettamento a un impianto di trattamento finale.

Nel 2024 risultano allacciate alla fognatura **350.125 utenze**.

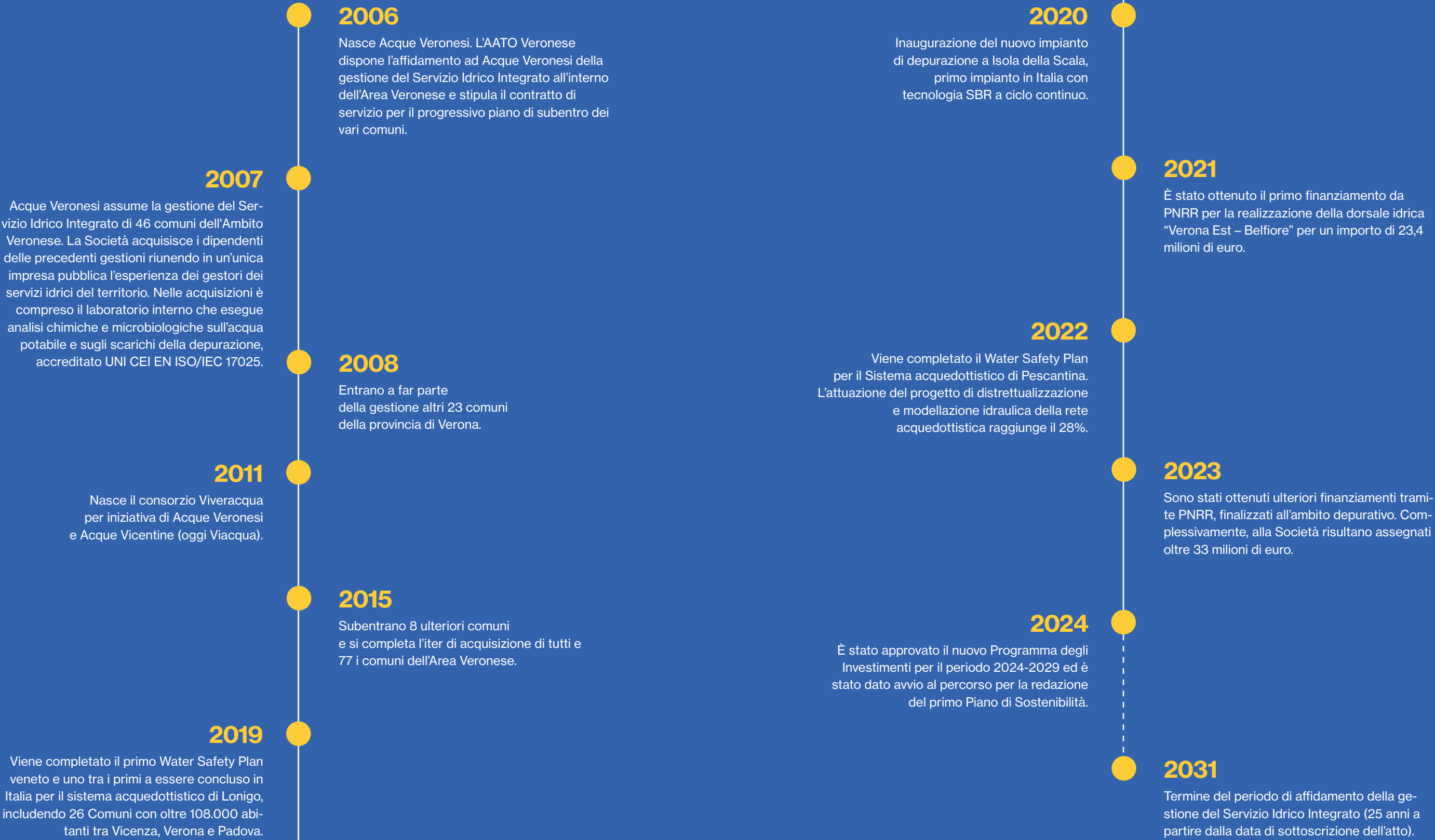
DEPURAZIONE

Conta complessivamente **126 impianti di trattamento** e garantisce l'abbattimento degli inquinanti presenti nei reflui fognari prima che l'acqua sia restituita all'ambiente tramite gli scarichi.

Nel 2024 risultano allacciate al servizio depurazione **348.691 utenze**.



1.2 La nostra storia

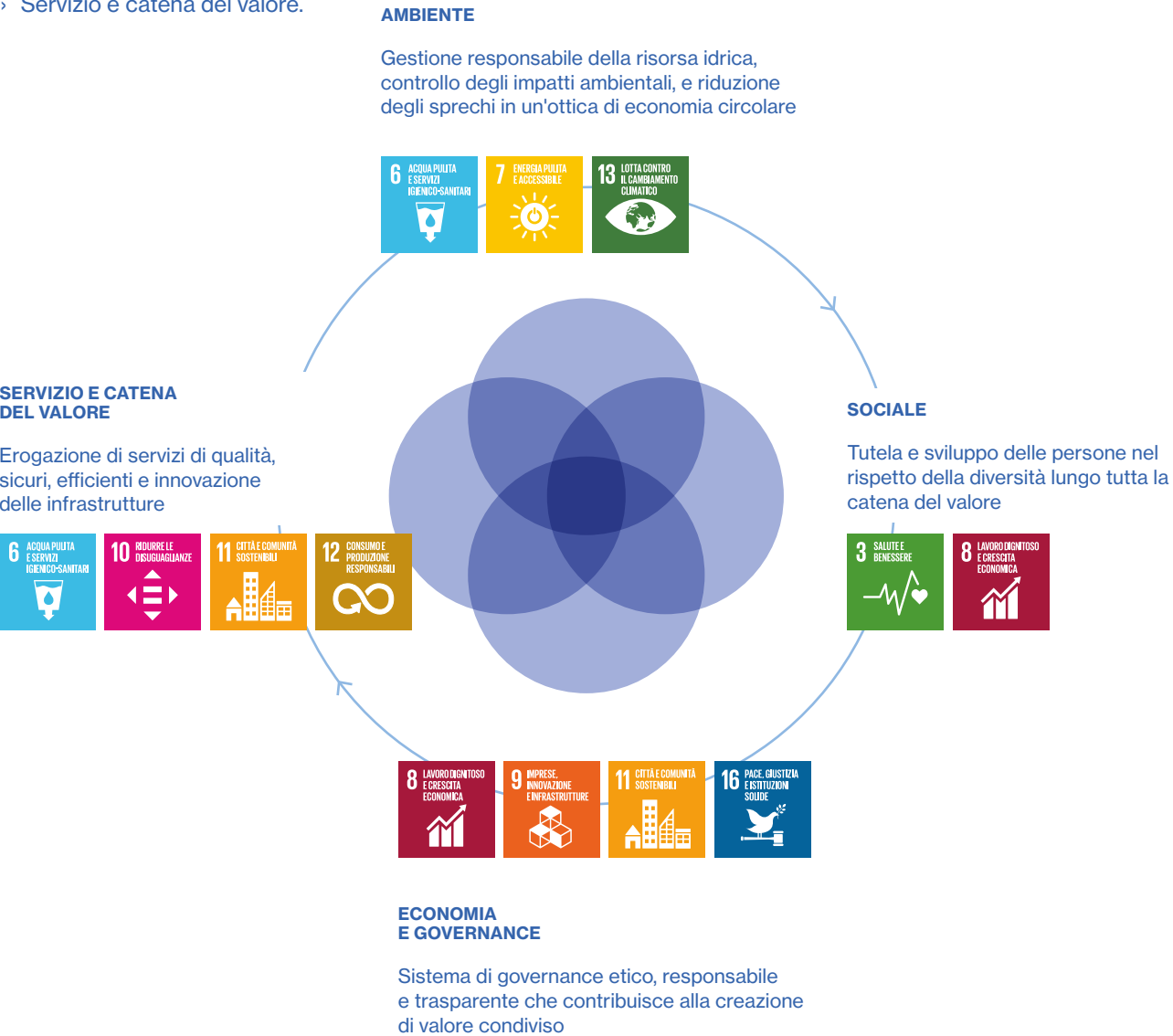


1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile

La gestione di una risorsa essenziale come l'acqua, fondamentale per la vita e la salute, costituisce una responsabilità prioritaria per Acque Veronesi. Un impegno che si fonda su competenze specialistiche, visione a lungo termine e un costante orientamento al miglioramento. Operare con consapevolezza del proprio impatto significa contribuire concretamente alla transizione ecologica, generando valore sostenibile per l'ambiente, le comunità e i territori coinvolti.

L'approccio alla sostenibilità di Acque Veronesi integra i diversi aspetti sociali, ambientali e di governance, sia nell'offerta dei servizi alla comunità, sia nell'operatività del business. Questo approccio consente di generare un valore condiviso, dal quale traggono beneficio gli utenti e gli stakeholder dal punto di vista economico, la comunità dal punto di vista sociale, l'ecosistema e il territorio dal punto di vista ambientale. In particolare, Acque Veronesi delinea il proprio approccio di sostenibilità su quattro pilastri:

- › Ambiente;
- › Economia e governance;
- › Sociale;
- › Servizio e catena del valore.



Uno specifico sistema di gestione ambientale definisce la tutela dell'**Ambiente**. Esso è finalizzato a minimizzare l'impatto di Acque Veronesi sul territorio, sul clima e sulle risorse naturali. La Società si impegna in una gestione responsabile della risorsa idrica, monitora costantemente la qualità dell'acqua restituita all'ambiente, le emissioni e i consumi energetici, promuovendo allo stesso tempo la riduzione degli sprechi e gli impatti negativi sull'ambiente, in un'ottica di economia circolare. Oltre a questo Acque Veronesi ha acquisito un sistema di gestione dell'energia certificato.

Il pilastro dell'**Economia & Governance** incorpora i valori e l'etica che guidano l'azienda, che ispirano il suo sistema di politiche e procedure. Acque Veronesi aderisce infatti ai più elevati standard normativi, agendo nel rispetto delle diverse prescrizioni e prevenendo conflitti di interesse. Nello svolgimento delle proprie attività di impresa, la Società si impegna quindi ad agire in modo responsabile e trasparente, contribuendo alla creazione di valore non solo economico, ma anche sociale e ambientale.

Le **Persone** di Acque Veronesi sono la risorsa più importante, per questo la Società è impegnata nel tutelare la diversità e l'unicità di ogni persona, curandone la salute, il benessere e sostenendo lo sviluppo attraverso la formazione. L'attenzione agli impatti sociali è estesa a tutta la catena del valore, supportando le comunità e gli utenti e promuovendo l'educazione ambientale.

Il pilastro **Servizio e catena del valore** racchiude tutte le attività di Acque Veronesi correlate a un'erogazione del servizio di qualità, sicuro ed efficiente. La Società si impegna nell'innovazione delle infrastrutture di servizio, nell'approvvigionamento responsabile e nel proteggere la sicurezza dei dati, con l'obiettivo di mantenere elevate la qualità e la sicurezza dell'acqua potabile e migliorare costantemente la soddisfazione degli utenti. Sostenibilità e innovazione sono infatti le parole guida per Acque Veronesi.

L'Agenda 2030, adottata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, rappresenta per Acque Veronesi uno stimolo ulteriore a contribuire a uno sviluppo sostenibile, nonché allo sviluppo della capacità tecnica ed economica, indispensabili per rispondere alla sfida climatica e per assicurare disponibilità e utilizzo responsabile delle acque (nell'immagine precedente "i quattro pilastri della sostenibilità").

L'Agenda 2030 consta di un piano d'azione globale, ovvero un impegno comune dei paesi membri per raggiungere un futuro sostenibile entro il 2030. Il nucleo dell'Agenda 2030 sono i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), che rappresentano una serie di obiettivi ambiziosi volti a promuovere la prosperità, la tutela del pianeta e il benessere delle persone. Gli SDGs coprono una vasta gamma di tematiche cruciali, tra cui l'eliminazione della povertà, la lotta contro la fame, la promozione della salute e del benessere, l'accesso all'istruzione di qualità, l'uguaglianza di genere, l'accesso all'acqua pulita e all'energia sostenibile, la promozione di città sostenibili, la lotta al cambiamento climatico, la conservazione degli ecosistemi terrestri e marini, lo sviluppo di società pacifiche e inclusive. Acque Veronesi si impegna ad attuare gli SDGs, dimostrando così il suo contributo al perseguimento di un futuro sostenibile e mettendo in atto azioni e strategie in linea con gli obiettivi definiti nell'Agenda 2030.

SDGs	Target specifico SDGs	Azioni intraprese da Acque Veronesi
	Obiettivo 3.8 Raggiungere la copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi sanitari essenziali di qualità e l'accesso a farmaci e vaccini essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili per tutti	• Cultura della salute e sicurezza tra i propri dipendenti • Corsi di formazione sulla salute e sicurezza • Iniziative per la salute e il benessere dei propri dipendenti
	Obiettivo 6.1 Entro il 2030, raggiungere l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura ed economica per tutti Obiettivo 6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le scariche e minimizzando il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzando la percentuale di acque reflue non trattate e aumentando sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale Obiettivo 6.4 Entro il 2030, aumentare in modo sostanziale l'efficienza dell'uso dell'acqua in tutti i settori e garantire prelievi e forniture sostenibili di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero di persone che soffrono per la carenza idrica Obiettivo 6.5 Entro il 2030, implementare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione transfrontaliera, come appropriato Obiettivo 6.6 Entro il 2030, proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, tra cui montagne, foreste, zone umide, fiumi, falde acquifere e laghi Obiettivo 6.b Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali al miglioramento della gestione delle risorse idriche e igienico-sanitarie	• Continuo miglioramento delle reti e dei sistemi acquedottistici • Limitazioni delle interruzioni di servizio • Investimenti nella ricerca della riduzione degli inquinanti • Controllo e monitoraggio dell'acqua potabile distribuita • Piani di Sicurezza dell'Acqua • Investimenti per la riduzione delle perdite di rete e per l'efficientamento dei sistemi • Attività di recupero perdite • Gestione della rete fognaria per proteggere la salubrità dei corpi idrici • Controllo costante della qualità dell'acqua restituita all'ambiente e abbattimento degli inquinanti • Progetto di formazione promosso da Viveracqua per lo sviluppo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua • Azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità e della gestione sostenibile delle risorse idriche nelle scuole e prendendo parte a eventi e iniziative locali
	Obiettivo 7.2 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente la quota di energia rinnovabile nel mix energetico globale	• Aumento della quota di energia rinnovabile
	Obiettivo 8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che sostengano le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione e incoraggino la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari Obiettivo 8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e il lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavori di pari valore Obiettivo 8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere ambienti di lavoro sicuri per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e coloro che hanno un'occupazione precaria	• Prosperità economica e creazione di posti di lavoro • Rispetto dei diritti del lavoro e promozione di ambienti di lavoro sicuri per tutti i lavoratori secondo la normativa vigente
	Obiettivo 9.2 Promuovere un'industrializzazione inclusiva e sostenibile e, entro il 2030, aumentare significativamente la quota dell'industria nell'occupazione e nel prodotto interno lordo, in linea con le circostanze nazionali Obiettivo 9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e riadattare le industrie per renderle sostenibili, con una maggiore efficienza nell'uso delle risorse e una maggiore adozione di tecnologie e processi industriali puliti e rispettosi dell'ambiente, con tutti i Paesi che agiscono in base alle rispettive capacità Obiettivo 9.5 Potenziare la ricerca scientifica e migliorare le capacità tecnologiche dei settori industriali di tutti i Paesi, in particolare di quelli in via di sviluppo, anche incoraggiando l'innovazione e aumentando in modo sostanziale, entro il 2030, il numero di addetti alla ricerca e allo sviluppo per 1 milione di abitanti e la spesa pubblica e privata per la ricerca e lo sviluppo	• Crescita del valore economico generato • Programma degli Interventi • Piano delle Opere Strategiche • Attività di ricerca e monitoraggio degli inquinanti emergenti nelle acque destinate al consumo umano • Progetto KANDO per migliorare il monitoraggio degli inquinanti in fognatura

SDGs	Target specifico SDGs	Azioni intraprese da Acque Veronesi
	Obiettivo 10.2 Entro il 2030, dare potere e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, indipendentemente da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione o status economico o di altro tipo. Obiettivo 10.4 Adottare politiche, soprattutto fiscali, salariali e di protezione sociale, e raggiungere progressivamente una maggiore uguaglianza	• Bonus sociale idrico • Certificazione per la Responsabilità Sociale IQNet SR10
	Obiettivo 11.3 Entro il 2030, migliorare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipativa, integrata e sostenibile degli insediamenti umani in tutti i Paesi Obiettivo 11.4 Rafforzare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale mondiale	• Continuo rafforzamento dei sistemi e delle reti idriche nel territorio di competenza • Miglioramento e innovazione dei sistemi idrici • Installazione di contatori SMART • Aumento della qualità delle acque depurate
	Obiettivo 12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali Obiettivo 12.4 Entro il 2020, realizzare una gestione ecologicamente corretta delle sostanze chimiche e di tutti i rifiuti lungo il loro ciclo di vita, in conformità con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio nell'aria, nell'acqua e nel suolo, al fine di minimizzare gli impatti negativi sulla salute umana e sull'ambiente Obiettivo 12.5 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo Obiettivo 12.7 Promuovere pratiche di approvvigionamento pubblico sostenibili, in conformità con le politiche e le priorità nazionali Obiettivo 12.8 Entro il 2030, garantire che le persone abbiano ovunque le informazioni e la consapevolezza necessarie per uno sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura	• Strategia di sostenibilità • Aumento della qualità delle acque reflue depurate • Riduzione dei fanghi smaltiti in discarica • Aumento della percentuale di fanghi e altri rifiuti destinati a pratiche di riciclo • Albo fornitori di Viveracqua • Codice Etico degli Appalti • Promozione dell'educazione ambientale nelle scuole • Azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità prendendo parte a eventi ed iniziative locali
	Obiettivo 13.1 Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e alle catastrofi naturali in tutti i Paesi Obiettivo 13.3 Migliorare l'educazione, la sensibilizzazione e le capacità umane e istituzionali sulla mitigazione dei cambiamenti climatici, l'adattamento, la riduzione dell'impatto e l'allerta precoce	• Analisi dei rischi ESG • Investimenti per l'aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e per la riduzione delle perdite di rete • Investimenti per la captazione delle risorse idriche e ricerca di nuove fonti idriche • Analisi di Climate risk assessment e Carbon Footprint in collaborazione con Viveracqua
	Obiettivo 15.1 Entro il 2020, garantire la conservazione, il ripristino e l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri e d'acqua dolce interna e dei loro servizi, in particolare delle foreste, delle zone umide, delle montagne e delle zone aride, in linea con gli obblighi previsti dagli accordi internazionali	• Valutazioni di Incidenza Ambientale (VINCA) per valutare gli impatti potenziali dei progetti sulle specie e gli habitat protetti • Ricerca e determinazione delle Aree di Salvaguardia per sorgenti e pozzi • Controllo e monitoraggio dell'acqua restituita all'ambiente dopo la depurazione
	Obiettivo 16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le sue forme Obiettivo 16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	• Modello 231 • Codice Etico • Mappatura dei rischi anticorruzione • Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT)

1.4 I Temi materiali: analisi di doppia rilevanza

Il 16.12.2022 è stata pubblicata la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) nella Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea, recepita in Italia con il D. Lgs. n.125 del 06.09.2024. La CSRD ha introdotto gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) dell’EFRAG, i quali richiedono l'applicazione dell'Analisi di Doppia Rilevanza per individuare i temi di sostenibilità rilevanti. In particolare, tale analisi si divide in:

- › Materialità di Impatto (o Impact Materiality);
- › Materialità Finanziaria (o Financial Materiality).

Materialità d’impatto

Acque Veronesi, in collaborazione con alcuni gestori del Consorzio Viveracqua, ha condotto un’analisi di materialità di impatto al fine di identificare i temi e le informazioni da rendicontare nel Bilancio di Sostenibilità. Una tematica è considerata rilevante da un punto di vista di impatto quando comporta effetti significativi, attuali o potenziali, positivi o negativi, sulle persone o sull’ambiente, nel breve, medio o lungo periodo. Tali impatti possono derivare dalle attività dell’azienda, dalla sua catena del valore (sia a monte che a valle), dai suoi prodotti e servizi, nonché dalle relazioni commerciali.

L’analisi è stata condotta secondo gli step di seguito riportati e dettagliati:

- › **comprensione del contesto in cui opera l’azienda:** analisi dei trend di sostenibilità svolta rispetto al settore in cui l’azienda opera, considerando diverse fonti pubbliche. Queste includono i principali standard internazionali di rendicontazione sulla sostenibilità, normative e legislazioni settoriali, oltre a un benchmark sui Bilanci di Sostenibilità pubblicati dalle principali aziende del settore utility e multiutility, al fine di creare una long-list degli impatti;
- › **identificazione degli impatti applicabili all’azienda:** analisi della documentazione interna al fine di individuare gli impatti applicabili (short-list), categorizzati secondo le seguenti definizioni:
 - › *Impatti effettivi o potenziali.*
 - › *Impatti negativi o positivi;*
- › **valutazione della rilevanza di ciascun impatto:** tenendo conto della gravità (severity) e della probabilità (likelihood). In particolare, la gravità di un impatto viene valutata considerando i seguenti aspetti:
 - › *Scala di intensità (scale): quanto è grave l’impatto.*
 - › *Ambito di applicazione (scope): quanto è diffuso l’impatto (in termini di perimetro geografico, numero di persone coinvolte, estensione lungo la catena del valore).*
 - › *Carattere di irrimediabilità (irremediable character): quanto è difficile rimediare al danno generato dall’impatto;*
- › **coinvolgimento degli stakeholder:** in questa fase, Acque Veronesi ha attivato il coinvolgimento delle principali categorie di stakeholder. È stato organizzato un workshop interattivo, articolato in tavoli di lavoro dedicati a ciascuna categoria selezionata: fornitori, istituzioni, associazioni di categoria, consumatori e istituti di credito. Sono stati inoltre coinvolti i Soci, il Consiglio di Amministrazione e i dipendenti attraverso la somministrazione di un questionario online. Tale approccio ha consentito la raccolta di opinioni e priorità, assicurando una valutazione equilibrata e rappresentativa delle diverse prospettive;

› **prioritizzazione degli impatti e validazione interna con il management:** definizione della soglia di materialità utile a definire la rilevanza degli impatti e loro raggruppamento nei temi materiali.

La tabella riporta i temi materiali 2024 e i relativi impatti da cui derivano.

Temi materiali	Impatti	Tipologia di impatto
Cambiamenti climatici	Contributo al cambiamento climatico dovuto alle emissioni di gas serra	Negativo effettivo: il consumo di energia da fonti non rinnovabili, sia all'interno del perimetro aziendale che lungo la catena del valore, genera l'emissione di gas climalteranti in atmosfera, i quali sono i principali responsabili del cambiamento climatico
	Effetti negativi sull'ambiente e sulle persone causati dalla mancata gestione dell'adattamento ai cambiamenti climatici	Negativo potenziale: la mancata gestione dell'adattamento ai cambiamenti climatici può causare per Acque Veronesi gravi effetti negativi sull'ambiente e sulle persone. Eventi climatici estremi come alluvioni, siccità e ondate di calore possono interrompere l'approvvigionamento idrico, causare sversamenti nei sistemi fognari, impedire le attività di depurazione dei reflui e la continuità dei servizi forniti agli utenti
	Esaurimento delle risorse energetiche disponibili a causa dell'inefficienza energetica e del mancato utilizzo di fonti rinnovabili	Negativo potenziale: l'impiego di fonti energetiche non rinnovabili, sia all'interno del perimetro aziendale che lungo la catena del valore, per alimentare gli impianti aziendali contribuisce alla diminuzione della disponibilità energetica complessiva
	Innovazione ed efficientamento degli asset aziendali	Positivo effettivo: l'efficientamento degli impianti e l'adozione di tecnologie digitali avanzate, previsti dal progetto di digitalizzazione di Acque Veronesi, consentono di ottimizzare i processi, contribuendo a ridurre i consumi e a migliorare la qualità del servizio offerto agli utenti
Inquinamento	Sversamento di acque reflue nel sottosuolo causato da possibili rotture delle condotte della rete fognaria	Negativo potenziale: le rotture delle condotte della rete fognaria possono causare lo sversamento di acque reflue nel sottosuolo: gli sversamenti possono contaminare le falde acquifere, compromettendo la qualità dell'acqua potabile e mettendo a rischio la salute degli utenti. Inoltre, la contaminazione del suolo può diminuirne la fertilità, nuocendo agli ecosistemi locali e causando effetti negativi sull'agricoltura e sull'ambiente
	Inquinamento dei corpi idrici recettori causato da un possibile mancato controllo della qualità degli scarichi idrici	Negativo potenziale: Le acque reflue, se non adeguatamente trattate, possono compromettere la qualità dei corpi idrici recettori, danneggiando gli ecosistemi acquatici riducendo la disponibilità di acqua potabile
Acqua e risorse marine	Depauperamento delle risorse idriche dovuto a un consistente prelievo delle stesse	Negativo potenziale: il prelievo idrico consistente può ridurre la disponibilità di acqua, in particolare, durante periodi di scarsità della risorsa e di elevata domanda per usi industriali e agricoli
	Spreco della risorsa idrica per perdite di rete superiori al minimo fisiologico o per inefficienze dei processi e/o degli impianti	Negativo potenziale: Le perdite di rete superiori al minimo fisiologico e le inefficienze nei processi e negli impianti possono generare uno spreco significativo di acqua potabile, compromettendo la sua disponibilità e causando danni all'ambiente, oltre a un aumento dei costi operativi
Biodiversità ed ecosistemi	Danni agli ecosistemi e perdita di biodiversità dovuti al consumo di suolo per l'installazione degli asset aziendali	Negativo potenziale: il consumo di suolo per l'installazione degli asset aziendali può causare danni agli ecosistemi e perdita di biodiversità. La costruzione di infrastrutture da parte di Acque Veronesi può interferire con gli habitat naturali, riducendo le aree verdi, mettendo a rischio flora e fauna locali e alterando gli equilibri ecologici
Economia circolare	Possibili impatti negativi sull'ambiente generati dallo scorretto smaltimento dei fanghi di depurazione	Negativo potenziale: La produzione di rifiuti provenienti dai fanghi di depurazione può avere impatti negativi significativi sull'ambiente. Questi, infatti, se non gestiti correttamente, possono contaminare il suolo e le risorse idriche, danneggiando gli ecosistemi locali a causa della presenza di sostanze inquinanti ed eventuali agenti patogeni

Temi materiali	Impatti	Tipologia di impatto
Forza lavoro propria	Mancato rispetto della diversità e delle pari opportunità della forza lavoro	Negativo potenziale: Il mancato rispetto della diversità e delle pari opportunità della forza lavoro propria, dovuto a fattori quali genere, età, provenienza, religione, etnia e disabilità, può comportare un impatto negativo sul capitale umano
	Crescita personale e sviluppo professionale della forza lavoro	Positivo effettivo: La formazione non solo migliora le competenze tecniche, ma permette anche di sviluppare soft skills essenziali. Questo contribuisce a creare un ambiente lavorativo dinamico e un team qualificato, pronto a soddisfare le esigenze degli utenti e del territorio.
	Mancata tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	Negativo effettivo: Lo svolgimento delle attività comporta il rischio di infortuni e malattie professionali per la forza lavoro propria, derivanti sia da condizioni lavorative non ottimali sia da comportamenti inappropriati da parte dei lavoratori.
	Promozione del benessere dei dipendenti e dell'equilibrio vita-lavoro	Positivo effettivo: La promozione del benessere dei dipendenti attraverso iniziative di welfare contribuisce a migliorare l'equilibrio tra vita professionale e privata
Comunità interessate	Promozione di una cittadinanza consapevole tramite iniziative di educazione ambientale	Positivo effettivo: L'educazione e la formazione ambientale contribuiscono a sensibilizzare le comunità, promuovendo comportamenti responsabili e virtuosi nella conservazione delle risorse idriche.
	Sostegno allo sviluppo sociale ed economico delle comunità locali, attraverso la creazione di opportunità professionali	Positivo effettivo: Implementare iniziative che promuovono la sostenibilità ambientale non solo contribuisce alla conservazione delle risorse naturali, ma rafforza anche i legami con le comunità locali, migliorando la loro qualità della vita. La creazione di posti di lavoro, in particolare in progetti legati alla gestione delle risorse idriche e alla protezione dell'ambiente, stimola l'economia locale e offre opportunità di crescita professionale.
Consumatori e utilizzatori finali	Danni alla salute e sicurezza degli utenti causati dalla presenza di sostanze inquinanti nell'acqua	Negativo potenziale: L'assenza o l'inadeguatezza nell'analisi e nel monitoraggio dei rischi relativi alla qualità dell'acqua prelevata e distribuita, insieme a una gestione inefficace dei processi di potabilizzazione e disinfezione, possono mettere a rischio la salute degli utenti.
	Miglioramento del benessere degli utenti tramite l'adozione di tecnologie smart e la garanzia di accesso a bonus idrici integrativi rispetto a quelli previsti dalla comunità nazionale e altre agevolazioni agli utenti (es. rateizzazione)	Positivo effettivo: Le tecnologie smart permettono una gestione più efficiente e trasparente dei servizi, ottimizzando l'uso delle risorse e migliorando il grado di soddisfazione degli utenti. I bonus idrici integrativi e le agevolazioni finanziarie rendono i servizi più accessibili e sostenibili per tutti, supportando le famiglie e rafforzando le comunità locali.
	Garanzia di accesso e continuità nella fornitura di acqua potabile	Positivo effettivo: L'accesso all'acqua pulita è un diritto fondamentale riconosciuto a livello globale. La sua negazione priva le persone di una necessità primaria, mettendo a rischio la salute, il benessere e il progresso socio-economico delle comunità.
	Violazione della privacy e perdita di dati sensibili	Negativo potenziale: La mancanza di adeguati sistemi di sicurezza informatica può portare a episodi di data breach e attacchi informatici. La divulgazione non autorizzata dei dati personali degli utenti può compromettere la loro sicurezza e privacy.

Materialità finanziaria

La Società, in anticipo rispetto ai requisiti di legge e in aggiunta alla Materialità di Impatto già richiesta dai GRI, ha elaborato in maniera volontaria un primo esercizio di Materialità Finanziaria analizzando i rischi e le opportunità finanziari, generati da tematiche legate alla sostenibilità, che hanno o potrebbero avere un'influenza significativa sull'azienda.

1.5 Il coinvolgimento degli stakeholder

“Acque Veronesi si impegna continuamente nel promuovere la collaborazione e il dialogo con tutti gli stakeholder e a instaurare relazioni solide con il territorio e la sua comunità.”

Per alimentare la consapevolezza nell’organizzazione e per migliorare la propria capacità di creare stabilmente valore per gli stakeholder, la Società patrocina l'interazione diretta con gli stakeholder e il dialogo continuo, elementi imprescindibili per l'instaurarsi di relazioni basate sulla fiducia, trasparenza e integrità.

La risorsa idrica e la sua gestione virtuosa sono, infatti, uno dei pilastri che gestore e territorio condividono. Per tale motivo è significativo confrontarsi con i diversi stakeholder sui valori e sugli aspetti concreti della vita societaria e educare i cittadini a un uso consapevole e responsabile dell'acqua.

Trasparenza, ascolto e sostenibilità sono valori chiave per Acque Veronesi, che si traducono in una costante rendicontazione ai propri stakeholder circa prestazioni e risultati sugli obiettivi e sugli impegni stabiliti, per capirne esigenze, interessi e aspettative in relazione ai progetti societari.

Ciascuna funzione aziendale ha la responsabilità di intrattenere i rapporti con i soggetti con i quali collabora maggiormente, utilizzando diversi strumenti di ascolto e di dialogo, per garantire una comunicazione trasparente e diversificata a seconda del contesto e delle attività. Gli stakeholder principali e le modalità di coinvolgimento sono rappresentati nella tabella sottostante.

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Assicurazioni	› Compagnie di Assicurazioni	› Rischi › Continuità del Servizio › Assicurazione su beni aziendali	› Gestione delle coperture assicurative › Dialogo con compagnie per aggiornamenti su rischi e polizze
Collettività, Associazioni di cittadini	› Associazioni e Comitati territoriali › Cittadini del territorio › Media	› PFAS › Uso razionale della risorsa idrica › Valutazioni di impatto ambientale	› Partecipazione a iniziative sociali, culturali e didattici › Analisi olfattometriche › Conferenze e comunicati stampa
Enti	› Consiglio di Bacino Veronese	› Organizzazione del Servizio Idrico Integrato	› Definizione tariffe del Servizio Idrico Integrato › Piano d'Ambito › Convenzioni e regolamenti › Programma degli Investimenti
Enti finanziari, banche	› Istituti di Credito	› Continuità del Servizio › Finanziamenti	› Richiesta di Finanziamenti (es. PNNR) › Hydrobond
Fornitori	› Fornitori di beni e servizi › Fornitori di lavori › Collaboratori esterni › Consulenti › Associazioni di categoria	› Riferimenti normativi e legislativi › Nuove tecnologie e/o attrezzature e/o materiali › Materiali di acquisto e servizi critici › Prestazioni dei fornitori › Fattori finanziari	› Codice Etico › Codice Etico degli Appalti › Portale Società Trasparente

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Gestori Servizio Idrico Integrato	› Consorzio Viveracqua	› Efficienza dei servizi resi ai cittadini › Costi legati alla gestione della risorsa idrica › Promozione della ricerca e della crescita di soluzioni innovative › Sviluppo di partnership di livello nazionale e internazionale › Nuove risorse e opportunità ai territori serviti	› Assemblea dei Soci › Consiglio di Amministrazione › Incontri informativi in ambito normativo ed altri aggiornamenti specifici del settore › Gruppi di lavoro tra le consorziate › Promozione di percorsi educativi, giochi e informazioni per conoscere l'acqua di casa attraverso la sezione "Attività" del sito internet di Viveracqua › Redazione del Bilancio di Sostenibilità Condivisa di Viveracqua
Governance	› Soci › Presidente e Consiglieri del CdA › Presidente e Sindaci effettivi del Collegio Sindacale	› Gestione del Servizio Idrico Integrato › Produttività › Qualità del Servizio › Bilancio di Esercizio › Bilancio di Sostenibilità	› Assemblea dei Soci › Consiglio di Amministrazione
Management - Dirigenti	› Direzioni aziendali	› Amministrazione della Società › Efficienza ed Operatività › Sistemi di Gestione › Servizio erogato › Bilancio di Esercizio › Bilancio di Sostenibilità › Normativa	› Consiglio di Amministrazione › Incontri informativi in ambito normativo, acquisti ed altri aggiornamenti specifici del settore › Riesame della Direzione › Visite Ispettive di III parte (Certificazioni)
Media	› Ufficio Stampa di Acque Veronesi › Management aziendale	› Attività operative della Società › PFAS › Qualità dell'acqua › Ricerca, sviluppo, tecnologia e innovazione › Tutela dell'ambiente e sostenibilità Ambientale › Plastic-free	› Partecipazioni a Fiere, Eventi, Manifestazioni, Convegni › Collaborazioni/Sponsorizzazioni › Comunicazione tramite media tradizionali e digitali (sito, social, TV, radio)
Modello 231	› Presidente OdV › Consiglieri OdV › Management aziendale	› Governance › Valutazione dell'adeguatezza e aggiornamento del Modello 231 › Whistleblowing system	› Vigilanza sul funzionamento e osservanza del Modello 231 › Aggiornamento del Modello › Riunioni periodiche con il management
Pubblica Amministrazione	› Ministeri (MASE, MIMIT, MIT) › Autorità ed enti regolatori › Regione Veneto › Provincia di Verona › Comuni veronesi	› Normativa e regolamenti applicabili › Autorizzazioni e concessioni › Contratti di servizio	› Rapporti istituzionali › Trasmissione documenti e pareri › Partecipazione a progetti, workshop, convegni e seminari › Attività di vigilanza
Risorse umane	› Dipendenti › Organizzazioni Sindacali	› Formazione › Welfare aziendale › Telelavoro › Codice Etico › Carta del Servizio › Contrattazione collettiva	› Promozione di relazioni industriali fondate su ruoli e responsabilità distinti › Incontri con le RSU › Piattaforma welfare aziendale

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Sicurezza sul Lavoro	› RSPP › Medico Competente › Dipendenti › Preposti › RLS	› Salute e sicurezza sul lavoro › Infortuni › Violazioni normative › Sistema di Gestione SSL	› Collaborazione alla stesura del Documento di Valutazione dei Rischi › Elaborazione e implementazione di misure preventive e protettive › Procedure di sicurezza per le attività aziendali › Programmi di informazione e formazione › Consultazioni in materia di SSL › Riunione periodica › Visite mediche › Riesame della Direzione › Visite Ispettive di III parte (Certificazioni)
Sindacati	› RSU › Federazioni di categoria › Segreterie Provinciali	› Politiche del lavoro › Contratti collettivi › Diritti dei lavoratori e tutela dei lavoratori	› Assemblee sindacali e territoriali › Riunioni con il management › Promozione dei programmi attuati
Utenti del servizio	› Utenti › Associazioni dei Consumatori	› Qualità dell'acqua dalla fonte al rubinetto › Tutela ambientale e territoriale › Comunicazione trasparente › Bolletta chiara	› Sito Internet aziendale › App Acque Veronesi › Sportelli › Servizio clienti › Pronto intervento › Spiegazione di come leggere la bolletta › Informazioni sulla qualità dell'acqua

Governance



2.1 La creazione del valore condiviso

Nel 2024, il valore della produzione di Acque Veronesi si è attestato intorno ai 107 milioni di euro, in lieve diminuzione rispetto al 2023.

Il margine operativo lordo è comunque risultato superiore rispetto a quello dell'esercizio precedente per 2,1 milioni di euro, in crescita del 9%, e il risultato netto è positivo per circa 3,1 milioni di euro, tendenzialmente in linea con l'esercizio 2023. I ricavi tariffari sono complessivamente aumentati e, allo stesso modo, gli altri ricavi grazie principalmente alla realizzazione di lavori conto terzi, ai ricavi per solleciti e raccomandate e al rilascio di fondi.

Allo stesso tempo, si rileva però un decremento degli incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni. L'effetto combinato di tali variazioni ha determinato un lieve decremento del valore della produzione. È stata inoltre mantenuta la gestione del FoNI, il Fondo Nazionale per gli Investimenti.

Dati economico-finanziari (k€)	2023	2024	Trend 2023-2024
Valore della produzione	109.015	107.988	-0,94%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	90.785	92.538	1,93%
Margine operativo lordo	23.066	25.185	9,19%
Utile	2.943	3.078	4,57%

Il seguente prospetto di distribuzione del valore economico generato permette di analizzare la distribuzione del valore creato sotto forma di costi, evidenziando il flusso di risorse indirizzato agli stakeholder che hanno contribuito, a vario titolo, alla sua produzione.

Nel 2024 il **valore economico generato** è stato pari a circa **100 milioni di euro**, segnando un -0,25% rispetto allo scorso anno. Circa il 76% del valore economico generato da Acque Veronesi nel 2024 è stato distribuito sul territorio in cui la Società opera:

- › **ai fornitori**, per circa 52 milioni di euro, attraverso gli acquisti dei beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività aziendali.
- › **al personale**, per circa 21 milioni di euro, sotto forma di costi per salari e stipendi, oneri sociali, benefit, compensi agli amministratori.
- › **ai finanziatori**, per circa 2,6 milioni di euro, come interessi riconosciuti a remunerazione del capitale di credito.
- › **alla Pubblica Amministrazione**, è stato distribuito un valore economico pari a circa 0,4 milioni di euro, in calo rispetto al precedente esercizio per effetto del rilascio delle imposte anticipate accantonate sulla perdita fiscale generata nel 2022.

Il **valore economico trattenuto**, determinato come differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito, rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie dedicate alla crescita economica e alla stabilità patrimoniale della Società, nonché alla creazione di nuova ricchezza a vantaggio degli stakeholder. Tale importo, pari a 23,9 milioni di euro nel 2024 (24% del totale), va considerato come l'investimento che le diverse categorie di stakeholder effettuano ogni anno, al fine di mantenere in efficienza Acque Veronesi e permetterne uno sviluppo sostenibile nel lungo termine.

Nel corso del 2024 la società Acque Veronesi ha ricevuto dagli enti regolatori di settore e dal Governo alcune sovvenzioni da destinare ad investimenti da attuarsi sul territorio di competenza, come riportato nella tabella seguente.

Descrizione	Fonte	Importo (€)
Progetto D.R.I.VER. - Digitalizzazione Rete Idrica Verona	Consiglio di bacino - PNRR M2C4-I4.2-194 E 196	6.665.346
Realizzazione dell'adduttrice per l'interconnessione idrica tra Belfiore e Verona Est	MIMS - PNRR I4.I A2-10	4.680.000
Condotta di collegamento DN1000 tra la centrale di Lonigo e Belfiore	Consiglio di bacino - Determinazione n. 77 del 31 ottobre 2024	400.000
Potenziamento sistema acquedottistico Lessinia Occidentale	Provincia di Verona - Determinazione n. 2213 del 10/08/2022	570.651
Collegamento tra il sistema di Soave con le frazioni di Costeggiola e Castel Cerino alimentate da sorgenti in crisi	DCM del 04.07.2022 Emergenza Idrica	13.147
Reti tecnologiche e viabilità malghe della Lessinia	Fondo Comuni di Confine	685.984
Reti tecnologiche e viabilità malghe della Lessinia	Consiglio di bacino - Determinazione n. 81 del 13 novembre 2024	300.000
Potenziamento del depuratore di Bussolengo	Consiglio di bacino -PNNR - M2C4.4-I4.4- Determinazione n. 70 del 16 ottobre 2024	345.000
Spostamento reti interferenziali	Cepav_Iricav	1.137.908
Contributo a fronte delle richieste di revisione prezzi presentate dagli appaltatori ad Acque Veronesi	MIMS articolo 1-septies, comma 6, del d.l.n.73 del 2021	2.102.108

2.2 La Tassonomia europea per la finanza sostenibile

L'8 marzo 2018 la Commissione Europea ha pubblicato il **Piano d'Azione per la Finanza Sostenibile**, con il quale ha delineato una serie di misure da adottare per orientare flussi di capitali verso investimenti sostenibili e responsabili, gestire i rischi finanziari connessi ai cambiamenti climatici e promuovere la trasparenza delle attività economico-finanziarie.

La prima iniziativa della strategia comunitaria è la **Tassonomia europea** (di seguito solo Tassonomia), approvata con il Regolamento UE 2020/852, che mira a diventare il **primo sistema di classificazione unico a livello internazionale per l'identificazione di attività economiche ecosostenibili**. L'obiettivo della Tassonomia è quello di rendere trasparenti e riconoscibili le attività realmente sostenibili, così da facilitare gli investitori nella scelta di investimenti efficaci e consapevoli. Il Regolamento identifica una lista di attività economiche che possono contribuire a uno dei sei obiettivi ambientali stabiliti dalla Commissione Europea e che, dunque, possono essere classificate come sostenibili.

Gli obiettivi climatici e ambientali previsti dalla Tassonomia sono:

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici
2. Adattamento ai cambiamenti climatici

- 3. Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine
- 4. Transizione verso un'economia circolare
- 5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento
- 6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

In particolare, secondo il Regolamento, un'attività può essere considerata sostenibile se:

- › **rispetta i criteri di vaglio tecnico** che definiscono le condizioni per cui un'attività contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
- › **non arreca alcun danno significativo** (“Do no significant harm”, DNSH) agli altri cinque obiettivi ambientali;
- › **rispetta una serie di garanzie minime di salvaguardia**, intese come quelle politiche e codici aziendali che garantiscono la conformità alle linee guida OCSE per le imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani.

Acque Veronesi, già a partire dall'anno fiscale 2021, ha avviato, insieme a un ampio gruppo di gestori appartenenti al consorzio Viveracqua, un progetto volto a valutare le attività di business dei propri consorziati alla luce delle disposizioni previste dalla Tassonomia. In tale contesto, la società comunica volontariamente la classificazione delle proprie attività ai sensi degli articoli 8 e 10 del **Regolamento delegato (UE) 2021/2178** del 6 luglio 2021, con l'obiettivo di garantire trasparenza e confrontabilità.

Alla data di pubblicazione del presente documento, la normativa europea ha individuato le attività che possono contribuire in modo sostanziale al raggiungimento dei sei obiettivi previsti dalla Tassonomia, definendone i criteri di valutazione attraverso:

- › Il **Regolamento delegato (UE) 2021/2139** (noto come Climate Delegated Act) di giugno 2021 e le successive estensioni introdotte dal Regolamento delegato (UE) 2023/2485.
- › Il **Regolamento delegato (UE) 2022/1214** (Complementary Delegated Act) di luglio 2022, che ha integrato nella Tassonomia alcune attività energetiche legate ai settori del gas e del nucleare (si veda la tabella “Attività relative all'energia nucleare e ai gas fossili” nel capitolo Principi contabili e informazioni contestuali).
- › Il **Regolamento delegato (UE) 2023/2486** (Environmental Delegated Act) di novembre 2023, che ha definito i criteri per i restanti quattro obiettivi ambientali.

Le informazioni riportate nel presente capitolo riguardano la quota di ricavi (**Turnover**), spese capitalizzate (**CapEx**) e costi operativi (**OpEx**) associati sia alle attività “Taxonomy eligible” (**ammissibili**), sia a quelle “Taxonomy aligned” (**allineate**).

Per verificare l'ammissibilità e in successione l'allineamento delle proprie attività alla Tassonomia, Acque Veronesi ha coinvolto le proprie Unità Organizzative in un processo di analisi strutturato in quattro fasi:

- › Identificazione delle attività ammissibili.
- › Valutazione dei criteri tecnici, dei requisiti DNSH e delle Garanzie Minime di Salvaguardia.
- › Calcolo degli indicatori economico-finanziari di performance (KPI).
- › Rappresentazione dei risultati.

Per l'**anno fiscale 2024**, coerentemente con la normativa di riferimento, l'analisi di allineamento è stata estesa a tutti e 6 gli obiettivi della Tassonomia.

IDENTIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI

Nel processo di individuazione delle attività ammissibili alla Tassonomia, è stata aggiornata l'analisi e la valutazione delle specifiche attività svolte da Acque Veronesi, sia nell'ambito del **Servizio Idrico Integrato**, sia in relazione ad attività “no-core” di investimento o operative, come ad esempio la **gestione del parco mezzi aziendale** o gli **interventi di ristrutturazione degli edifici**.

Per ciascun ambito aziendale, sono state mappate e identificate le potenziali attività economiche ammissibili, facendo riferimento agli **allegati dei Regolamenti delegati** della Commissione Europea. L'analisi si è basata principalmente sulla coerenza tra le attività aziendali e le definizioni riportate nella normativa. A seguito di questa valutazione, sono state individuate 12 attività ritenute ammissibili, come riportato nella tabella seguente.

Obiettivo	N. attività ammissibili
Mitigazione dei cambiamenti climatici	8
Adattamento ai cambiamenti climatici	0
Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine	3
Transizione verso un'economia circolare	1
Prevenzione e controllo dell'inquinamento	0
Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	0

ANALISI DEL RISPETTO DEL VAGLIO TECNICO, DEI REQUISITI DNSH E DELLE GARANZIE MINIME DI SALVAGUARDIA

A seguito dell'identificazione delle attività ammissibili, è stata avviata la verifica del loro allineamento alla Tassonomia. Questa valutazione è stata condotta per ciascuna attività attraverso la **raccolta di informazioni qualitative e quantitative**, nonché mediante **analisi documentali** riferite al singolo asset, al perimetro di servizio o alla commessa esaminata. L'obiettivo era verificare, in base alle caratteristiche dell'attività svolta, il **rispetto dei criteri tecnici di vaglio** e dei **requisiti DNSH** previsti dalla Tassonomia.

In riferimento all'Articolo 18.1 del Regolamento UE sulla Tassonomia, che definisce le **Garanzie Minime di Salvaguardia (Minimum Safeguards)** come l'insieme di procedure adottate da un'impresa per assicurare la conformità delle proprie attività economiche a standard internazionali riconosciuti, Acque Veronesi ha effettuato una valutazione approfondita degli ambiti di applicazione delle garanzie minime, in linea con quanto indicato nel “**Final Report on Minimum Safeguards**” pubblicato dalla **Platform on Sustainable Finance** nell'ottobre 2022.

La valutazione ha riguardato i seguenti ambiti:

- › Diritti umani.
- › Corruzione.
- › Fiscalità.
- › Pratiche concorrenziali.

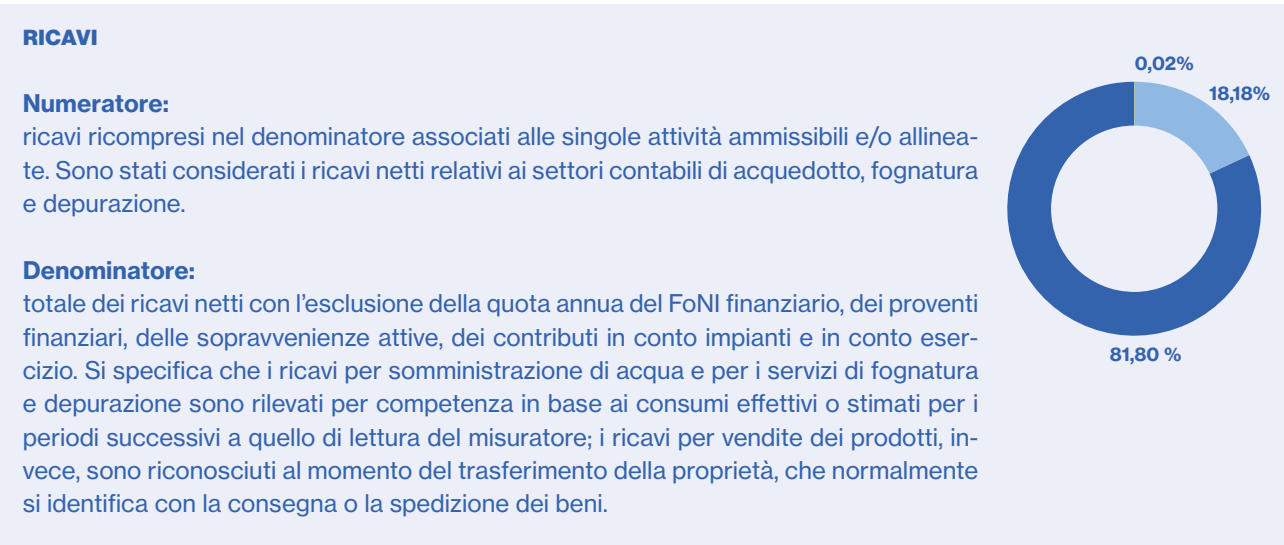
Nel corso degli anni, la Società ha adottato processi efficaci per la gestione di questi aspetti, dimostrando un impegno costante nel garantire conformità e responsabilità. Nell'anno di rendicontazione, non sono state rilevate sanzioni significative, a conferma della solidità delle pratiche implementate.

Pertanto, il criterio può ritenersi pienamente soddisfatto. Per maggiori informazioni sulle modalità di gestione da parte di Acque Veronesi di questi temi è possibile far riferimento ai paragrafi: [2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione](#), [6.1.5 La diversità e l'inclusione](#) e [6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori](#).

CALCOLO DEGLI INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI DI PERFORMANCE (KPI)

La metodologia di calcolo dei KPI economico-finanziari, utilizzata per determinare le quote di attività allineate alla Tassonomia UE, si basa sui dati estratti dal **Bilancio di Esercizio** della Società e dalla **contabilità industriale**. Per garantire la coerenza tra le grandezze rendicontate nell'ambito della disclosure sulla Tassonomia e quelle già riportate nel **reporting finanziario normativo**, l'analisi degli aspetti economici è stata coordinata dall'Unità Organizzativa Controllo di Gestione. Questa attività è stata supportata da un software gestionale di planning, che ha consentito la mappatura puntuale delle voci di conto economico associate alle attività ammissibili e allineate, assicurando così una tracciabilità trasparente e coerente.

Acque Veronesi si impegna inoltre a incrementare la quota di attività ecosostenibili, integrando già in fase progettuale i criteri tecnici di vaglio e i requisiti DNSH previsti dalla Tassonomia per ciascun intervento pianificato. I risultati dell'analisi condotta per l'anno di rendicontazione 2024 sono rappresentati nei grafici riportati di seguito.



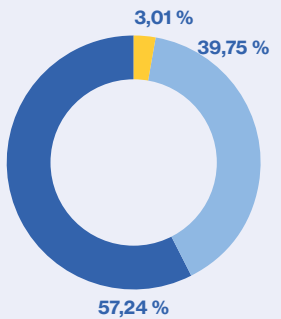
Tipologia attività	Fatturato (k€)
Non ammissibile	20,6
Ammissibile non allineato	17.824,1
Allineato	80.173,3

- ↑ Legenda:
- Non ammissibile
 - Ammissibile ma non allineato
 - Allineato

SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX)

Numeratore:
CapEx ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili e/o allineate. Sono stati considerati tutti gli investimenti relativi ai servizi acquedottistico, fognatura, depurazione e digestione anaerobica, alle piattaforme per la gestione dell'energia e degli efficientamenti energetici, alle attività immobiliari e al software per la gestione dell'autoparco.

Denominatore:
sono state prese in considerazione le tabelle di movimentazione degli asset come da nota integrativa. Sono stati considerati gli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore ed escluse le variazioni del fair value (valore equo), al lordo dei contributi in conto impianti.



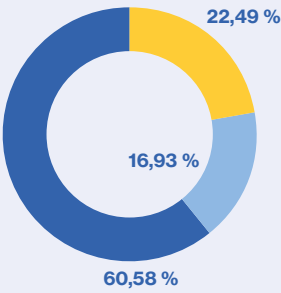
Tipologia attività	CapEx (k€)
Non ammissibile	1.686,3
Ammissibile non allineato	22.234,4
Allineato	32.010,6

- ↑ Legenda:
- Non ammissibile
 - Ammissibile ma non allineato
 - Allineato

SPESE OPERATIVE (OPEX)

Numeratore:
costi diretti connessi alle singole attività ammissibili e/o allineate. Sono stati considerati i costi relativi ai settori contabili di acquedotto, fognatura e depurazione.

Denominatore:
è stata fatta un'analisi di dettaglio sulle voci del piano dei conti di conto economico insistendo sulle line item specificatamente rivolte alle categorie considerate dalla normativa. Nello specifico, sono stati conteggiati costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali assests. Tra i costi diretti sono stati esclusi quelli relativi a: energia elettrica, prodotti chimici, personale di struttura, ammortamenti, accantonamenti e svalutazione crediti, sopravvenienze passive, oneri finanziari e gestione fiscale, ma anche tutti gli altri oneri che rientrano in spese generali e materie prime.



Tipologia attività	OpeEx (k€)
Non ammissibile	4.309,3
Ammissibile non allineato	3.242,2
Allineato	11.606,6

- ↑ Legenda:
- Non ammissibile
 - Ammissibile ma non allineato
 - Allineato

Il calcolo degli indicatori (KPI) è stato effettuato con particolare attenzione a evitare rischi di doppio conteggio e a garantire la coerenza con la normativa vigente. In particolare, sono stati adottati accorgimenti specifici per la corretta attribuzione di ricavi, spese in conto capitale e spese operative comuni a più attività economiche. L'analisi è stata condotta a livello di settori contabili, centri di costo e conti economici, al fine di assicurare una ripartizione puntuale delle voci ai rispettivi KPI.

A seguito della pubblicazione dell'Environmental Delegated Act, l'analisi di ammissibilità condotta da Acque Veronesi ha evidenziato che alcune attività, per descrizione e contenuto, risultano sovrapponibili anche sotto il profilo economico-finanziario. In particolare:

- › L'attività **2.1 – Fornitura di acqua** (obiettivo WTR) include i KPI economici delle attività:
- › **5.1 – Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua.**
- › **5.2 – Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua.** (entrambe riferite all'obiettivo CCM).
- › L'attività **2.2 – Trattamento delle acque reflue urbane** (obiettivo WTR) comprende i KPI delle attività:
- › **5.3 – Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue.**
- › **5.4 – Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue.** (anch'esse riferite all'obiettivo CCM)
- › L'attività **3.2 – Ristrutturazione di edifici esistenti** (obiettivo CE) risulta sovrapposta all'attività **7.2 – Ristrutturazione di edifici esistenti** (obiettivo CCM).

I KPI calcolati per l'anno 2024 risultano in linea con quelli dell'anno precedente, in quanto non sono state introdotte variazioni significative nella metodologia di calcolo e le caratteristiche del business societario sono rimaste sostanzialmente invariate.

RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI

Si riporta di seguito il dettaglio delle attività svolte da Acque Veronesi ammissibili alla Tassonomia, che hanno generato ricavi o sono state interessate da investimenti e costi operativi nel 2024.

→ Legenda:

😊 Allineata

😐 Allineata parzialmente

😞 Non allineata

OBIETTIVO “MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI” – CCM

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
4.20 Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	Acque Veronesi gestisce, presso il depuratore "Città di Verona", due digestori anaerobici per il trattamento dei fanghi primari e di supero. Tale trattamento produce biogas impiegato come combustibile esclusivo in una centrale di cogenerazione per la produzione di EE e calore a servizio del depuratore stesso.	😊 100% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività soddisfa i requisiti di vaglio tecnico. Nello specifico è applicabile solo il punto 3 dei criteri di vaglio tecnico. Il biogas prodotto è utilizzato interamente per la produzione di energia elettrica (dato 2024: 4.763.113 kWh). La produzione del digestato soddisfa i criteri di cui alla sezione 5.6 e i criteri 1 e 2 della sezione 5.7 (sono identici tra loro), ovvero esistono rilevatori di fughe di gas ed esiste un piano di manutenzione semestrale delle sonde; tutto il biogas prodotto è utilizzato interamente e direttamente per la produzione di energia elettrica. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.
5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di acquedotto e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per l'estensione e costruzione della rete idrica e degli impianti connessi.	😊 100% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività soddisfa i requisiti di vaglio tecnico. L'allineamento è stato valutato per tutto il comparto e il sistema nel suo insieme risulta rispettare il criterio (a), ovvero il consumo medio netto di energia per l'estrazione e il trattamento risulta inferiore a 0,5 kWh per metro cubo di acqua pronta per essere fornita. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.
5.2 Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito, per il territorio di competenza, di mantenere e rinnovare le strutture del servizio di acquedotto.	😞 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: le valutazioni richieste sui consumi energetici e sulle perdite idriche (valutazione dell'indice di perdita dell'infrastruttura - ILI) a livello di singola zona di approvvigionamento non sono state ancora effettuate con i parametri richiesti dalla Tassonomia e non sono pertanto disponibili per il 2024 dati utili per verificarne il rispetto. Di conseguenza, l'attività è stata classificata come non allineata. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.
5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di fognatura e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per l'estensione e costruzione della rete fognaria e degli impianti di depurazione.	😐 56,04% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: il rispetto del criterio di vaglio tecnico, che fissa una soglia di efficienza energetica rispetto alla potenzialità di targa dell'impianto, è stato verificato per singolo impianto di depurazione. L'analisi puntuale ha permesso di individuare la percentuale di AE servita da impianti allineati rispetto al totale, pari al 56,04% per il 2024. Sulla base di questo driver è stato calcolato l'allineamento parziale di ricavi, CapEx e OpEx. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
5.4 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito, per il territorio di competenza, di mantenere e rinnovare le strutture del servizio di fognatura e depurazione.	 0,12% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: il rispetto del criterio di vaglio tecnico, che fissa una soglia di riduzione del consumo energetico per l'anno di rendicontazione rispetto alla media del triennio precedente, è stato verificato per singolo agglomerato, considerando i consumi di EE di depuratori e sollevamenti. L'analisi puntuale ha permesso di individuare la percentuale di AE servita da agglomerati allineati rispetto al totale, pari al 0,12% per il 2024. Sulla base di questo driver è stato calcolato l'allineamento parziale di ricavi, CapEx e OpEx. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.
5.6 Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	Acque Veronesi gestisce presso il depuratore "Città di Verona" due digestori anaerobici per il trattamento dei fanghi primari e di supero. Tale trattamento produce biogas, stoccato in un apposito gasometro, impiegato come combustibile in una centrale di cogenerazione presso lo stesso depuratore.	 100% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività soddisfa i requisiti di vaglio tecnico. Acque Veronesi utilizza il biogas direttamente per la produzione di energia elettrica e di calore nella centrale di cogenerazione presente sull'impianto di depurazione "Città di Verona". Sono presenti rilevatori di fughe di biogas, periodicamente mantenuti. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.
6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	Acque Veronesi nel contratto di noleggio a lungo termine dei propri automezzi (categorie M1 e N1) prevede che l'appaltatore fornisca mezzi di categoria Euro 6 o elettrici.	 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: 5 veicoli dell'autoparco aziendale rispettano il criterio di vaglio tecnico, ovvero hanno un livello di emissioni inferiori a 50 gCO₂/Km. Analisi criteri DSNH e MS: per l'anno 2024 non è stato possibile verificare le informazioni necessarie per il rispetto dei criteri di DSNH e MS da parte dei fornitori. Pertanto, l'attività è stata considerata non allineata.
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	Nel 2024 Acque Veronesi ha commissionato un'attività di ristrutturazione/adeguamento dell'edificio acquistato per divenire la nuova sede principale.	 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività non soddisfa i criteri di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività soddisfa solo il DSNH relativo all'adattamento ai cambiamenti climatici, mentre rispetta le garanzie sociali minime.

OBIETTIVO “USO SOSTENIBILE E PROTEZIONE DELLE RISORSE IDRICHE E MARINE” - WTR

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
1.1 Fabbricazione e installazione (e relativi servizi) delle tecnologie di controllo delle perdite che consentono di ridurre e prevenire le perdite nei sistemi per la fornitura di acqua	Acque Veronesi installa sulle proprie reti acquedottistiche tecnologie di controllo delle portate e delle pressioni, con lo scopo di distrettualizzare e modellizzare tali infrastrutture. I dati raccolti confluiscono in software in grado di comparare la situazione reale con le condizioni teoriche previste dai modelli numerici, fornendo ulteriori informazioni utili alla corretta gestione delle reti, come, ad esempio, l'ottimizzazione delle pressioni, che consente la limitazione dello stress dei sistemi di distribuzione. Tale attività contribuisce in modo sostanziale alla riduzione delle perdite nei sistemi per la fornitura di acqua.	 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo WTR: le tecnologie installate per il controllo delle perdite rispettano i criteri di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: per l'anno 2024 non è stato possibile verificare le informazioni necessarie per il rispetto dei criteri di DSNH e MS da parte dei fornitori. Pertanto, l'attività è stata considerata non allineata.
2.1 Fornitura di acqua	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di acquedotto e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per il rinnovo, l'estensione e la costruzione della rete idrica e degli impianti connessi.	 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo WTR: le valutazioni richieste sui consumi energetici e sulle perdite idriche (valutazione dell'indice di perdita dell'infrastruttura - ILI) a livello di singola zona di approvvigionamento non sono state ancora effettuate con i parametri richiesti dalla Tassonomia e non sono pertanto disponibili per il 2024 dati utili per verificarne il rispetto. Di conseguenza, l'attività è stata classificata come non allineata. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia.
2.2 Trattamento delle acque reflue urbane	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di fognatura e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per il rinnovo, l'estensione e la costruzione della rete fognaria e degli impianti di depurazione.	 63% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività soddisfa i tre requisiti di vaglio tecnico. Nello specifico: 1. I sistemi di trattamento delle acque reflue urbane rispettano le indicazioni per il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale stabiliti dall'art. 8 del Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto. 2. Tutti i depuratori (escluse le vasche Imhoff) sono provvisti di un trattamento almeno secondario e il sistema di trattamento delle acque reflue è conforme ai pertinenti requisiti dimensionali per gli scarichi provenienti dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane di cui alla direttiva 91/271/CEE, in particolare agli articoli da 3 a 8, all'articolo 13 e all'allegato I della medesima. 3. L'impianto di Verona è l'unico sopra la soglia dei 100.000 AE (410.000 AE) e i fanghi di supero che produce vengono stabilizzati mediante digestione anaerobica. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie minime di salvaguardia. Per quanto riguarda il rispetto del DSNH legato all'obiettivo CCM, si specifica che Acque Veronesi ha svolto una Carbon Footprint (CF) di Organizzazione secondo la norma UNI EN ISO 14064:2019 in collaborazione con ICA srl. La CF riguarda il biennio 2019-2020 ed è stato analizzato un cluster rappresentativo di impianti, tra cui sollevamenti e depuratori. In termini di potenzialità, gli impianti di depurazione analizzati rappresentano il 63% della potenzialità nominale complessiva. Questa percentuale è utilizzata come driver il calcolo dell'allineamento. L'attività rispetta le garanzie minime di salvaguardia.

OBIETTIVO “TRANSIZIONE VERSO UN ECONOMIA CIRCOLARE” - CE

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
3.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	Nel 2024 Acque Veronesi ha commissionato un'attività di verifica strutturale dell'edificio acquistato per divenire la nuova sede principale, propedeutica agli interventi di manutenzione in corso di esecuzione.	 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CE: l'intera attività non soddisfa i criteri di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività soddisfa solo il DSNH relativo all'adattamento ai cambiamenti climatici, mentre rispetta le garanzie minime di salvaguardia.

Si riportano inoltre i modelli previsti dal Regolamento per la presentazione degli indicatori di prestazione (KPI). Si precisa che, se l'attività economica contribuisce in modo sostanziale a più obiettivi ambientali, nelle tabelle è indicato in **grassetto** l'obiettivo ambientale più importante per il calcolo dei KPI, evitando il doppio conteggio. In questo documento, inoltre, al fine di essere in linea con quanto richiesto dagli emendamenti apportati dall'Environmental Delegated Act, sono state previste le tabelle complementari che indicano le percentuali di ammissibilità e allineamento per ciascun obiettivo ambientale, considerando separatamente la quota di KPI che contribuisce a più obiettivi ambientali.

Attività relative all'energia nucleare e ai gas fossili		
Attività legate all'energia nucleare		
1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	No
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	No
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	No
Attività legate ai gas fossili		
4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	No

TABELLE DI RIEPILOGO AMMISSIBILITÀ E ALLINEAMENTO PER OBIETTIVO

Quota di fatturato/Fatturato totale		
Obiettivi Tassonomia	Allineata alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla Tassonomia per obiettivo
CCM	78,37 %	99,98 %
CCA	0,00 %	0,00 %
WTR	30,96 %	99,98 %
CE	0,00 %	0,00 %
PPC	0,00 %	0,00 %
BIO	0,00 %	0,00 %

← Tabella integrativa per pagina 40

Quota di CapEx/CapEx totali		
Obiettivi Tassonomia	Allineata alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla Tassonomia per obiettivo
CCM	43,81 %	94,36 %
CCA	0,00 %	0,00 %
WTR	21,53 %	95,49 %
CE	0,00 %	1,51 %
PPC	0,00 %	0,00 %
BIO	0,00 %	0,00 %

← Tabella integrativa per pagina 42

Quota di OpEx/OpEx totali		
Obiettivi Tassonomia	Allineata alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla Tassonomia per obiettivo
CCM	57,97 %	76,52 %
CCA	0,00 %	0,00 %
WTR	23,63 %	74,40 %
CE	0,00 %	0,20 %
PPC	0,00 %	0,00 %
BIO	0,00 %	0,00 %

← Tabella integrativa per pagina 44

↓ Legenda relativa alle pagine 40, 42 e 44

- SI** L'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia con riferimento all'obiettivo indicato.
- NO** L'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia con riferimento all'obiettivo indicato.
- N/AM** Non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia con riferimento all'obiettivo indicato.
- AM** Ammissibile; l'attività è ammissibile con riferimento all'obiettivo indicato.

QUOTA DEL FATTURATO DI ACQUE VERONESI DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

Esercizio Finanziario 2024				Anno			Criteri per il contributo sostanziale					Criteri per "non arrecare un danno significativo"													
Attività economiche				Codice/i	Fatturato assoluto	Quota di spese fatturato	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato allineato alla tassonomia Anno 2023	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione			
					k €	%	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T			
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																									
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																									
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua				CCM 5.1 WTR 2.1	49.824,2	50,8	SI	N/AM	NO				-	SI	SI	-	-	SI	SI	50,1	-	-			
Trattamento delle acque reflue urbane				WTR 2.2 CCM 5.3 CCM 5.4	30.349,1	31,0	SI	N/AM	SI				SI	SI	-	-	SI	SI	SI	28,8	-	-			
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)					80.173,3	81,8																79,0			
di cui abilitanti					0,00	0,0																0,0	A		
di cui di transizione					0,00	0,0																0,0		T	
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																									
							AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM													
Trattamento delle acque reflue urbane				WTR 2.2 CCM 5.3 CCM 5.4	17.824,1	18,2	AM	N/AM	AM														18,0		
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)					17.824,1	18,2																18,0			
Totale (A.1 + A.2)					97.997,4	100,0																97,0			
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																									
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)					20,6	0,0																			
Totale (A + B)					98.017,9	100,0																			

QUOTA DI SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX) ASSOCIATE
AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

Esercizio Finanziario 2024				Anno			Criteri per il contributo sostanziale					Criteri per "non arrecare un danno significativo"																	
	Codice /i	Spese in conto capitale assolute	Quota di spese in conto capitale	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti cli- matici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti cli- matici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosi- stemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese in conto capitale allineate (A1) o ammissibili alla tassono- mia (A2) /Anno 2023	Categoria attività abilitante	Categoria attività abilitante										
Attività economiche		k €	%	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T										
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																													
A.1 Attività ecosostenibili (allineati alla tassonomia)																													
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	CCM 4.20	4,9	0,0	SI	N/AM					-	SI	SI	-	SI	SI	SI	0,0	-	-										
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1 WTR 2.1	19.955,8	35,7	SI	N/AM	NO				-	SI	SI	-	-	SI	SI	18,0	-	-										
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	CCM 5.6	9,6	0,0	SI	N/AM					-	SI	SI	-	SI	SI	SI	0,8	-	-										
Trattamento delle acque reflue urbane	WTR 2.2 CCM 5.3 CCM 5.4	12.040,3	21,5	SI	N/AM	SI				SI	SI	-	-	SI	SI	SI	16,2	-	-										
Spese in conto capitale delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		32.010,6	57,2														35,0												
di cui abilitanti		0,0	0,0														0,0	A											
di cui di transizione		0,0	0,0														0,0		T										
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																													
				AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM											28,9									
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.2 WTR 2.1	12.811,4	22,9	AM	N/AM	AM																							
Trattamento delle acque reflue urbane	WTR 2.2 CCM 5.3 CCM 5.4	7.071,3	12,6	AM	N/AM	AM																							
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5	6,0	0,0	AM	N/AM																								
Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.2 CE 3.2	845,3	1,5	AM	N/AM		AM																						
Fabbricazione e installazione (e relativi servizi) delle tecnologie di controllo delle perdite che consentono di ridurre e prevenire le perdite nei sistemi per la fornitura di acqua	WTR 1.1	1.500,4	2,7			AM																							
Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		22.234,4	39,8																	60,6									
Totale (A.1 + A.2)		54.245,0	97,0																	95,6									
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																													
Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		1.686,3	3,0																										
Totale (A + B)		55.931,3	100,0																										

QUOTA DI SPESE OPERATIVE, RICONOSCIUTE DALLA TASSONOMIA, (OPEX)
ASSOCIATE AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

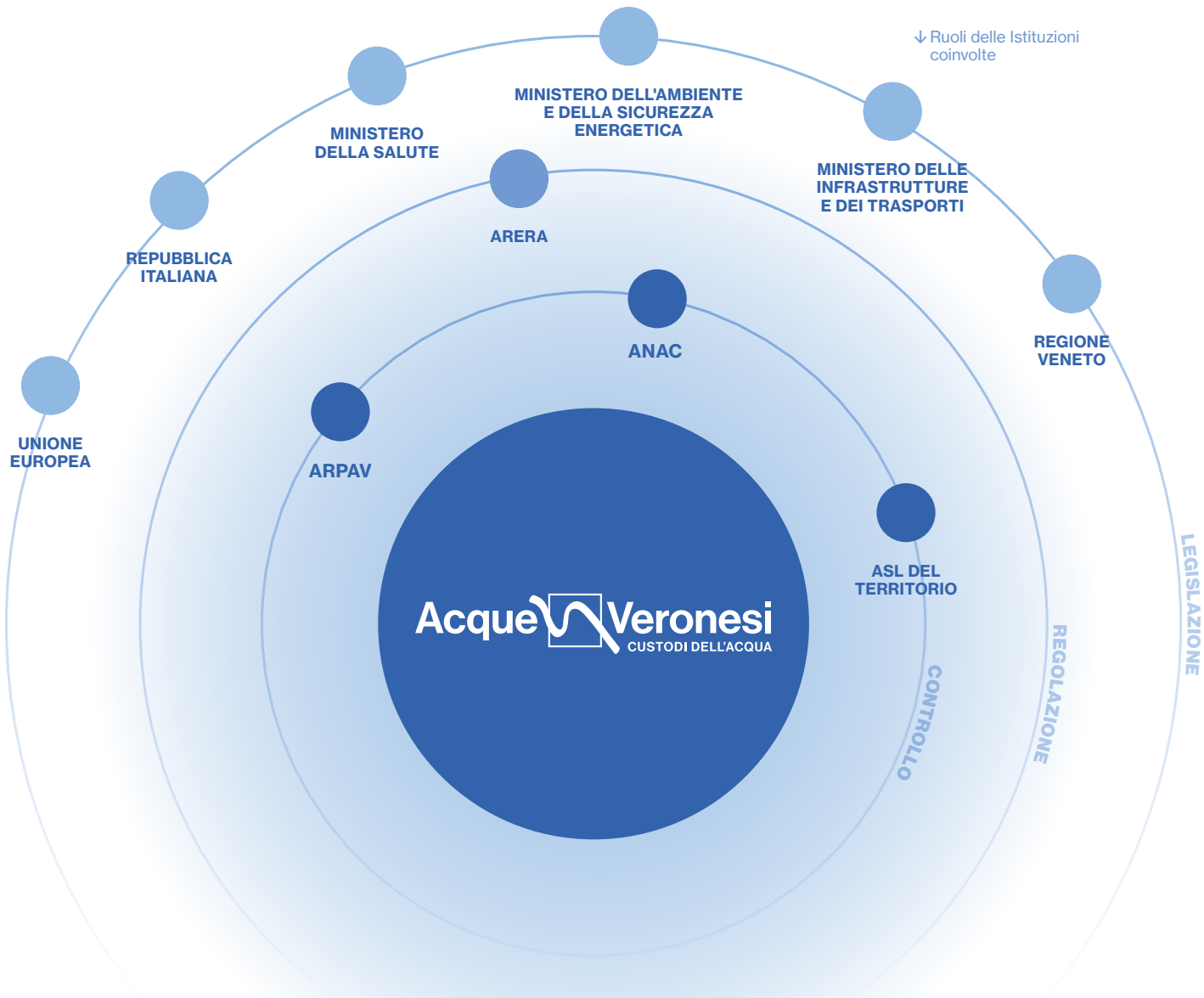
Esercizio Finanziario 2024				Anno			Criteri per il contributo sostanziale					Criteri per "non arrecare un danno significativo"												
				Codice/i	Spese operative assolute	Quota di spese operative	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese operative allineate (A1) o ammissibili alla tassonomia (A2) Anno 2023	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione		
Attività economiche					k €	%	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T		
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																								
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																								
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia				CCM 4.20	170,7	0,9	SI	N/AM					-	SI	SI	-	SI	SI	SI	0,8	-	-		
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua				CCM 5.1 WTR 2.1	6.879,5	35,9	SI	N/AM	NO				-	SI	SI	-	-	SI	SI	27,8	-	-		
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione				CCM 5.6	30,2	0,2	SI	N/AM					-	SI	SI	-	SI	SI	SI	0,4	-	-		
Trattamento delle acque reflue urbane				WTR 2.2 CCM 5.3 CCM 5.4	4.526,2	23,6	SI	N/AM	SI				SI	SI	-	-	SI	SI	SI	27,3	-	-		
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)					11.606,6	60,6																56,3		
di cui abilitanti					0,0	0,0																0,0	A	
di cui di transizione					0,0	0,0																0,0		T
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																								
							AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM												
Fabbricazione e installazione (e relativi servizi) delle tecnologie di controllo delle perdite che consentono di ridurre e prevenire le perdite nei sistemi per la fornitura di acqua				WTR 1.1	189,2	1,0			AM											0,0				
Trattamento delle acque reflue urbane				WTR 2.2 CCM 5.3 CCM 5.4	2.658,3	13,9	AM	N/AM	AM											17,0				
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri				CCM 6.5	356,5	1,9	AM	N/AM												3,6				
Ristrutturazione di edifici esistenti				CCM 7.2 CE 3.2	38,2	0,2	AM	N/AM		AM										0,0				
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)					3.242,2	16,9																20,6		
Totale (A.1 + A.2)					14.848,8	77,5																76,9		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																								
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)					4.309,3	22,5																		
Totale (A + B)					19.158,1	100,0																		

2.3 Il modello di Governance

Acque Veronesi è una società interamente partecipata da Enti a capitale pubblico, i Comuni serviti e alcune società di gestione precedentemente costituite. L'organizzazione segue il modello in-house providing, in cui un'azienda svolge internamente alcune funzioni o servizi che potrebbero essere affidati a fornitori esterni, creando una struttura interna preposta all'erogazione di tali servizi.

Il quadro normativo

Il Servizio Idrico Integrato è regolato da norme di derivazione comunitaria o nazionali e regionali. Le società coinvolte adottano una governance multilivello per adattarsi ai territori, con diversi enti che pianificano e controllano a vari livelli. Questo sistema assicura continuità, sicurezza, efficienza e qualità del servizio. L'UE e il Governo definiscono gli standard minimi di qualità dell'acqua, ne regolano l'uso e la tutela. La Regione Veneto individua gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA) e prepara il Piano di tutela delle acque regionale.



Il ruolo regolatorio nel settore del servizio idrico integrato è svolto principalmente dai seguenti Enti di regolazione e controllo:

- › Autorità di Regolazione per l'Energia Reti ed Ambiente (**ARERA**), a livello nazionale;
- › i diversi Enti di Governo d'Ambito (**EGA**), su scala territoriale.

ARERA

Le principali competenze attribuite ad ARERA nella regolazione del Servizio Idrico Integrato sono finalizzate a:

- › definire i livelli minimi di qualità del Servizio Idrico Integrato per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio e stabilire gli obiettivi di miglioramento;
- › Vigilare sulle modalità di erogazione del servizio e accrescere i livelli di tutela, di consapevolezza e l'informazione ai consumatori;
- › Aggiornare periodicamente il metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi per il servizio idrico e approvare le tariffe predisposte dai soggetti gestori;
- › Assegnare premi e sanzioni pecuniarie ai singoli gestori del Servizio Idrico Integrato in funzione del loro operato per promuovere più alti livelli di concorrenza e più adeguati standard;
- › Armonizzare gli obiettivi economico-finanziari degli operatori con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

Il Consiglio di Bacino Veronese è l'Ente pubblico (EGA) responsabile della pianificazione e del controllo del Sistema Idrico Integrato in 97 Comuni della Provincia di Verona (Castagnaro è invece aggregato con ATO Polesine). Si occupa di:

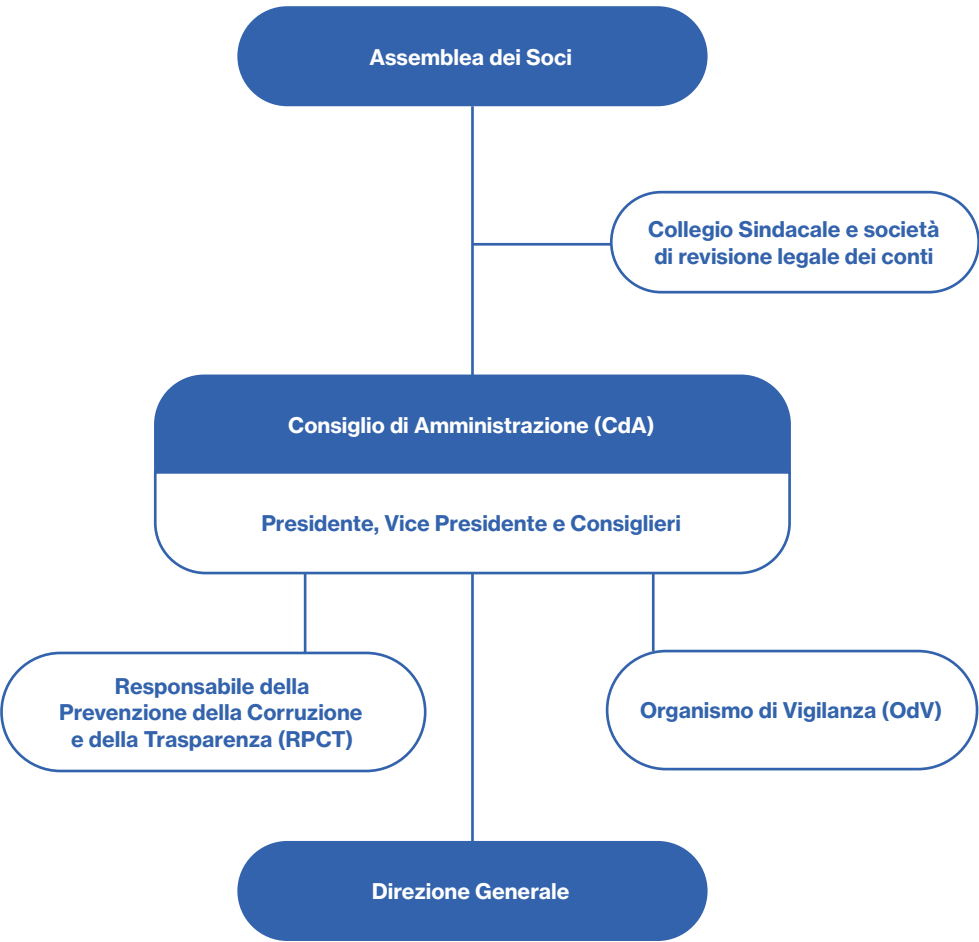
- › assicurare che gli usi delle acque siano indirizzati al risparmio e al rinnovo delle risorse, per non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici;
- › garantire a tutti gli abitanti dell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese la disponibilità di risorse idriche in misura e qualità adeguate alle aspettative, in condizioni di parità per tutte le classi sociali e su tutto il territorio.

Nel 2011 ha approvato il Piano d'Ambito 2013-2042, fissando obiettivi e investimenti. Per quanto riguarda la parte di territorio di competenza di Acque Veronesi, tale strumento determina la necessità di realizzare complessivamente 680,5 milioni di euro di investimenti, dei quali quasi 406 milioni di euro già realizzati sino al 2024. Nello specifico, nel solo 2024, Acque Veronesi ha realizzato investimenti per oltre 55,9 milioni di euro.

Gli altri principali Enti che svolgono invece un ruolo di controllo sono:

- › **ANAC** - Autorità Nazionale Anticorruzione:
 - › emana le linee guida per l'**attuazione del Codice degli Appalti** e vigila sul corretto funzionamento degli appalti pubblici;
 - › vigila sulla **prevenzione della corruzione** nell'ambito delle amministrazioni pubbliche e delle società partecipate e controllate.
- › **ARPAV** - Agenzia Regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto:
 - › indaga sulle **fonti di pressioni ambientali** determinate dalle attività umane che, prelevando risorse e interagendo con l'ambiente circostante, producono impatti sull'ambiente;
 - › monitora nel tempo la **qualità delle matrici ambientali**;
 - › promuove attività correlate alla sostenibilità ambientale.
- › **ULSS** - Unità Locale Socio-Sanitaria:
 - › vigila e controlla la **qualità dell'acqua potabile**.

Gli organi di governo e controllo



ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è l'organo che rappresenta il territorio servito da Acque Veronesi, società affidataria “in house” di un servizio pubblico e pertanto soggetta al controllo “analogo” da parte degli Enti locali che direttamente e/o indirettamente la partecipano. All'Assemblea spetta anche il compito di eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione e il suo Presidente.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Acque Veronesi è governata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da **cinque membri** designati dall'Assemblea dei Soci. Il **Presidente del CdA** detiene la rappresentanza legale e in giudizio della Società. Il potere di rappresentanza del Presidente è distinto dal potere di gestione della Società, che compete collegialmente al Consiglio e, nei limiti della delega, al Direttore Generale. Il 29 aprile 2024, l'Assemblea dei Soci ha rinnovato la composizione del CdA di Acque Veronesi.

Roberto Mantovanelli, Presidente di Acque Veronesi, dal 2021 è componente della giunta esecutiva di Utilitalia e dal 2019 è presente nel management di Aqua Pubblica Europea come delegato di Viveracqua, il consorzio che riunisce i gestori dei Servizi Idrici Integrati del Veneto.

La composizione del CdA deve garantire la parità di genere e, ai sensi dell'art. 11 del Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica (TUSP), i componenti degli organi amministrativi devono possedere requisiti di onorabilità, professionalità e autonomia. Devono essere infatti evitate situazioni di conflitto di interesse tra attività economiche personali e mansioni aziendali ricoperte; situazioni e attività in cui si può manifestare un conflitto con gli interessi della Società o che possano interferire con la capacità di assumere in modo imparziale decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto della normativa. La disciplina specifica dei casi di incompatibilità e inconferibilità è prevista dal D.Lgs. 39/2013. Nel corso del 2024 non sono stati segnalati casi di conflitto di interesse riguardanti i membri del CdA della Società.

La nomina dei componenti del CdA avviene sulla base di liste presentate dai Soci, con meccanismo a tutela della rappresentanza dei soci di minoranza. Ciascun Socio non può presentare più di una lista di candidati e ciascuna lista dovrà essere formata da candidati che, in applicazione al riparto tra i generi, siano idonei ad assicurare il rispetto delle previsioni di legge. I candidati poi vengono votati dall'Assemblea dei Soci, e in base alla graduatoria risultante si costituisce il nuovo CdA.

Agli amministratori è riconosciuto il rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle loro funzioni, e di norma viene loro assegnata un'indennità annua complessiva, che viene determinata dai Soci, in occasione della nomina o con apposita decisione, in considerazione del principio di economicità e nel rispetto dei vigenti limiti di legge previsti per le società a partecipazione pubblica.

Composizione del CdA	Tipo/Genere	u.m.	2023	2024
Numero di membri con e senza incarichi esecutivi	Esecutivo	n.	5	5
	Non esecutivo	n.	0	0
Rappresentanza per genere	Donna	n.	2	2
	Uomo	n.	3	3
	Altro	n.	-	-
	Non segnalato	n.	-	-
Membri indipendenti	Numero di membri indipendenti	n.	5	5
		%	100	100

Nel CdA la componente di genere femminile è pari al 40% dei membri.

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi indipendenti, tra cui un Presidente, e da due membri supplenti, tutti nominati dall'Assemblea dei soci. Si tratta di un **organo indipendente**, come stabilito dall'articolo 2399 del Codice civile, che ne definisce le cause di ineleggibilità e decadenza. Il suo funzionamento è regolato dagli articoli 2397 e seguenti del Codice civile.

Composizione del Collegio Sindacale	Genere	u.m.	2023	2024
Rappresentanza per genere	Donna	n.	1	1
	Uomo	n.	2	2
	Altro	n.	-	-
	Non segnalato	n.	-	-

Nel Collegio Sindacale la componente di genere femminile è pari al 33% dei membri.

ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza (OdV), istituito ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, è composto da tre membri indipendenti : un residente e due componenti. È un organo dotato di indipendenza e piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività è caratterizzata da professionalità e imparzialità. L'OdV ha il compito di vigilare sull'attuazione e sull'efficace applicazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo, nonché sul rispetto del **Codice Etico**. Inoltre, verifica che il **Modello 231** sia costantemente aggiornato in funzione dell'evoluzione normativa e dell'organizzazione aziendale, segnalando eventuali criticità e proponendo gli opportuni interventi correttivi.

Composizione dell'Organismo di Vigilanza	Genere	u.m.	2023	2024
Rappresentanza per genere	Donna	n.	1	1
	Uomo	n.	4	2
	Altro	n.	-	-
	Non segnalato	n.	-	-

All'interno dell'Organismo di Vigilanza la componente di genere femminile è pari al 33% dei membri.

DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale di Acque Veronesi viene nominato dal CdA e ha il compito di garantire che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla sua natura e alle sue dimensioni. Per svolgere tale incarico il Direttore Generale può adottare, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che prevede, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza. Attualmente, il sistema delle deleghe posto in essere all'interno della Società comprende la nomina di quattro institori muniti di procura notarile con facoltà di parziale subdelega (Direttori di Funzione) e alcune deleghe e procure conferibili dal Direttore Generale ai propri Organi di staff.

RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE, DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (RPCT)

Il RPCT rappresenta uno dei soggetti fondamentali nell'ambito della normativa sulla prevenzione della corruzione e della trasparenza. Esso ha poteri di interlocuzione con gli altri soggetti interni alla Società e di controllo sull'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione.

Al RPCT sono dunque assegnati, principalmente, i seguenti compiti:

- › Redige o aggiorna annualmente, di norma entro il 31 gennaio, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e ne propone l'adozione al CdA.
- › Provvede a verificare l'efficace attuazione del Piano e della sua idoneità, nonché a proporre la modifica dello stesso quando sono accertate significative violazioni delle prescrizioni ovvero quando intervengono mutamenti nell'organizzazione o nell'attività della Società.
- › In quanto responsabile della Trasparenza, il RPCT svolge un'attività di controllo sull'adempimento, da parte della Società, degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.
- › Segnala al CdA le disfunzioni inerenti all'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza.
- › Gestisce, in ottemperanza al D.Lgs. 24/2023, le eventuali segnalazioni di illeciti ricevute sul portale informatico dedicato (c.d. whistleblowing).
- › Individua il personale da inserire nei programmi di formazione sui temi dell'etica e della legalità, fornendo indicazioni agli uffici preposti alle attività formative e da essi ricevendo aggiornamenti sul fabbisogno formativo, in particolare delle figure neoassunte.
- › Vigila, ai sensi dell'art. 15 del d.lgs. 39/2013, sul rispetto delle norme in materia di incompatibilità ed incompatibilità degli incarichi e segnala i casi di possibile violazione delle disposizioni richiamate nel decreto.
- › Fornisce assistenza ai colleghi al fine di assicurare adeguate valutazioni nelle tematiche di prevenzione della corruzione ed in materia di trasparenza/accesso civico.

In Acque Veronesi il ruolo del RPCT è svolto da un dipendente interno, nominato dal CdA.

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

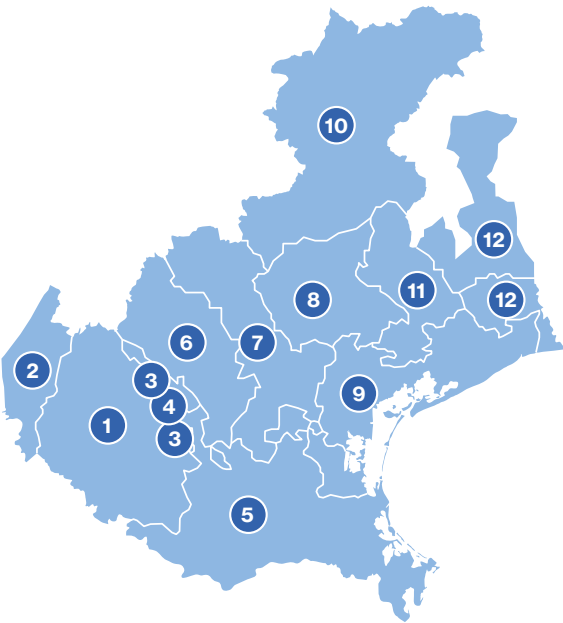
Il Direttore Generale condivide con il Consiglio di Amministrazione le strategie, le politiche e gli obiettivi dell'organizzazione in materia di sviluppo sostenibile. Il CdA è coinvolto nel processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità, partecipando attivamente sia alla fase di stesura sia alla successiva supervisione, prima della presentazione all'Assemblea dei Soci. Inoltre, prende parte al processo di analisi di materialità, volto a valutare gli impatti generati dalla Società.

L'andamento delle attività legate alla sostenibilità viene monitorato costantemente tramite report e informative predisposti dai responsabili di riferimento, oltre che dal Direttore Generale stesso.

Quest'ultimo è responsabile della gestione degli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, e si avvale della collaborazione dei Direttori delle Unità Organizzative aziendali per raggiungere gli obiettivi societari, compresi quelli relativi allo sviluppo sostenibile del settore idrico nel suo insieme. I Direttori delle Unità Organizzative sono responsabili della gestione degli impatti in relazione ai pilastri ESG individuati, e si riuniscono periodicamente con il CdA per riferire in merito. Le informazioni raccolte costituiscono la base per la definizione della strategia aziendale.

Il consorzio Viveracqua

Acque Veronesi, insieme ad Acque Vicentine (oggi ViAcqua), è tra i fondatori di Viveracqua, il consorzio nato con l'obiettivo di promuovere una gestione integrata e sostenibile delle risorse idriche nel territorio veneto. Istituito nel giugno 2011, Viveracqua ha progressivamente accolto l'adesione di tutte le aziende del Servizio Idrico Integrato a totale proprietà pubblica con sede in Veneto.



I GESTORI DI VIVERACQUA

- 1. Acque Veronesi
- 2. AGS
- 3. Acque del Chiampo
- 4. Medio Chiampo
- 5. Acque Venete
- 6. Viacqua
- 7. Etra
- 8. Alto Trevigiano Servizi
- 9. Veritas
- 10. GSP per l'ambiente
- 11. Piave Servizi
- 12. LTA Livenza Tagliamento Acque

Viveracqua nasce con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini, attraverso una maggiore efficienza operativa e una razionalizzazione dei costi. La creazione di una rete che unisce il forte radicamento territoriale con lo sviluppo di attività industriali, finanziarie e gestionali ha permesso al Consorzio, nel corso degli anni, di favorire economie di scala e di scopo, oltre a promuovere percorsi condivisi di ricerca, innovazione e sviluppo.

“Sviluppare sinergie, ridurre i costi e sostenere gli investimenti: questa è la missione del Consorzio Viveracqua, per mantenere il patto con il territorio e con i Comuni soci”.

ATTIVITÀ E PROGETTI DI VIVERACQUA

Le principali attività e progetti promossi dal Consorzio sono di seguito riportati.

→ ATTIVITÀ

Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)

- › Aumentare la tutela della qualità delle acque dalla fonte al rubinetto per garantire la salute del consumatore: è questo il principale obiettivo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan. Viveracqua ha promosso in questo ambito la formazione dei Team Leader, i tecnici chiamati a curare lo sviluppo, l'implementazione, il mantenimento, la verifica e la revisione dei PSA che dovranno essere predisposti per tutti i sistemi acquedottistici del Veneto

Formazione

- › Da anni i gestori di Viveracqua promuovono progetti educativi, per le scuole e non solo, con l'obiettivo di dare un contributo concreto alla formazione dei cittadini di oggi e di domani. Dalla sinergia tra i gestori sono nate molteplici iniziative.

→ PROGETTI

Pluviometria

- › Viveracqua ha realizzato lo studio intitolato “Le piogge intense nella Regione Veneto” in cui viene fornito un quadro preciso da un punto di vista idrologico della distribuzione delle piogge intense della Regione. La ricerca ha preso in esame i dati di pioggia raccolti dal 1990 al 2020 dalla rete dei 142 pluviometri dell'ARPAV distribuiti nel territorio regionale: uno dei sistemi di monitoraggio fra i più moderni e avanzati a livello europeo.

ViveracquaLab

- › ViveracquaLab è un progetto di rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattor comune le competenze e le tecnologie a disposizione delle diverse aziende, per analizzare la qualità delle acque potabili e reflue, garantire la tutela della risorsa idrica, prevenire i rischi di contaminazioni dell'ambiente, assicurare la salute dei cittadini. Tra i cinque laboratori accreditati, il laboratorio Acque Veronesi effettua analisi di radioattività sulle acque potabili per la maggior parte delle aziende consorziate.

Centrale unica di committenza

- › Dal 2013, i gestori di Viveracqua possono operare in sinergia anche nel campo degli acquisti grazie alla creazione di una Centrale Unica di Committenza, una collaborazione che, negli anni, ha portato notevoli risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni.

Per approfondimenti sulle diverse attività di Viveracqua:



viveracqua.it

Per approfondimenti sui diversi progetti di Viveracqua:



viveracqua.it

2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione

Il sistema di corporate governance di Acque Veronesi fonda i suoi principi su una gestione corretta e trasparente dell'attività d'impresa, assicurata anche da un efficiente sistema di controllo interno e di gestione dei rischi diffuso in tutta l'organizzazione.

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, elaborato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, è lo strumento di autoregolamentazione di cui si è dotata la Società, per garantire l'esenzione da responsabilità conseguenti al compimento di reati da parte di soggetti della struttura aziendale e per prevenirne, attraverso l'introduzione di una serie di misure che favoriscano comportamenti virtuosi, la realizzazione. Come previsto dalla normativa è stato istituito l'Organismo di Vigilanza, che sorveglia sull'operatività del Modello e ne cura l'aggiornamento.

Il Modello comprende il Codice Etico aziendale ed è integrato con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Il **Codice Etico** definisce i principi generali e le regole di comportamento di tutti coloro che lavorano in e per Acque Veronesi, mantenendo sempre al centro la qualità e l'efficienza dei servizi offerti. È pubblicato sul sito web e messo a disposizione di professionisti, consulenti esterni e qualunque interlocutore e collaboratore dell'azienda. Ai Consiglieri di Amministrazione, al Direttore Generale e, in genere, ai componenti degli organi sociali (in seguito anche, indistintamente, gli "Amministratori") è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nello stesso Codice Etico. È fatto altresì obbligo agli Amministratori di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze. Gli Amministratori devono informare la propria attività ai principi di correttezza e integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta in Acque Veronesi.

Le criticità, qualora ve ne fossero, vengono riportate in sede di Consiglio di Amministrazione che si tiene mediamente con una cadenza mensile. In tale contesto la Direzione di Acque Veronesi informa il più alto Organo di Governo, a meno di urgenze che vengono comunicate immediatamente.

I valori di Acque Veronesi presenti nel Codice Etico



RESPONSABILITÀ

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del Codice Etico devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. La Società ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i luoghi in cui si trova a operare. I destinatari del Codice Etico sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di Acque Veronesi in violazione della legge. Acque Veronesi si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul Codice Etico.



CORRETTEZZA

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e la Società e, in un'ottica di prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi, la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità e condotta non responsabile del business (c.d. whistleblowers) di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito del rapporto di lavoro con Acque Veronesi.



TRASPARENZA

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società. Acque Veronesi interagisce e comunica attraverso canali gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e si impegna a evitare la diffusione di dati sensibili. Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti degli Utenti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva. Nella formulazione dei contratti di utenza la Società elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con gli Utenti.



EFFICIENZA

Il principio di efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze degli Utenti e secondo gli standards più avanzati.



SPIRITO DI SERVIZIO

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice Etico sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standards di qualità.



CONCORRENZA

Acque Veronesi intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.



RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ E TUTELA DELL'AMBIENTE

Acque Veronesi è consapevole della incidenza delle proprie attività - afferenti a un servizio pubblico essenziale qual è il Servizio Idrico Integrato - sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Per questa ragione, la Società nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio rendicontando la propria performance ESG all'interno del Bilancio di Sostenibilità, reso poi pubblico sul sito web.

La prevenzione della corruzione

La disciplina riguardante il conflitto di interessi, unitamente alla trasparenza, rappresenta una delle misure più importanti di prevenzione della corruzione. Il principale strumento di controllo e contrasto alla corruzione di Acque Veronesi è rappresentato dal Modello 231 e dal **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)**, ex legge 190/2012, documento di natura “programmatoria” con cui la Società individua il proprio grado di esposizione al rischio di corruzione e indica le misure volte a prevenire il rischio. Il PTPCT viene annualmente aggiornato a cura del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e approvato dal Consiglio di Amministrazione, in linea con le indicazioni ANAC per la valutazione del livello del rischio. In linea con il Piano precedente, gli **obiettivi per il prossimo triennio 2025-2027** sono:

- 
- IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

 - › Vietare la corruzione.
 - › Richiedere la conformità alle leggi per la prevenzione della corruzione applicabili alla Società.
 - › Fornire il quadro di riferimento per stabilire, riesaminare e raggiungere gli obiettivi per la prevenzione della corruzione.
 - › Incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni.
 - › Impegnare la Società nel miglioramento continuo del sistema organico di azioni e misure per la prevenzione della corruzione.
 - › Garantire e spiegare l'autorità e l'indipendenza della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione.
 - › Illustrare le conseguenze della non conformità alla politica di prevenzione della corruzione.

- 
- IN MATERIA DI TRASPARENZA**

 - › Garantire l'accessibilità di dati e documenti allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini.
 - › Promuovere la partecipazione all'attività di pubblico interesse.
 - › Favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni del servizio fornito ai cittadini e sull'utilizzo delle risorse. pubbliche.

In ottemperanza al D.Lgs. 97/2016, Acque Veronesi ha nominato il **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)**, riconoscendogli poteri e funzioni idonei a garantire lo svolgimento dell'incarico con autonomia ed effettività. La comunicazione e formazione sulle politiche e procedure di anticorruzione sono fondamentali per Acque Veronesi, che ha comunicato le politiche e formato tutti i suoi dipendenti sulle tematiche. Nel corso del 2024 non sono stati accertati episodi di corruzione, né azioni legali pubbliche inerenti alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti, né episodi di non conformità a leggi e regolamenti esclusi i regolamenti di ARERA per cui il dettaglio è riportato negli appositi documenti.

Non sono in corso azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali. Inoltre, Acque Veronesi effettua un'analisi di rischio corruzione su tutti i processi aziendali. Nel corso del 2024, 3 processi sono risultati a rischio medio (Reclutamento e assunzione del personale dipendente, Acquisto lavori, forniture e servizi, Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e sussidi), mentre tutti gli altri a rischio basso. La Società si impegna a monitorare costantemente i rischi in modo da poter gestire al meglio l'aspetto di responsabilità di business.

In un'ottica di prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi, la Società ha adottato da anni una procedura volta a incoraggiare i dipendenti a denunciare gli illeciti di cui vengano a conoscenza (whistleblowing) ai sensi della legge 179/17. Da luglio 2023, Acque Veronesi applica, inoltre, le ulteriori disposizioni previste dal D.Lgs. 24/2023 per la protezione dei whistleblower e ha attivato una piattaforma digitale sul proprio intranet aziendale per la raccolta di eventuali violazioni di disposizioni normative che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Società.

La riservatezza dell'identità del segnalante è garantita in tutte le fasi del processo, come è garantita la tutela da eventuali misure ritorsive o discriminatorie. La segnalazione di un eventuale illecito può essere fatta, oltre che dai dipendenti, anche da lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di lavori, beni o servizi. Nel corso del 2024 non sono pervenute segnalazioni relative a condotte illecite tramite il canale di whistleblowing.

Anticorruzione	2023	2024
Numero di condanne e l'importo delle sanzioni pecuniarie per violazione delle norme anticorruzione attiva o passive	0	0
Eventuali azioni intraprese per rimediare alle violazioni delle procedure e delle norme in materia di lotta alla corruzione attiva e passiva	0	0

2.5 La compliance normativa e la gestione del rischio

Una solida politica aziendale e la capacità di tradurre in azioni tempestive ed efficaci le strategie aziendali consentono di limitare i rischi, migliorare costantemente le performance e rafforzare sempre più il posizionamento reputazionale. Il modello di governance adottato dalla Società è orientato ad assicurare i livelli di conformità normativa adeguati al suo ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato.

I sistemi di gestione e le certificazioni

La Politica Integrata dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, Energia e Responsabilità Sociale rappresenta una cornice di riferimento in cui si declina l'impegno di Acque Veronesi a garantire la messa in atto di appropriati sistemi di monitoraggio, il miglioramento continuo dei risultati e la promozione della consapevolezza all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

RISPETTO DELLE NORME IN AMBITO SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

2010 – La Società ottiene la certificazione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro ai sensi della BS OHSAS 18001 (dal dicembre 2019 **UNI EN ISO 45001**).

Nell'ultimo triennio non sono stati sollevati illeciti amministrativi in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro da parte del Servizio Prevenzione Igiene Sicurezza Ambienti di Lavoro (SPISAL) dell'ULSS 9 Scaligera.



RISPETTO DELLE NORME IN AREA SOCIALE ED ECONOMICA

2017 – Acque Veronesi ottiene la Certificazione per la Responsabilità Sociale **IQNet SR10**. Nell'ultimo triennio non sono sorti contenziosi connessi ad avvenute violazioni delle disposizioni di carattere sociale ed economico.



RISPETTO DEI PARAMETRI DI SERVIZIO ALL'UTENZA

2018 – La Società si certifica **UNI EN ISO 9001** per la qualità del servizio offerto e la capacità di accrescere la soddisfazione dei propri utenti.

Nel complesso, nel corso del 2024, a seguito del mancato rispetto di alcuni parametri di qualità contrattuale previsti da ARERA, sono stati liquidati 25.410 euro di indennizzi (219.840 nel 2023 e 51.480 euro nel 2022 e 281.310 euro nel 2021), di cui 17.580 euro sono indennizzi sbloccati e maturati negli anni pregressi. Del totale stimato rimanente da liquidare al 31/12/2024, il 78% è costituito da importi sospesi per morosità. Gli importi maturati nel 2024, dovuti alle prestazioni del gestore eseguite fuori tempo, sono pari a 21.150 euro, di cui 7.830 euro già erogati all'utenza.al 31.12.24.



RISPETTO DELLE NORME AMBIENTALI

2012 – La Società ottiene la Certificazione Ambientale **UNI EN ISO 14001**.

2016 – La Società ottiene la Certificazione Energetica **UNI CEI EN ISO 50001** per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni energetiche con attenzione all'efficienza energetica.

Nel corso del 2024 ARPAV ha effettuato sugli impianti di depurazione 70 controlli amministrativi/funzionali tra campionamenti istantanei (analisi batteriologica) e campionamenti medi ponderati nelle 24 ore (per tutto il set chimico) e 1 controllo amministrativo/documentale per un totale di 80 controlli. Sono stati effettuati anche 44 controlli in regime di delega al gestore ai sensi della DGRV 571/2018.



Nell'ambito di tali verifiche, ARPAV ha rilevato 2 casi di illecito amministrativo per il superamento del limite allo scarico previsto per il parametro E. Coli e 1 caso di reato contravvenzionale in materia di gestione rifiuti, rientrante nel sistema sanzionatorio previsto dalla Legge 68/2015.

Il 6 ottobre 2021 la Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE) ha concluso la procedura di infrazione n. 2059/2014, sanzionando lo Stato italiano per il mancato rispetto di alcuni articoli della Direttiva CE 271/1991, in oltre 600 agglomerati. Tra questi figurava



anche un territorio gestito da Acque Veronesi, che tuttavia aveva già ultimato e attivato, nel febbraio 2020, tutte le opere necessarie per l'adeguamento normativo. Nel corso del 2022 la Commissione Europea ha avviato una nuova procedura finalizzata a determinare le sanzioni da applicare all'Italia per le non conformità individuate nella sentenza. Al momento, tale iter risulta ancora in fase di completamento.

La gestione dei rischi e delle opportunità

Un'adeguata gestione dei rischi finanziari e non finanziari di un'azienda deve essere supportata da una precisa conoscenza di tutti gli stakeholder e del contesto interno ed esterno in cui la società opera. Dall'**analisi del contesto** emergono i due elementi chiave per la valutazione dei rischi connessi allo sviluppo delle attività:

- › L'applicazione di un approccio per processi, che permette alla Società di esaminare continuamente il funzionamento e le interazioni dei processi stessi, come presidio e garanzia del corretto funzionamento.
- › L'adozione di un modello di risk-based thinking, che permette di sviluppare efficaci azioni preventive rispetto ai potenziali rischi e di identificare le eventuali opportunità di miglioramento.

Di seguito sono rappresentate le principali componenti del contesto interno ed esterno analizzate, una panoramica dei principali rischi individuati e le relative modalità di gestione.

CONTESTO ESTERNO			
Componenti del contesto	Principali elementi	Principali rischi individuati	Principali misure adottate
POLITICA	› Situazione politica a livello locale, italiano, europeo e internazionale › Orientamenti di politica economica in grado di modificare il mercato di riferimento nel breve termine	› Possibilità di incorrere in sanzioni amministrative o penali	› Adozione di una Politica aziendale integrata e mantenimento di sistemi di gestione certificati › Monitoraggio continuo dell'effettiva conformità legislativa, anche tramite associazioni di categoria
ECONOMICA E FINANZIARIA	› Andamenti economici del comparto di riferimento › Accesso al credito	› Rischio di non riuscire a mantenere standard elevati nella fornitura di materiali e servizi	› Monitoraggio delle competenze dei fornitori
SOCIALE, CULTURALE E LAVORATIVA	› Popolazione › Andamento demografico › Sensibilità sociali › Mercato del lavoro	› Perdita della fruizione dei servizi offerti dalle associazioni di categoria › Deterioramento della reputazione aziendale	› Mantenimento dei rapporti con le associazioni › Adozione di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, conforme ai requisiti dello standard IQNet SR10:2015
TECNOLOGICA	› Nuove tecnologie, attrezzature e materiali › Materiali di acquisto e servizi critici › Materiali forniti dai clienti › Prestazioni dei fornitori › Fattori finanziari	› Mancata innovazione tecnologica › Inadeguatezza tecnologica di impianti e attrezzature › Cyber security	› Adozione delle BAT (best available technologies) ove tecnicamente ed economicamente possibile › Adozione di tecnologie per proteggere i dati da accessi non autorizzati
LEGALE	› Riferimenti normativi e legislativi di carattere generale › Riferimenti normativi e legislativi di settore › Contenziosi con la Pubblica Amministrazione › Controversie con altre parti interessate	› Mancata o incompleta conformità legislativa › Insorgenza di contenziosi di stampo penale, civile, amministrativo	› Adozione del Modello 231 e istituzione del relativo Organismo di Vigilanza (OdV) › Adozione e mantenimento dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e per l'ambiente

CONTESTO ESTERNO			
Componenti del contesto	Principali elementi	Principali rischi individuati	Principali misure adottate
AMBIENTALE E NATURALE	› Inquadramento territoriale › Sensibilità ambientali all'interno della comunità	› Danni ambientali di varia natura (es: sversamenti, emissioni, ecc.) › Perdite idriche › Garanzia di sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro	› Adozione di un Sistema di Gestione per l'Ambiente, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015 › Adozione di un Sistema di Gestione per l'Energia, conforme ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO 50001:2018
CONTESTO INTERNO			
Componenti del contesto	Principali elementi	Principali rischi individuati	Principali misure adottate
AMBIENTI DI LAVORO E INFRASTRUTTURE	› Unità locali › Impianti, reti, ecc. › Attrezzature, strumenti, ecc.	› Impianti e attrezzature vetusti o non adeguati	› Mappatura delle criticità e definizione di un apposito piano di intervento
RISORSE UMANE	› Struttura organizzativa, ruoli e responsabilità › Conoscenza organizzativa › Competenze › Comunicazione interna › Formazione › Salute e sicurezza	› Inadeguate conoscenze e competenze del personale › Inadeguatezza nel numero delle risorse › Eccessivo turnover › Aumento degli infortuni	› Adozione di un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza, conforme ai requisiti della norma UNI ISO 45001:2023 certificato EN (UNI EN ISO 45001:2023)
GOVERNANCE E STRATEGIE	› Piani strategici e relativi obiettivi	› Mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali	› Adozione di vari sistemi di gestione certificati
PROCESSI E PRESTAZIONI	› Processi operativi › Processi di supporto › Processi affidati in outsourcing › Monitoraggio delle prestazioni	› Inefficienza dei servizi forniti all'utenza › Inefficienza dei processi aziendali › Inefficace processo di selezione/gestione dei fornitori	› Adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 › Processo di selezione dei fornitori › Costante monitoraggio delle performance aziendali
VALORI E CULTURA	› Vision e Mission › Politiche aziendali	› Comunicazione inefficace o non tempestiva › Mancata aderenza alla Politica aziendale	› Sviluppo e attuazione di un Piano di comunicazione
RISORSE FINANZIARIE	› Risorse economiche interne	› Inadeguata copertura finanziaria degli investimenti	› Monitoraggio costante del Programma degli investimenti

2.6 La catena di fornitura tracciabile e controllata

Acque Veronesi promuove un frame di sostenibilità anche nelle scelte e nella gestione degli appalti. La Società, infatti, opera in coerenza con i principi del **Codice Etico degli Appalti** che definisce gli standard comportamentali richiesti alle imprese appaltatrici e subappaltatrici nelle procedure di selezione indette dalla Società, nonché i comportamenti cui deve attenersi il personale di Acque Veronesi, quale Organismo di diritto pubblico e Stazione appaltante durante le procedure di appalto, negoziazione e contratti stipulati dalla Società, oltre che nelle fasi di esecuzione e collaudo. Il Codice Etico degli Appalti consiste in un documento integrativo e complementare al Codice Etico adottato da Acque Veronesi e rappresenta una condizione imprescindibile per l'ammissione di qualsiasi contraente alle procedure di selezione ed

è elemento essenziale di tutti i contratti e convenzioni stipulati dalla Società. Viene accettato dai titolari o dai legali rappresentanti di ogni operatore economico che partecipa ad una gara.



Il Codice Etico degli Appalti, inoltre, afferisce a tutto il personale: collaboratori o incaricati che, nell'esercizio delle funzioni e dei compiti loro spettanti nell'ambito dell'organizzazione interna di Acque Veronesi, intervengono nei suddetti procedimenti. Acque Veronesi, in qualità di organismo di diritto pubblico, rispetta i principi e le disposizioni del D.Lgs. 36/2023, Codice dei contratti pubblici o semplicemente "il Codice". Il Codice disciplina, tra l'altro, i contratti di appalto e di concessione delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori aventi a oggetto l'acquisizione di servizi, forniture, lavori e opere, e si fonda su principi di risultato, fiducia e accesso al mercato, che vanno chiaramente sempre attuati nel rispetto del principio di legalità, parità di trattamento, non discriminazione e proporzionalità. Sulla base di questi principi e delle disposizioni del Codice, le pratiche di formazione, stipulazione ed esecuzione dei contratti di beni, servizi e lavori da parte di Acque Veronesi, avvengono tra l'altro all'insegna della massima trasparenza.

Per selezionare i contraenti, Acque Veronesi adotta un processo trasparente e ben strutturato che si fonda su:

- › Valutazione dell'offerta in termini di qualità, prezzo, competitività e utilità.
- › Rispetto dei principi fondamentali di legalità, parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza.
- › Acquisizione e controllo di documentazione, al fine di appurare l'allineamento tra le pratiche commerciali del candidato e le linee guida definite dallo standard per la responsabilità sociale IQNet SR10, rispetto al quale la Società è certificata dal 2017.

Oltre al rispetto per i requisiti obbligatori (quali i requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 del Codice, i requisiti di idoneità professionale, i requisiti relativi alla capacità economico-finanziaria, i requisiti organizzativi e di capacità tecnico-professionali), la Società richiede ai fornitori l'eventuale possesso di certificazioni ISO 9001, 14001, 45001, 50001,

Responsabilità sociale e EMAS. A partire dal 2020, la Società si avvale di una **piattaforma di approvvigionamento digitale (PAD)**, strumento che garantisce rigore, efficacia ed efficienza nel processo di qualificazione dei fornitori e di affidamento dei contratti. Grazie alla PAD Acque Veronesi è stata integrata nell'ecosistema nazionale degli approvvigionamenti pubblici e tutti i relativi processi risultano digitalizzati. La piattaforma rappresenta uno strumento di comunicazione e interazione con i fornitori volto a garantire trasparenza e rigore nelle trattative ed efficienza nel processo di contrattazione nell'interesse reciproco delle parti.

La sostenibilità nei processi d’acquisto

Acque Veronesi si impegna a garantire l'applicazione di criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori, ai quali richiede di implementare azioni di riduzione dell’impatto ambientale nelle loro tecnologie e procedure operative. Nelle procedure di gara, ove possibile, è prassi inserire dei criteri di premialità per le aziende che dimostrino di possedere uno o più sistemi di gestione certificati, tra i quali sistema di gestione ambientale, della qualità o della sicurezza. Questo approccio è volto a favorire una selezione di fornitori che dimostrino di avere performance più sostenibili e permette di integrare in modo capillare la sostenibilità nella catena del valore di Acque Veronesi.

I requisiti di Acque Veronesi sono definiti in coerenza con i Criteri Ambientali Minimi (CAM) adottati dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE), in linea con il Codice dei contratti pubblici (art. 57 del D. Lgs. 36/2023) e il Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP).

- Tali requisiti coprono i seguenti ambiti:
- › Impiego di energia derivante da fonti rinnovabili.
 - › Limitazione dell'uso di risorse naturali.
 - › Diminuzione della produzione di rifiuti.
 - › Riduzione delle emissioni di gas inquinanti.
 - › Controllo e presidio dei rischi ambientali.

Come previsto dal Codice degli Appalti, tutti i contratti derivanti da procedura di gara predisposti dalla Società contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del Codice Etico degli appalti o grave illecito professionale da parte dei fornitori.

Se il Responsabile Unico di Progetto (RUP) lo ritiene necessario, nella fase di selezione, Acque Veronesi può richiedere che i candidati vengano sottoposti ad audit di seconda parte. Le attività di ispezione sono volte a garantire che i fornitori soddisfino i requisiti imprescindibili in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale, e che mostrino coerenza operativa con quanto auto dichiarato in sede di gara. Gli audit sono anche un'opportunità e un incentivo per il fornitore a migliorare la propria politica ambientale e sociale in modo da renderla conforme agli obiettivi di Acque Veronesi.

Inoltre, il Consorzio Viveracqua funge da Centrale di committenza per promuovere la collaborazione nel campo degli acquisti, al fine di poter realizzare economie di scala e ottimizzare i costi di gestione, migliorare le prestazioni tecniche e aumentare la competitività dei gestori di Viveracqua.

Viveracqua gestisce e mantiene attivo un Albo Fornitori di respiro regionale al quale Acque Veronesi di norma attinge per la scelta dei fornitori nelle gare ad invito.

Custodi dell'Acqua



3.1 La tutela della risorsa idrica

L'accesso all'acqua potabile costituisce una delle sfide globali più urgenti, strettamente connessa alla tutela della salute pubblica, allo sviluppo socio-economico e alla salvaguardia ambientale. L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite riconosce la rilevanza strategica di questo tema attraverso l'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile n. 6 (SDG 6), che si propone di garantire, entro il 2030, la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e dei servizi igienico-sanitari per tutti. Nonostante l'impegno internazionale, i progressi compiuti risultano ancora insufficienti. Secondo il Rapporto mondiale delle Nazioni Unite sullo sviluppo delle risorse idriche pubblicato nel 2024, nel 2022 oltre 2,2 miliardi di persone non disponevano di servizi idrici gestiti in sicurezza, mentre circa il 40% della popolazione mondiale affrontava condizioni di scarsità idrica per almeno un mese all'anno. Le cause principali di questa crisi includono il cambiamento climatico, l'inquinamento delle risorse idriche e la crescita demografica non pianificata. Fenomeni come la desertificazione e il progressivo esaurimento delle riserve idriche sotterranee stanno aggravando ulteriormente la situazione, rendendo imprescindibile l'adozione di strategie integrate e sostenibili per la gestione delle risorse idriche³.

3) Utilitatis, Blue Book 2025

In questo scenario, la **tutela della risorsa idrica** rappresenta per Acque Veronesi una priorità concreta, pienamente integrata nella **mission aziendale** e nella **politica del Sistema di Gestione Integrato**. Alla base di questa visione c'è la consapevolezza che una gestione efficace e efficiente del Servizio Idrico Integrato è fondamentale per assicurare la disponibilità della risorsa idrica all'intera collettività e garantirne allo stesso tempo la qualità.

Questo impegno si attua operativamente lungo tutta la filiera del servizio idrico, attraverso la programmazione e la realizzazione di investimenti per il miglioramento e l'efficientamento del servizio in tutte le sue fasi e l'attuazione di programmi integrati per la protezione delle fonti di approvvigionamento, come la predisposizione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua** e l'individuazione delle **aree di salvaguardia delle acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano**.

Nel corso del 2024 Acque Veronesi ha confermato il proprio impegno nella tutela della risorsa idrica proseguendo nel raggiungimento degli obiettivi strategici definiti da **ARERA**. In particolare, la Deliberazione 917/2017 (nota come "Qualità Tecnica") ha introdotto una serie di **macro-indicatori ambientali**, ciascuno associato a specifici obiettivi di miglioramento, che i gestori del servizio idrico devono perseguire, in accordo con Consiglio di Bacino Veronese.

Un ulteriore ambito di azione riguarda la **resilienza idrica**. A tal proposito, nel 2023, ARERA ha introdotto un nuovo indicatore che misura il rapporto tra i consumi complessivi del servizio idrico integrato (incluse le perdite) e la disponibilità idrica effettiva. Questo indicatore è attualmente oggetto di una fase sperimentale di monitoraggio, finalizzata alla definizione di obiettivi di miglioramento futuri.

I Piani di Sicurezza dell'Acqua

Da anni, Acque Veronesi ha iniziato volontariamente l'elaborazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA o Water Safety Plans) per i propri sistemi acquedottistici, prima che la Direttiva 2020/2184, recepita in Italia con il D.Lgs. 18/2023, li rendesse obbligatori.

I Piani di Sicurezza dell'Acqua costituiscono un sistema integrato di prevenzione e controllo basato sull'analisi di rischio sito-specifica estesa all'intera filiera idro-potabile che, formulato dall'OMS nel 2004 e trasposto in seguito sul piano normativo nazionale, segna un passo fondamentale per rafforzare la qualità delle acque a tutela della salute umana. Nel 2017, Acque Veronesi ha predisposto, collocandosi tra i primi gestori italiani del Servizio Idrico Integrato, il suo primo PSA per la gestione del bacino d'utenza della centrale di Madonna di Lonigo (circa 100.000 persone servite).

In linea con quanto stabilito dalla nuova Direttiva 2020/2184, la Società ha inoltre già provveduto a suddividere il proprio territorio di competenza in una trentina di sistemi acquedottistici, ognuno dei quali sarà oggetto di uno specifico Piano. Nel 2022, sono stati conclusi i PSA per i sistemi acquedottistici dei Comuni di Pescantina e San Giovanni Lupatoto, che si sono aggiunti quindi a quello del Comune di Verona, conclusosi negli anni precedenti. Nel corso del 2024 è stata conclusa la stesura del PSA per l'ambito acquedottistico ricadente nei Comuni di Villafranca di Verona, Povegliano Veronese e Mozzecane. Alla conclusione del PSA, si è tenuta, nel mese di marzo, una serata pubblica per esporre il piano alla popolazione.

Allo scopo di monitorare i dati e condividerli con gli enti e le istituzioni del territorio, nel 2024 Acque Veronesi, in collaborazione con il consorzio Viveracqua, ha acquistato un software dedicato alla stesura dei PSA e alla raccolta e condivisione dei dati. Tale software, denominato HydroS, verrà sviluppato e completato nel corso del 2025.

Le aree di salvaguardia delle acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano

Le aree di salvaguardia sono quelle porzioni di territorio che è necessario sottoporre a **vincolo**, allo scopo di tutelare le risorse idriche destinate al consumo umano, erogate a terzi mediante impianto di acquedotto pubblico.

Acque Veronesi ha dato avvio negli ultimi anni allo studio e all'analisi delle aree di salvaguardia per alcuni punti di emungimento distribuiti nel territorio, secondo quanto previsto dal Piano di Tutela delle Acque e dalle Direttive Tecniche approvate dalla Regione Veneto⁴. Il Decreto regionale prevede l'utilizzo di criteri specifici per la delimitazione delle aree di salvaguardia delle risorse idriche, in aree territoriali omogenee, per punti di attingimento di acque sotterranee destinate al consumo umano tramite acquedotto:

- › Criterio geometrico: di norma adottato per la delimitazione della zona di tutela assoluta e della zona di rispetto per le derivazioni da corpi idrici superficiali e, in via provvisoria, per la delimitazione delle zone di rispetto dei pozzi e delle sorgenti.
- › Criterio cronologico: basato sul tempo di sicurezza, inteso come l'intervallo temporale necessario perché una particella d'acqua compia il suo percorso dal punto di infiltrazione al punto di captazione.
- › Criterio idrogeologico: basato sugli elementi idrogeologici specifici dell'acquifero e dei suoi limiti, viene usualmente applicato alle zone di protezione, alle captazioni da sorgenti e alle zone di rispetto dei pozzi, in condizioni idrogeologiche di particolari complessità, che impediscono l'utilizzo del criterio temporale.

Si tratta di analisi che richiedono impegnativi sforzi dal punto di vista organizzativo e in termini di impegno del personale.

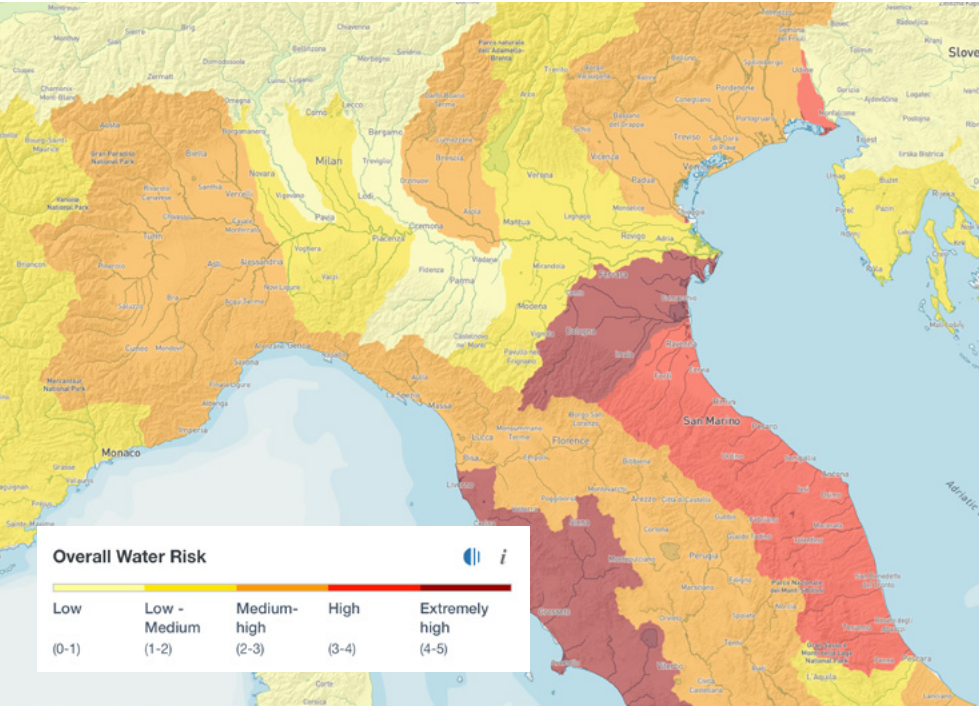
4) DGR Veneto n. 1621 del 05 novembre 2019"

Nel 2024, Acque Veronesi ha iniziato le attività relative all'installazione di sistemi di misura qualitativi e quantitativi per un gruppo sorgenti a servizio dell'acquedotto di Bosco Chiesanuova, tali sorgenti sono denominate “Valdellera”. L'anno di monitoraggio obbligatorio per legge si concluderà nel corso del 2025, permettendo di tracciare le aree di salvaguardia, che saranno poi trasmesse al Consiglio di Bacino per una necessaria verifica con eventuale trasmissione in Regione Veneto per la loro approvazione. Sempre nel corso del 2024 si è provveduto alla tesura del capitolato d'appalto per 49 pozzi a servizio delle reti dei comuni di Verona, Villafranca di Verona, Mozzecane, Povegliano Veronese, Negrar, San Bonifacio, Cazzano di Tramigna e Buttapietra. Le attività relative alla raccolta dei dati storici, all'organizzazione delle prove di portata nelle opere di presa, inizieranno nel 2025, concludendosi poi nel 2026.

3.2 Il consumo idrico

Secondo i dati del **World Resources Institute (Aqueduct 4.0)**, il territorio gestito da Acque Veronesi presenta un **rischio idrico complessivo medio-basso**, risultante dall'aggregazione di indicatori quantitativi e qualitativi. In particolare, l'indicatore di **stress idrico**⁵ mostra un valore **medio-alto** nei periodi di maggiore domanda, come i mesi estivi, mentre per il resto dell'anno si attesta su livelli **bassi o medio-bassi**.

Questi dati evidenziano l'importanza di una gestione sostenibile della risorsa idrica, con attenzione ai prelievi effettuati, per non compromettere la disponibilità e la capacità di rigenerazione dell'acqua, garantendo l'equilibrio tra prelievo e ricarica degli acquiferi.



Per soddisfare il fabbisogno idrico della propria utenza, nel 2024, Acque Veronesi ha prelevato più di **104 milioni di m³ d'acqua**, circa 1 % in più rispetto all'anno precedente.

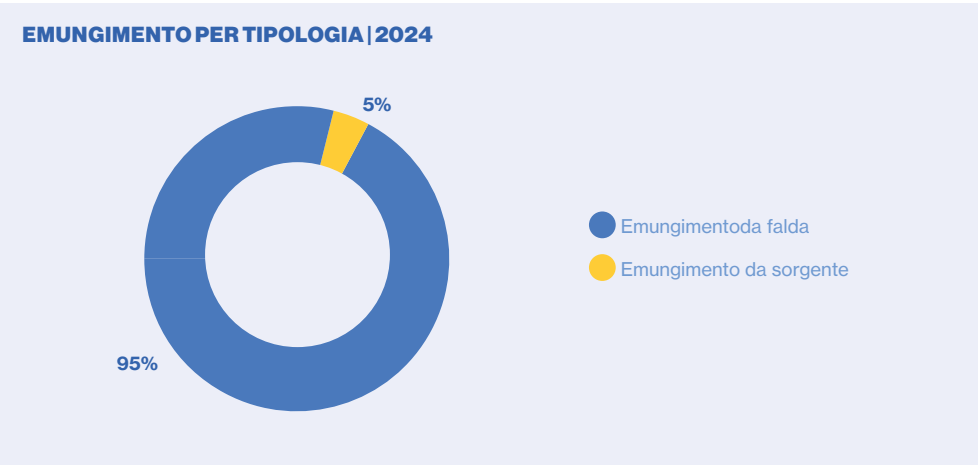
5) Il World Resources Institute definisce lo "stress idrico" come il rapporto tra i prelievi idrici totali (domestici, industriali, agricoli e zootecnici) e la disponibilità rinnovabile di acqua superficiale e sotterranea in un determinato territorio. Una percentuale più alta significa che un maggior numero di utenti si contende le limitate risorse idriche

← Dettaglio mappa del rischio idrico complessivo (Aqueduct 4.0 Water Risk Atlas – World Resources Institute - WRI)

Per visualizzare la mappa dei rischi idrici:

wri.org

L'acqua prelevata proviene da zone a stress idrico medio-basso e la suddivisione delle diverse fonti di approvvigionamento è riportata nel grafico seguente.



A livello qualitativo il 72,5% del totale dell'acqua acqua prelevata presenta caratteristiche di potabilità all'origine, mentre il restante 27,5% è acqua che necessita di essere sottoposta a processi di potabilizzazione prima di essere distribuita.

Per soddisfare i propri fabbisogni idrici interni, Acque Veronesi ha prelevato circa 1.811.620 m³ di acqua dall'ambiente o dalla rete idrica.

La Società opera esclusivamente in aree caratterizzate da stress idrico medio-basso e l'acqua prelevata per usi industriali viene interamente restituita all'ambiente. Il volume d'acqua potenzialmente immagazzinato nei serbatoi lungo la rete idrica è stimato in circa 103.000 m³, corrispondente al volume utile complessivo degli stessi. La Società non effettua attività di riciclo o riutilizzo dell'acqua per usi interni. Segue una sintesi dei volumi d'acqua utilizzati da Acque Veronesi per usi interni, distinti per tipologia:

- › Servizio acquedotto (usi industriali):
 - › Consumi rilevati tramite misuratori di portata, pari a circa 156.000 m³.
- › Servizio depurazione (usi industriali):
 - › Consumi rilevati tramite misuratori di portata, pari a circa 1.570.000 m³.
- › Utenze aziendali ad uso igienico-sanitario:
 - › Consumi stimati (utenze a forfait), pari a circa 83.000 m³.

I dati relativi al consumo idrico totale sono quindi rendicontati sulla base dei consumi effettivi registrati nell'anno da misuratori di portata (circa il 95%) o dei quantitativi riportati sulle bollette.

Consumo idrico per usi interni	u.m.	2024
Consumo idrico totale	m³	1.811.620
Consumo idrico totale in zone a rischio idrico, comprese quelle a elevato stress idrico	m³	0
Volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	m³	0
Volume totale di acqua immagazzinata	m³	102.834

Intensità idrica

Viene riportato di seguito sotto forma tabellare il dato sull'intensità idrica di Acque Veronesi, calcolato come consumo idrico totale nelle proprie operazioni sui ricavi netti della Società.

Intensità idrica	u.m.	2024
Ricavi netti	k€	107.998
Intensità idrica	m³/k€	16,78

3.3 Il servizio acquedotto

La promozione della gestione sostenibile della risorsa idrica inizia con un'efficiente attività di captazione e distribuzione dell'acqua, mirata alla tutela della risorsa idrica e delle falde, la riduzione delle perdite e delle inefficienze nella distribuzione.

Una volta captata e, se del caso potabilizzata, l'acqua viene condotta a ogni singola abitazione attraverso una serie di elementi (centrali di pompaggio, serbatoi di accumulo e tubazioni) che costituiscono, nel complesso, il sistema acquedottistico di distribuzione. In particolare, nel 2024, il sistema acquedottistico di Acque Veronesi è risultato composto da un totale di 985 impianti, di cui 152 sorgenti e 211 pozzi, 38 impianti di potabilizzazione (compresi i fuori servizio), 404 serbatoi e serbatoi pensili, e 180 impianti di pompaggio.

Nel suo percorso, l'acqua viene costantemente controllata dal laboratorio di analisi interno di Acque Veronesi e dall'ULSS di competenza. Complessivamente, la rete acquedottistica, considerando sia la rete di adduzione che la rete di distribuzione, misura 6.134 km, in leggero aumento rispetto al 2023. Di questa, circa il 98% è destinato alla distribuzione nel territorio.

Una parte dell'acqua immessa nella rete viene ceduta ad altri gestori del Servizio Idrico Integrato operanti nei territori contigui a quello di Acque Veronesi. Nel 2024, la Società ha ceduto complessivamente circa 4,8 milioni di m³ d'acqua.

Acque Veronesi è impegnata quotidianamente nel garantire la **continuità del servizio** cercando di limitarne al massimo le interruzioni. Il **macro-indicatore ARERA M2** valuta la durata media delle interruzioni programmate e non programmate (di durata superiore all'ora) subita da ciascun utente finale nell'anno di riferimento. Per tale indicatore, Acque Veronesi si posiziona nella classe di qualità più elevata, con un risultato nettamente migliore rispetto alla media nazionale.

M2 Interruzioni del servizio	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M2 Interruzioni del servizio	0,82 ore	0,28 ore	0,83 ore	58,96 ore
Classe ARERA	A	A	A	C

La qualità dell’acqua potabile

Acque Veronesi s'impegna ogni giorno per garantire la qualità dell'acqua distribuita. A tal fine, in collaborazione con l'ULSS competente⁶, effettua controlli e analisi periodiche secondo quanto prescritto dalla normativa.

L'acqua distribuita agli utenti da parte di Acque Veronesi è potabile e sicura, perché sottoposta a **continue verifiche** effettuate da diversi Enti di controllo.

Nel 2024, i campioni effettuati sulla sola rete di distribuzione sono stati **2.829**. I parametri analizzati sono stati **115.985**, i cui valori rilevati sono stati per il **99,8% conformi ai limiti di legge**, in linea rispetto a quanto registrato nel 2023.

Tipologia campionamenti	2023	2024
Campioni sull'acqua grezza	3.925	3.824
Campioni su acque potabili	2.665	2.829
Parametri analizzati su acque potabili	115.105	115.985

Si evidenzia inoltre che nel corso del 2024 è stata emessa una sola ordinanza di non potabilità di durata pari a 2 giorni, per una limitata porzione di rete del comune di Roverè Veronese. I risultati ottenuti dalle analisi permettono di calcolare i valori degli indicatori ARERA relativi alla qualità dell'acqua distribuita.

L'**indicatore ARERA M3a** “Incidenza ordinanze di non potabilità” si conferma pari allo 0%, mentre gli **indicatori ARERA M3b** “Tasso di campioni da controlli interni non conformi” e **M3c** “Tasso di parametri da controlli interni non conformi” risultano in linea rispetto all'anno precedente.

M3 Qualità dell'acqua erogata	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	0,00%	0,00%	0,01%	0,07%
M3b - Tasso campioni non conformi	6,32%	6.99%	3,01%	3,37%
M3c - Tasso parametri non conformi	0,30%	0,40%	0,19%	0,22%
Classe ARERA	D	D	E	E

Particolare attenzione viene posta al monitoraggio di eventuali contaminazioni chimiche dovute a pesticidi, composti organoclorurati, PFAS e al controllo microbiologico per la verifica della presenza di microrganismi che si possono sviluppare nelle reti. Questi controlli vengono svolti lungo tutta la catena di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua.

DISINFEZIONE E POTABILIZZAZIONE

La **disinfezione** è un processo che agisce sui microrganismi presenti nell'acqua. L'obiettivo è la rimozione, disattivazione o eliminazione dei microrganismi patogeni. Da un punto di vista normativo essa non è considerata un trattamento di potabilizzazione.

6) L'ULSS territorialmente competente ha l'onere di verificare che le acque destinate al consumo umano soddisfino i requisiti richiesti dal D.Lgs. 18/2023, secondo un piano di campionamenti e analisi concordato con la Regione del Veneto e il Ministero della Salute. In caso di rilievo di non conformità, l'ULSS comunica al gestore l'avvenuto superamento. Il gestore, individuate tempestivamente le cause della non conformità, attua i correttivi gestionali di competenza necessari all'immediato ripristino della qualità delle acque erogate e li comunica all'ULSS per le valutazioni del caso.

L'utente ha la possibilità di visionare la qualità della propria acqua:

acqueveronesi.it

Le principali tecniche di disinfezione prevedono il dosaggio in acqua di prodotti a base di cloro: Acque Veronesi utilizza sistemi con dosaggio di ipoclorito di sodio o biossido di cloro. Il controllo del buon funzionamento del processo viene fatto verificando, tramite analisi, l'assenza di microrganismi patogeni nell'acqua, misurando in campo il cloro residuo libero e controllando infine la formazione di sottoprodotti indesiderati. La formazione di questi sottoprodotti dipende dalle caratteristiche dell'acqua di partenza e in generale è minima nel caso di acque di falda; in ogni caso Acque Veronesi è tenuta a monitorarne la formazione e a garantire il rispetto del limite di legge.

La presenza di cloro residuo nella rete di distribuzione, che può essere percepita a livello organolettico dall'utente finale, è di fondamentale importanza, perché garantisce la cloro-copertura dell'acqua consegnata agli utenti e il mantenimento della pulizia delle reti idriche.

Con il termine di potabilizzazione s'intende invece una serie di trattamenti che permettono la rimozione degli inquinanti presenti nell'acqua tramite processi chimico/fisici e/o biologici. Il grado di complessità di tutto il processo dipende dalle caratteristiche di partenza dell'acqua da trattare.

Acque Veronesi adotta diverse tipologie di trattamento nei propri impianti di potabilizzazione, in relazione alle diverse forme di inquinanti presenti nelle acque. Nello schema che segue si riportano gli inquinanti più diffusi e i relativi sistemi di trattamento.

Origine inquinante		Composto	Principale sistema di Potabilizzazione
Naturale		ferro	Sistemi di ossidazione e filtrazione su sabbia
		manganese	
		arsenico	Sistemi di ossidazione, coagulazione e filtrazione su sabbia
		ammoniaca	Processi biologici
Antropica	agricola	erbicidi e loro metaboliti	Adsorbimento su carbone attivo granulare
	industriale	tri/tetracloroetilene	
	industriale	PFAS	
	agricola allevamenti	nitrati	Membrane
Naturale/antropica		microbiologia	Disinfezione

La gran parte dell'acqua prelevata dalle falde acquifere e dalle sorgenti dei distretti Montano e Pedemontano possiede pregiate caratteristiche idrochimiche. Per questo motivo, spesso, viene immessa in rete tal quale o dopo essere stata sottoposta a un semplice trattamento di disinfezione (effettuato tramite aggiunta di prodotti a base di cloro oppure mediante lampade UV).

In alcune zone del territorio gestito la falda è più esposta a contaminazione, in questi casi è necessario sottoporre l'acqua prelevata a processi di potabilizzazione più elaborati al fine di migliorarne le caratteristiche chimiche e renderla conforme ai requisiti di legge.

In linea con quanto registrato negli ultimi anni, nel 2024 sono stati potabilizzati circa 28,6 milioni di m³ di acqua, pari al 28% di quella prelevata.

Per quanto riguarda la contaminazione da PFAS di alcune falde del territorio gestito la Società ha prestato particolare attenzione alla diffusione, tra tutti gli stakeholder, di informazioni in merito alle modalità di gestione e monitoraggio del problema, a partire dal costante adeguamento degli impianti e dagli investimenti promossi in ricerca e sviluppo e, a partire da Giugno 2018, Acque Veronesi eroga acqua con **zero tecnico di PFAS** nei comuni in zona rossa serviti dalla Centrale Madonna di Lonigo.

La tecnica di potabilizzazione per l'abbattimento dei PFAS dall'acqua è la filtrazione mediante i **Carboni Attivi Granulari (GAC)**⁷. La rimozione dei PFAS, rispetto ad altri inquinanti, riduce notevolmente la vita utile dei carboni attivi utilizzati, che devono essere pertanto frequentemente sostituiti con carboni vergini o rigenerati tramite processi di recupero di tipo End of Waste.

Acque Veronesi, applicando un modello di economia circolare che promuove l'utilizzo delle materie prime secondarie, ha fortemente ridotto l'impiego dei carboni attivi vergini a favore di quelli rigenerati. Nei filtri di nuova realizzazione si utilizza il carbone attivo granulare vergine che, una volta esausto, viene rigenerato termicamente da un'azienda specializzata.

Dal 2013 ad oggi, Acque Veronesi ha investito oltre **35,6 milioni di euro** per il superamento dell'emergenza PFAS. Nel corso del 2024 sono stati portati avanti una serie di interventi di ottimizzazione della nuova centrale idrica realizzata in loc. Bova nel comune di Belfiore.

Le perdite idriche

Tutte le reti di acquedotto sono soggette fisiologicamente a perdite e, pertanto, a una dispersione della risorsa nell'ambiente. Esistono tre principali tipologie di perdite idriche, identificabili in base alle rispettive origini:



PERDITE FISICHE O REALI
dovute alla corrosione, deterioramento o rotture delle condotte, degli organi idraulici, ecc.



PERDITE APPARENTI
connesse all'attività di manutenzione di reti ed impianti e alle perdite di processo degli impianti di potabilizzazione.



PERDITE AMMINISTRATIVE
dovute a volumi sottratti senza autorizzazione (es: allacciamenti abusivi) e a volumi consegnati, ma non misurati a causa dell'imprecisione o del malfunzionamento dei contatori.

Il volume complessivo di tali perdite non si determina con misure dirette, ma calcolando la differenza fra i volumi d'acqua prelevati dall'ambiente e quelli effettivamente utilizzati e fatturati nelle bollette. Nel 2024, in particolare, non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri Gestori, circa 39,2 milioni di m³ di acqua potabile.

7) I GAC sono masse assorbenti di origine vegetale che dopo trattamento termico assumono il tipico aspetto granulare. I GAC sono caratterizzati da un'elevata superficie specifica e da un elevato grado di porosità che li rendono particolarmente adatti all'assorbimento di microinquinanti organici. Una volta esauste, le masse vengono rigenerate tramite processo termico effettuato da ditte specializzate e sono pronte per essere riutilizzate.

Per maggiori informazioni sul tema PFAS

analisipfas.it

Le perdite idriche percentuali, definite come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema nell'anno considerato, risultano pari al 37,7% e il corrispondente indice lineare è pari a 14,43 m³/km/gg. Oggi Acque Veronesi si trova nella classe C per il **macro-indicatore ARERA M1** “Perdite idriche”. La classe A viene riconosciuta ai gestori con un dato di perdite idriche lineari inferiori a 12 m³/km/gg e perdite idriche percentuali inferiori al 20%.

Perdite idriche	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M1a Perdite idriche lineari ⁷	13,8 m³/km/gg	14,4 m³/km/gg	11,2 m³/km/gg	18,0 m³/km/gg
M1b Perdite idriche percentuali ⁸	36,4%	37,7%	38,6%	42,0%
Classe ARERA	C	C	C	C

Uno dei compiti più importanti di Acque Veronesi è **ridurre al minimo qualsiasi tipologia di perdita** di acqua lungo tutta la rete acquedottistica, per poter limitare la dispersione di risorse idriche preziose e ridurre i consumi energetici, in linea con gli obiettivi incentivanti di ARERA.

In quest'ottica, Acque Veronesi promuove numerose iniziative per limitare le dispersioni e gli sprechi lungo il percorso di distribuzione dell'acqua.



AZIONI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE FISICHE

Distrettualizzazione, ricognizione, analisi dati portata-pressione e modellizzazione delle reti

Nel corso del 2024 Acque Veronesi ha continuato l'attività con il completamento della distrettualizzazione della rete comunale di Pescantina e con la progettazione dei distretti della rete di Verona, San Martino Buon Albergo e Buttapietra, che dovranno essere realizzato nel primo trimestre del 2026.

Parallelamente, è proseguita anche l'attività di modellazione idraulica delle reti con il completamento del modello della Lessinia e l'inizio delle attività per implementare anche quello di Verona.

La scelta delle zone si è basata su attente valutazioni tese a definire le priorità di intervento, che hanno considerato la disponibilità idrica, il costo di produzione dell'acqua ed eventuali problematiche strutturali presenti. I dati raccolti confluiscono in software in grado di comparare la situazione reale con le condizioni teoriche previste dai modelli numerici, fornendo ulteriori informazioni utili alla corretta gestione delle reti, come, ad esempio, l'ottimizzazione delle pressioni, che consente la limitazione dello stress dei sistemi di distribuzione.

7) Le Perdite idriche lineari vengono calcolate come di seguito:

Perdite idriche lineari

$$= \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} \text{ [m³/km/gg]}$$

WL_{TOT}^a volume perso complessivamente nell'anno nelle fasi di acquedotto gestite

$\sum W_{iN}^a$ somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (dall'ambiente o importata da altri sistemi) nell'anno a (m³).

Lp^a: lunghezza totale complessiva delle condotte di adduzione e distribuzione. Rif. normativi: Delibera n. 917/2017 ARERA – Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato – articoli 7 e 8. La Del. 639/2021/R/idr ha modificato il concetto di lunghezza totale.

8) Le perdite idriche percentuali sono calcolate come di seguito:

Perdite idriche percentuali

$$= \frac{WL_{TOT}^b}{\sum W_{iN}^b} [\%]$$

Ricerca delle perdite

La ricerca perdite viene svolta in campo con l'ausilio di squadre operative composte ciascuna da tecnici specializzati. L'attività può essere avviata nel caso la normale attività di gestione delle reti evidenzi situazioni anomale o per le quali vi sia la necessità di indagini con strumentazioni tecnologiche avanzate. In alternativa, si organizzano “campagne di ricerca specifiche” per indagare sistemi idrici con perdite elevate o con problemi di performance nell'erogazione del servizio. Le tecniche adottate sono nella maggioranza dei casi di natura elettroacustica: vengono utilizzati particolari strumenti elettronici (geofoni, correlatori e noise logger) che captano il rumore prodotto dalla perdita per consentirne l'esatta localizzazione. Tale attività ha permesso di recuperare nel 2024 una portata d'acqua pari a 61,4 l/s.

Sostituzione delle tubazioni ammalorate

Nel corso del 2024 sono stati investiti circa 3,7 milioni di euro per la sostituzione di tratti di condotte idriche ammalorate che hanno riguardato numerosi interventi distribuiti su tutto il territorio in gestione. Tra i vari, per importanza si citano: Villafranca di Verona (via Dossi), Minerbe, Soave (via S. Matteo), Grezzana (via Madonnina e loc. Chiavara), San Giovanni Lupatoto (via Porto), Buttapietra e Verona (via Torricella).



AZIONI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE APPARENTI

Integrazione di misure di processo in telecontrollo

L'83% delle misure di processo sono effettuate attraverso sistemi di misurazione ad alta frequenza, che vengono direttamente trasmessi ed elaborati da un'unità operativa dedicata. Già dal 2020, per il potenziamento di tale sistema, è stato sostituito il telecontrollo di 20 centrali dell'acquedotto con apparecchiature tecnologicamente più avanzate, che garantiscono una maggiore comunicazione di dati e una migliore gestione degli stessi. Dal 2024 la NOC si è dotata di un nuovo Scada più performante e tecnologico, che sarà in grado di interfacciarsi con gli altri sistemi aziendali e migliorare la consapevolezza dell'emunto quotidiano, in modo da allertare subito l'operatore in turno di eventuali aumenti di portata non anomali. Il progetto DRIVER PNRR che si sta attualmente affrontando, porterà la revisione di sistemi di telecontrollo obsoleti e l'implementazione di nuovi punti telecontrollati per un totale di 107 attività.



AZIONI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE AMMINISTRATIVE

Sostituzione contatori

A partire dal 2018, Acque Veronesi ha avviato un programma strutturato di sostituzione massiva dei misuratori presso l'utenza, finalizzato al miglioramento tecnologico e all'incremento dell'affidabilità della rilevazione dei consumi. Il piano decennale (2018-2027)

prevede una sostituzione di circa 40.000 apparecchiature ogni anno. Nel 2024 sono stati sostituiti circa 34.800 contatori, comunque in linea con gli obiettivi stabiliti, per un investimento di circa 1,5 milioni di euro. Di questi, circa 6.500 misuratori appartengono alla tipologia "smart", dispositivi che consentono la trasmissione periodica delle letture e forniscono informazioni aggiuntive, tra cui notifiche in caso di potenziali perdite nelle reti private. L'importanza e la portata di tale iniziativa sono destinate a crescere nei prossimi anni.

3.4 Il servizio fognatura

L'utilizzo della risorsa idrica da parte delle comunità umane e industriali porta alla formazione di acque reflue che vanno gestite, al fine di evitare situazioni di pericolo per l'igiene pubblica e la compromissione dello stato di salute dei corpi idrici.

Le infrastrutture di fognatura e depurazione svolgono pertanto, mediante il collettamento delle acque reflue e l'abbattimento della loro carica inquinante, un ruolo fondamentale per **tutelare la salute delle persone e ridurre il potenziale impatto ambientale**, prodotto dall'utilizzo dell'acqua.

Nel 2024, attraverso la rete fognaria, sono state trattate dagli impianti di depurazione acque reflue per volume complessivo di oltre **74 milioni di m³**, di cui circa 4 milioni di m³ (6 % del totale) derivanti da utenze industriali.

La rete fognaria gestita da Acque Veronesi si dirama per più di **3.150 km di condotte** e si compone di tratti a sistema misto, di vecchia concezione, e tratti a sistema separato.

- › la **fo gnatura a sistema misto**, lunga circa 1.500 km, raccoglie, nella stessa canalizzazione, le acque reflue di insediamenti civili e industriali e quelle meteoriche di dilavamento.
- › la **fo gnatura a sistema separato** si estende per circa 1.650 km e prevede invece una canalizzazione per gli scarichi civili e industriali (acque nere) e una destinata alle acque meteoriche di dilavamento (acque bianche).

Le reti di raccolta delle acque meteoriche non rientrano normalmente nel servizio idrico integrato. Fa eccezione il Comune di Verona, che da anni ha attivato un contratto di servizio per la loro manutenzione. Tuttavia, la responsabilità della gestione di queste reti resta in capo al Comune.

La fognatura è generalmente a scorrimento naturale: i reflui scorrono per gravità fino all'impianto di depurazione. Durante questo percorso, a seconda dei dislivelli o degli ostacoli presenti, possono essere necessari degli impianti di sollevamento, che attraverso una serie di elettropompe sollevano meccanicamente le acque reflue per permetterne il deflusso successivo. Gli impianti di **sollevamento fognario** gestiti da Acque Veronesi sono in totale 884.

Fanno parte della fognatura a sistema misto anche gli **scaricatori di piena**, ovvero manufatti idraulici che permettono di scaricare nei corpi idrici superficiali l'eventuale eccesso di portata che può avvenire in occasione di piogge particolarmente intense. Il totale degli scaricatori di piena gestiti nel 2024 è di 594 unità.

Il **macro-indicatore ARERA M4** "Adeguatezza del sistema fognario", che tiene conto della frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura e dell'adeguatezza normativa e del controllo degli scaricatori di piena, misura i risultati delle azioni volte a minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue. In linea con gli anni precedenti, Acque Veronesi si colloca per questo indicatore in classe D.

M4 – Adeguatezza del sistema fognario	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M4a – Frequenza allagamenti da fognatura	1,4 n/100km	2,6 n/100km	2,5 n/100km	5,1 n/100km
M4b – Adeguatezza normativa degli scaricatori piena (% non adeguati)	94%	73%	23%	22%
M4c - Controllo scaricatori di piena	9%	31%	11%	7%
Classe ARERA	E	D	E	E

Per migliorare l'efficienza del sistema fognario e ridurre il rischio di episodi di inquinamento ad esso correlati, Acque Veronesi adotta una serie di interventi mirati, tra cui:

- › Interventi di separazione delle reti per la raccolta delle acque nere e per la raccolta delle acque meteoriche di dilavamento.
- › Interventi di sostituzione di condotte fognarie che mostrano insufficienze idrauliche o carenze strutturali che ne compromettono il funzionamento.
- › Interventi di adeguamento degli scaricatori di piena.
- › Interventi di manutenzione straordinaria e potenziamento degli impianti di sollevamento fognario.
- › Rilievi, ispezioni e attività di monitoraggio delle portate e degli inquinanti presenti in fognatura, anche attraverso l'applicazione di nuove tecnologie, come il sistema di controllo KANDO che permette il monitoraggio qualitativo della fognatura con lo scopo di rilevare scarichi anomali.

3.5 Il servizio depurazione

Acque Veronesi garantisce lo scarico controllato dell'acqua nell'ambiente tramite il trattamento depurativo delle acque reflue urbane, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale per i corpi idrici stabiliti dalla normativa europea e nazionale.

La prevenzione dell'inquinamento è pertanto un impegno significativo della politica del Sistema di Gestione Integrato di Acque Veronesi. Tale obiettivo viene perseguito attraverso un processo di miglioramento continuo, che coinvolge l'innovazione tecnologica, la progettazione, la pianificazione degli investimenti e l'ottimizzazione delle attività gestionali.

La gestione degli impianti di depurazione avviene nel pieno rispetto delle normative ambientali e delle autorizzazioni vigenti, che definiscono i limiti alle concentrazioni delle sostanze inquinanti e le modalità di monitoraggio delle emissioni negli scarichi, sia nei corpi idrici che sul suolo.

Le potenziali situazioni di emergenza che potrebbero determinare scarichi non conformi o la dispersione di sostanze inquinanti nei corpi idrici o sul suolo sono preventivamente individuate e gestite attraverso specifiche procedure, che contemplano diversi scenari di rischio e le relative misure di contenimento.

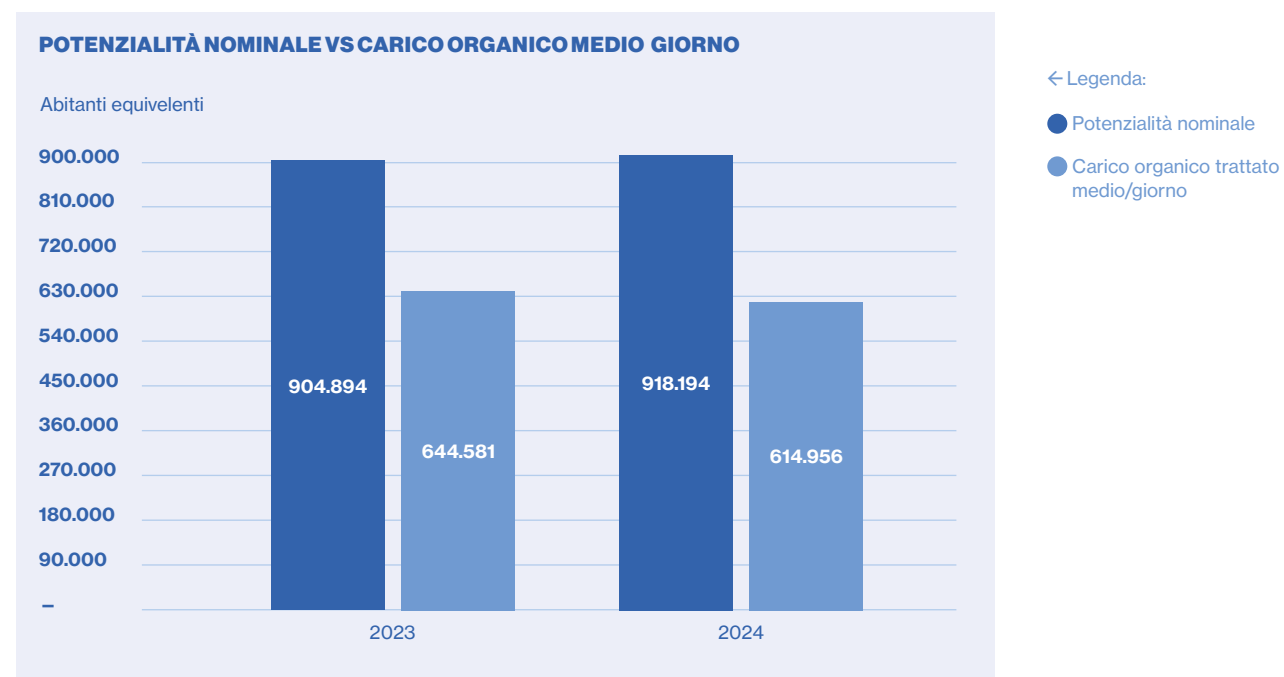
Gli impianti di depurazione rimuovono i contaminanti presenti nelle acque reflue urbane attraverso un processo multi-fase che porta alla sedimentazione dei fanghi di depurazione, contenenti gli inquinanti in forma concentrata, e alla formazione di un effluente finale che raggiunge un livello di qualità tale da renderlo compatibile con la capacità autodepurativa del corpo idrico recettore.

Nel 2024 la Società ha gestito 58 impianti provvisti di trattamento primario (vasche Imhoff), 21 di trattamento secondario, 15 di trattamento terziario e 32 di terziario avanzato, per un totale di **126 impianti dedicati al servizio di depurazione**.

Considerando solo gli impianti che dispongono almeno del trattamento secondario, gli scarichi avvengono di norma in corpo idrico superficiale, a parte alcune eccezioni, il cui quantitativo rappresenta una quota residuale (6 impianti di depurazione), che scaricano su suolo: per questi impianti il recapito dello scarico in corpo idrico superficiale non è tecnicamente possibile o troppo oneroso a fronte dei benefici ambientali conseguibili.

Il volume trattato dagli impianti di depurazione (escluse le vasche Imhoff) nel corso dell'anno è stato di oltre **74 milioni di m³**.

La potenzialità dei depuratori, misurata in termini di abitanti equivalenti (AE), viene stabilita in fase di progettazione per garantire un corretto trattamento dei reflui prodotti dall'agglomerato servito.



Nel 2024, i depuratori gestiti dalla Società hanno trattato un carico organico medio giornaliero pari a circa 615.000 AE, a fronte di una potenzialità complessiva nominale di 918.194 AE, in aumento rispetto al 2023 di 13.300 AE.

Questo incremento è dovuto a:

- › Potenziamento dell'impianto di Minerbe, passato da 2.200 a 5.000 AE.
- › Potenziamento dell'impianto di San Giovanni Lupatoto, da 24.000 a 30.000 AE.
- › Dismissione dell'impianto di Oppeano Feniletto (3.500 AE) e attivazione di un nuovo impianto da 8.000 AE.

La resa depurativa e gli inquinanti emessi

Acque Veronesi attua un'attenta attività di monitoraggio e verifica della qualità degli scarichi dei propri impianti di depurazione.

Nel 2024, i campioni effettuati sugli scarichi generati dai 68 depuratori gestiti (escluse le vasche Imhoff), sono stati 7.283. I parametri analizzati sono stati 87.761, i cui valori rilevati sono stati per il **99,2% conformi ai limiti di legge**, in linea rispetto al valore dell'anno precedente (99,1%).

Il tasso di conformità ai limiti di legge dei campioni di acque reflue analizzati a valle della depurazione evidenzia una buona qualità dell'acqua reimpressa in natura.

Tipologia di campioni	2023	2024
Campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione [n.]	7.585	7.283
Numero di parametri analizzati [n.]	98.454	87.761

Il macro-indicatore M6 di ARERA “Qualità dell’acqua depurata” misura il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acque reflue in uscita dai depuratori aventi una potenzialità superiore o uguale ai 2.000 AE.

M6 – Qualità dell'acqua depurata	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M6 Tasso superamento limiti campioni acqua reflua scaricata	5,9%	12,2%	6,8%	7,2%
Classe ARERA	C	D	C	C

Il peggioramento apparente del dato è dovuto alle diverse modalità di calcolo del macro-indicatore M6. La delibera 637/2023/R/IDR ha esteso infatti agli impianti con potenzialità compresa tra 2.000 e 9.999 AE recapitanti in area sensibile il conteggio di non conformità relativamente ai limiti imposti agli impianti di taglia superiore per i parametri azoto e fosforo.

Per migliorare le performance del servizio di depurazione e ridurre il rischio di episodi di inquinamento ad esso correlati, Acque Veronesi adotta una serie di interventi mirati, tra cui:

- › Interventi di potenziamento e upgrading impiantistico.
- › Interventi per la dismissione di depuratori e vasche Imhoff e il collettamento dei reflui a impianti che garantiscono trattamenti del refluo più avanzati.
- › Aggiornamento tecnologico delle apparecchiature e dei processi.

La tabella seguente riporta le quantità di inquinanti emessi dagli scarichi dei depuratori gestiti dalla Società, sia in acque che su suolo, come previsto dall'Allegato II del Regolamento (CE) n. 166/2006 (Registro Europeo delle Emissioni e dei Trasferimenti di Sostanze Inquinanti – E-PRTR).

Gli inquinanti su cui vengono acquisiti i dati sono quelli che potenzialmente potrebbero essere presenti negli scarichi fognari. Le quantità indicate sono consolidate, ovvero rappresentano la somma delle emissioni dei singoli impianti, considerando solo i casi in cui è stato superato il valore soglia previsto per ciascun inquinante dal regolamento europeo.

Inquinante emesso	u.m.	2023		2024	
		Acqua	Suolo	Acqua	Suolo
Arsenico	t	0,05	0,00	0,08	0,00
Azoto totale	t	201,21	0,00	188,15	0,00
Cadmio	t	0,00	0,00	0,00	0,00
Cianuri	t	1,06	0,08	1,33	0,09
Cloruri	t	2.200,57	0,00	2.579,82	0,00
Cromo totale	t	1,02	0,00	0,94	0,00
Fluoruri	t	0,00	0,00	0,00	0,00
Fosforo totale	t	12,80	0,00	29,46	0,00
Mercurio	t	0,00	0,00	0,02	0,00
Nichel	t	2,62	0,00	3,80	0,02
Piombo	t	0,03	0,00	0,12	0,00
Rame	t	0,09	0,00	0,16	0,00
Richiesta chimica di ossigeno (COD)	t	212,16	0,00	195,92	0,00
Zinco	t	1,77	0,12	2,67	0,15

Le emissioni di inquinanti in valore assoluto sono aumentate rispetto al 2023 considerato l'incremento della portata trattata dagli impianti di depurazione nel 2024 (+17%). Si segnala tuttavia che i quantitativi di azoto e COD sono diminuiti, a conferma del mantenimento delle prestazioni degli impianti di depurazione.

In accordo con le autorizzazioni vigenti, gli inquinanti presenti negli scarichi dei depuratori sono monitorati tramite campionamenti e analisi periodiche, svolte da **laboratori accreditati** secondo **metodi riconosciuti** a livello internazionale.

Le concentrazioni degli inquinanti sono rilevate a livello di sito, inserite nei registri degli impianti e in un software gestionale dedicato.

Le quantità emesse sono state calcolate moltiplicando la **portata annua trattata** da ciascun depuratore per la **concentrazione media dell'inquinante** rilevata nei campioni prelevati allo scarico. La frequenza dei campionamenti è proporzionale alla dimensione dell'impianto di depurazione.

La concentrazione media è stata determinata secondo i seguenti criteri, in base al laboratorio che ha effettuato le analisi:

- › Analisi interne (laboratorio di Acque Veronesi):
 - › Tutti i valori grezzi sono stati considerati, anche quelli inferiori al limite di quantificazione (LOQ).
 - › I risultati pari a 0 sono stati considerati come 0.
 - › Il valore del COD (Domanda Chimica di Ossigeno) è stato riportato come COD/3.
- › Analisi esterne (laboratorio esterno):
 - › I risultati pari a 0 perché inferiori al LOQ sono stati calcolati come LOQ/2.
 - › Il valore del COD (Domanda Chimica di Ossigeno) è stato riportato come COD/3.
 - › Il valore del COD inferiore al LOQ è stato calcolato come (COD/3)/2.

3.6 Investimenti

In accordo a quanto definito nella Convenzione di Gestione del Servizio Idrico Integrato, Acque Veronesi ha l'obbligo di dare attuazione al **Piano d'Ambito**, approvato dal Consiglio di Bacino Veronese, definendo **programmi di intervento pluriennali**.

Il **Programma degli Interventi** è lo strumento, pensato da ARERA, nel quale Acque Veronesi condensa tutte le azioni ritenute necessarie al rispetto degli obiettivi dettati dalle norme attualmente vigenti e dagli Enti di regolazione.

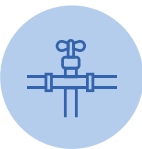
Il Programma degli interventi 2024-2029

Nello specifico il Programma degli Interventi vigente considera il periodo 2024-2029 ed è stato approvato sia dall'Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese⁹ e in via di approvazione da parte di ARERA. Tale Piano prevede una molteplicità di **investimenti** da realizzarsi nei sei anni per una spesa complessiva stimata in circa **390,5 milioni di euro**. Tali interventi sono determinati in relazione alla loro coerenza con il Piano d'Ambito ed in base alle priorità definite dallo stesso EGA e dalla governance della Società, nel rispetto delle prescrizioni e dei vincoli dettati dalla normativa vigente (a livello europeo, nazionale e regionale) e dagli ulteriori obiettivi previsti dalla disciplina della qualità tecnica (RQTI).

Le azioni illustrate nel Programma degli Interventi per il periodo 2024-2029 si possono suddividere a seconda del servizio gestito (acquedotto, fognatura e depurazione).

La maggior parte di questi sono coerenti con la disciplina della regolazione della qualità tecnica, a cui però devono essere aggiunte le azioni necessarie per estendere il servizio progressivamente a tutto il territorio in gestione.

9) Con Deliberazione n. 07 del 10.10.2024.



ACQUEDOTTO

- Riduzione delle perdite di rete
- Riduzione delle interruzioni del servizio
- Aumento della qualità dell'acqua distribuita
- Estensione delle reti alle zone sprovviste



FOGNATURA

- Riduzione degli sversamenti e degli allagamenti
- Progressiva messa a norma degli sfioratori di rete
- Estensione delle reti fognarie



DEPURAZIONE

- Riduzione dei fanghi smaltiti a discarica
- Aumento della qualità delle acque reflue depurate

Nel corso del 2024, il valore complessivo degli investimenti realizzati ha raggiunto il valore di 55,9 milioni di euro, superando di 4,4 milioni quanto previsto. Questo valore rappresenta il miglior risultato assoluto raggiunto da Acque Veronesi dal 2007 ad oggi.

In particolare, sono stati spesi oltre 34,0 milioni di euro per il servizio acquedotto, 13,7 milioni di euro per il servizio fognario e 5,4 milioni di euro per il servizio di depurazione.

Inoltre, sono stati spesi euro 740 mila euro per attività riconducibili a Funzioni Operative Condivise (F.O.C.) che riguardano prestazioni di natura operativa, tecnica e/o commerciale svolte in maniera condivisa da almeno due unità aziendali, come ad esempio le attività di laboratorio, i servizi cartografici, il telecontrollo e la gestione delle utenze, ecc. Ulteriori 1,9 milioni di euro sono stati spesi per Servizi Comuni necessari a dare massima funzionalità gestionale all'azienda come, ad esempio, ricerca e sviluppo, implementazione e mantenimento dei sistemi informativi, sistemi di gestione per la qualità ambiente e sicurezza, adeguamento delle strutture per l'assistenza ai clienti.

Il valore totale degli investimenti può essere declinato in funzione delle “criticità” che mirano a colmare o in funzione dei macro-indicatori della qualità tecnica corrispondenti.

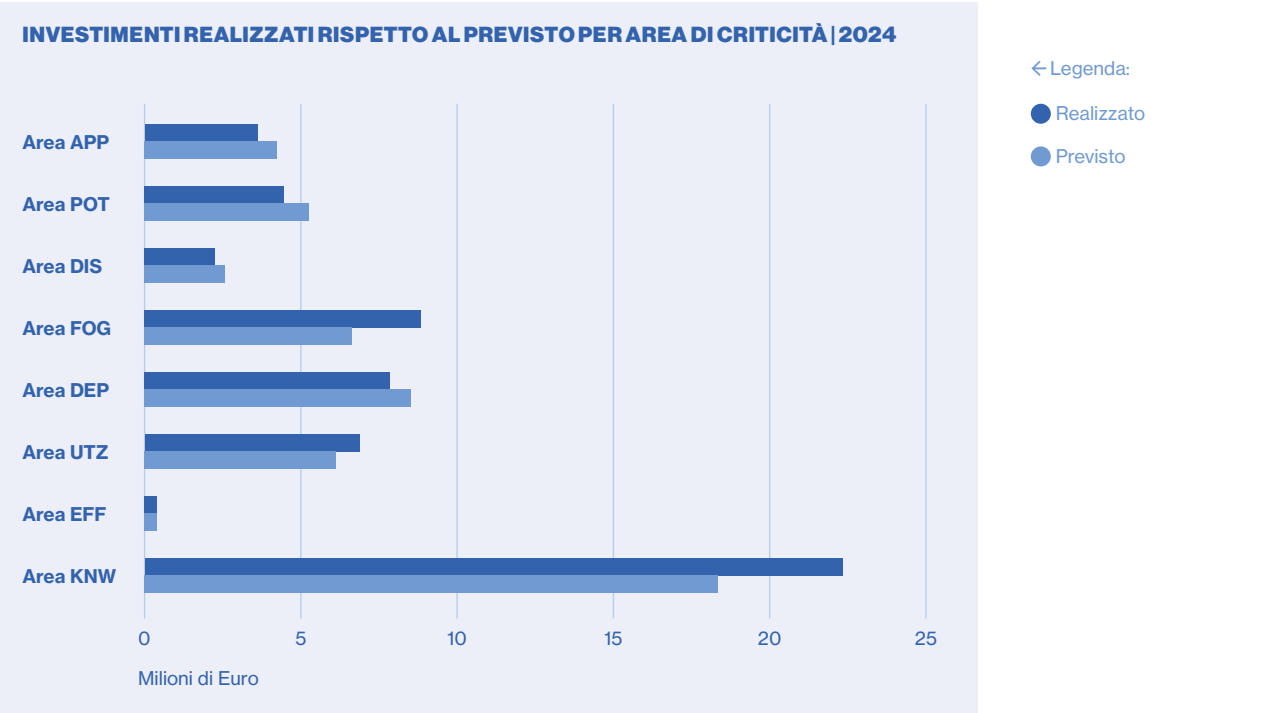
Suddivisione in funzione della “criticità” ARERA

Con Determinazione n. 1/2018-DSID del 29/03/2018 ARERA ha definito la griglia delle criticità individuabili per il servizio idrico integrato, stabilendo 8 “aree” (ulteriormente poi suddivisibili in circa 60 “criticità”).

Investimenti per criticità	Previsto [€]	Realizzato [€]	[%]
Area APP - Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)	18.072.837	22.138.484	122,50%
Area POT - Criticità della potabilizzazione	375.000	382.793	102,10%
Area DIS - Criticità nella distribuzione	6.179.457	7.018.080	113,60%
Area FOG - Criticità della fognatura	8.340.385	7.864.918	94,30%
Area DEP - Criticità della depurazione	6.831.185	8.604.664	126,00%

Investimenti per criticità	Previsto [€]	Realizzato [€]	[%]
Area UTZ - Criticità nei servizi all'utenza	2.410.000	2.095.182	86,90%
Area EFF - Criticità generali della gestione	5.209.000	4.463.854	85,70%
Area KNW - Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)	4.083.735	3.363.294	82,40%
Totale complessivo	51.501.599	55.931.270	108,60%

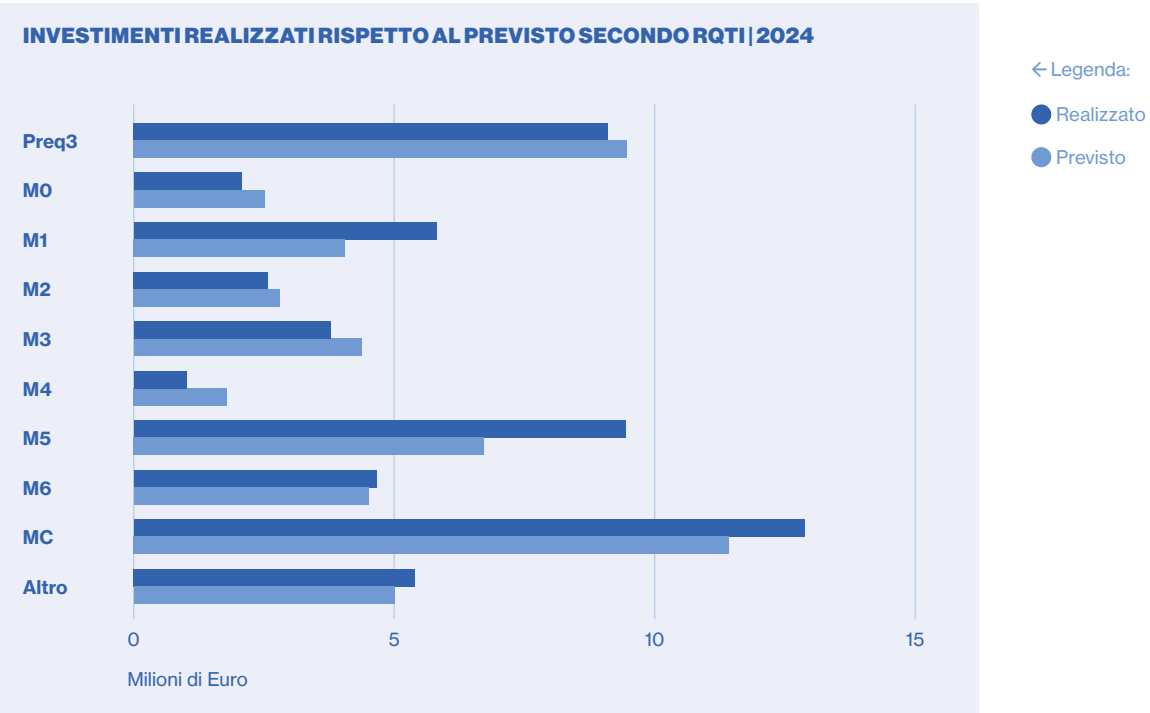
Nel grafico seguente è riportata la percentuale di investimenti realizzati rispetto a quelli previsti, suddivisi per tali aree di criticità ARERA. Le due aree in cui la Società ha impiegato più risorse nel 2024 sono quelle della distribuzione idrica (DIS) e dell'approvvigionamento (APP). A seguire poi gli investimenti nell'area della fognatura (FOG) e della depurazione (DEP).



Suddivisione in funzione dei macro-indicatori ARERA

Gli investimenti programmati e poi effettivamente realizzati nel corso del 2024 sono stati anche ripartiti secondo gli indicatori di qualità tecnica, definiti da ARERA con Delibera n. 917-2017 (ora aggiornata dalla n. 637/2023). Secondo questa suddivisione è possibile apprezzare che il maggior sforzo in relazione agli interventi realizzati è stato teso al miglioramento del macro-indicatore M0 (resilienza idrica) e per prevenire le interruzioni del servizio acquedottistico (M2). Importante risulta inoltre l'impegno relativo ai macro-indicatori Preq3 (conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane) ed M6 (qualità dell'acqua depurata).

Investimenti per macro-indicatore	Previsto [€]	Realizzato [€]	[%]
Preq3 - Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	5.017.937	5.435.605	108,3%
M0 – Resilienza Idrica	11.405.000	12.905.567	113,2%
M1 - Perdite idriche	4.803.735	4.878.564	101,6%
M2 - Interruzioni del servizio	6.755.837	9.446.582	139,8%
M3 - Qualità dell'acqua erogata	1.205.000	647.686	53,7%
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	4.116.214	3.508.354	85,2%
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	2.302.389	2.191.907	95,2%
M6 - Qualità dell'acqua depurata	3.700.000	5.449.741	147,3%
MC - Gestione del rapporto contrattuale	2.410.000	2.095.182	86,9%
Altro - Eventuali ulteriori obiettivi che esulano dagli standard definiti ai sensi del RQTI	9.785.487	9.372.083	95,8%
Totale complessivo	51.501.599	55.931.270	108,6%



Vale anche la pena di evidenziare che oltre alle attività che Acque Veronesi realizza in quanto presenti nel proprio Programma, in alcune condizioni la stessa società opera anche per conto di alcune Amministrazioni che fanno parte del proprio territorio. Ad esempio, realizzando interventi programmati dagli Enti locali in concomitanza con i propri o supportando le Amministrazioni locali in interventi di “scopo” di particolare complessità, come quelli finanziati con fondi emergenziali (“VAIA” o “calamità agosto 2020”). Per tali opere, solo nel 2024, sono stati spesi complessivamente ulteriori 1,4 milioni di euro.

Il Piano delle Opere Strategiche

Come richiesto da ARERA, all'interno del Piano degli Interventi, Acque Veronesi ha incluso anche una sezione relativa alle **Opere Strategiche (POS)** che costituisce una prima definizione della propria programmazione di medio-lungo termine, valida in questo caso sino al 2035. Le opere contenute in questa sezione hanno, per definizione, durata pluriennale e un'elevata complessità tecnica. Si tratta comunque di lavori considerati prioritari anche dalla pianificazione d'Ambito.

ACQUEDOTTO

- › **Inquinamento da PFAS:** Acque Veronesi sta realizzando i lavori di collegamento tra i comuni di Belfiore e Verona, parzialmente finanziati con fondi PNRR, ed ha avviato la progettazione per il potenziamento della centrale idrica di Verona est, anch'esso finanziato parzialmente con fondi Regionali.
- › **Inquinanti di origine naturale:** per ridurre l'esposizione della popolazione a tali sostanze, saranno progettate infrastrutture acquedottistiche sovracomunali in grado di mettere in comunicazione acquiferi con alta qualità dell'acqua, nonché proseguire con l'estensione della rete idrica alle aree ancora non servite.
- › **Crisi idrica:** per contrastare i disagi che si riscontrano nei comuni montanti (Lessinia) durante i periodi più siccitosi, saranno potenziati i sistemi di approvvigionamento mediante la realizzazione di nuove dorsali e nuove reti di interconnessione.
- › **Rimozione tubazioni in fibrocemento:** procede la campagna di sostituzione delle condotte più obsolete realizzate in fibro-cemento (oltre 280 km posati tra gli anni 1980-90).
- › **Sistemi di filtraggio volti ad evitare situazioni di rischio:** in ottemperanza alla DGR 2232/2017, prosegue la campagna di modifiche impiantistiche di 33 impianti, volti a fronteggiare tempestivamente eventuali situazioni di rischio per la salute pubblica derivante dalla contaminazione delle fonti di prelievo.

FOGNATURA

- › **Adeguamento dei collettori fognari:** nel 2024, sono stati investiti oltre 1,6 milioni di euro per lavori di consolidamento e/o sostituzione dei collettori fognari di grande diametro vetusti, presenti nelle aree più urbanizzate del comune di Verona, così da risolvere o prevenire disfunzioni su alcune tratte gravemente ammalorate.
- › **Estensioni fognarie:** il POS include interventi per estendere il servizio di fognatura anche ad utenze a bassa densità abitativa, collocate ai margini degli agglomerati, in previsione dell'approvazione della nuova direttiva europea sul trattamento delle acque reflue urbane, che abbassa la soglia minima di applicabilità degli agglomerati da 2.000 a 1.000 abitanti equivalenti.

DEPURAZIONE

› **Potenziamento dei depuratori:** per scongiurare il rischio di contenzioso con l'unione europea in previsione dell'entrata in vigore della nuova direttiva sul trattamento delle acque reflue urbane, saranno potenziati i sistemi depurativi degli agglomerati di Legnago e Nogara-Gazzo Veronese.

Gli investimenti più significativi

Nel corso del 2024, Acque Veronesi ha effettuato numerosi investimenti per il miglioramento e il potenziamento dei propri servizi.

La parte più significativa degli interventi effettuati da Acque Veronesi nel corso dell'anno ha avuto l'obiettivo di efficientare i servizi in gestione. A tale fine sono stati spesi oltre 11,8 milioni di euro per l'acquedotto e ulteriori 8,6 milioni per la fognatura e la depurazione.

Anche il tema dell'efficacia del servizio ha registrato uno speso molto importante; oltre 17,1 milioni di euro per l'acquedotto (per prevenire situazioni di pericolo per la salute pubblica) e 7,7 milioni per la fognatura/depurazione (principalmente per la prevenzione di danni verso l'ambiente).

A trainare gli investimenti 2024 sono stati due interventi beneficiari di fondi PNRR, ovvero il progetto della nuova adduttrice idrica tra Belfiore e Verona est, un'opera dal valore complessivo di oltre 34 milioni di euro, per il quale sono stati spesi quasi 13 milioni di euro, ed il progetto “DRIVER” (Digitalizzazione Rete Idrica di Verona) dal costo complessivo di 31,5 milioni di euro di cui 2,7 spesi nell'anno appena concluso.

Rimanendo in tema di acquedotto, sono stati investiti oltre 7 milioni di euro per l'adeguamento e l'ottimizzazione degli assets esistenti e circa 1,3 milioni per proseguire i lavori di estensione del servizio idrico ai comuni di Nogara e Gazzo Veronese.

Relativamente a fognatura e depurazione, sono stati destinati 7 milioni per l'adeguamento e l'ottimizzazione degli asset, di questi, 1,6 milioni sono stati impiegati nella prevenzione del rischio di collasso su collettori di grande diametro.

Rilevante è la spesa sostenuta per il potenziamento del depuratore di Bussolengo, anch'esso oggetto di contributo PNRR, pari a 2,7 milioni nel 2024. Infine, oltre 2 milioni di euro sono stati adoperati per lo spostamento di sottoservizi interferenti con il nuovo tracciato dell'alta velocità; tali lavori sono completamente finanziati dai Consorzi che si occupano della realizzazione del nuovo tracciato ferroviario, costituiscono l'occasione per rivedere ed ammodernare le tratte su cui è stato necessario intervenire.

Questi sono solo gli interventi più significativi e economicamente più rilevanti tra quelli realizzati durante l'anno; in realtà, la continua manutenzione di tutte le reti ed impianti in gestione comporta migliaia di attività quotidiane svolte sia dal personale interno sia tramite contratti di manutenzione appositamente predisposti con fornitori specializzati.

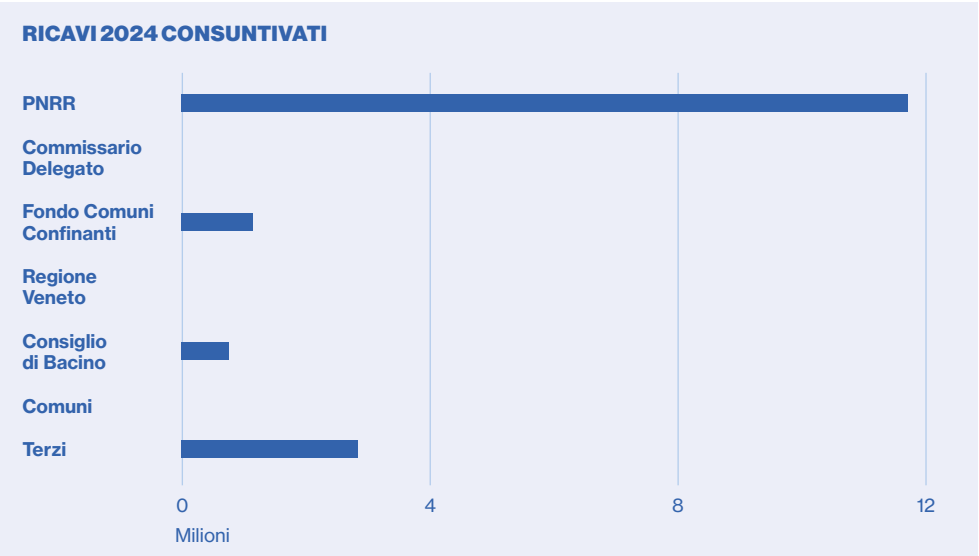
Le misure di sostegno nazionali o comunitarie (contributi a fondo perduto)

Per il finanziamento degli interventi descritti nei paragrafi precedenti ARERA ha definito un meccanismo molto articolato che ne riconduce la copertura alla tariffa del servizio idrico che gli utenti pagano attraverso le bollette. L'eccezione a tale sistema si ha quando gli interventi godono di copertura finanziaria indipendente dalla tariffa: è il caso dei finanziamenti a fondo perduto¹⁰, disposti da Enti pubblici a vari livelli (dalla Regione sia alla Comunità Europea). Lo strumento di finanziamento principale di cui gode Acque Veronesi è quello del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che destina oltre 55,3 milioni di euro a 4 interventi; uno di questi beneficia di ulteriori 2,4 milioni derivanti dal “Fondo per l'avvio di Opere Indifferibili” (c.d. “FOI”), che sostiene i Soggetti Attuatori degli interventi PNRR nel fronteggiare l'aumento incontrollato dei prezzi dei materiali, dei carburanti e dei prodotti energetici, relativamente agli appalti di lavori.

- Ulteriori contributi a fondo perduto sono stati destinati in favore di Acque Veronesi da:
- › Fondo Comuni Confinanti (FCC): favorisce lo sviluppo dei territori di confine tra le Province autonome di Trento e Bolzano e le regioni Lombardia e Veneto; il finanziamento complessivo assegnato ad Acque Veronesi è di 7,8 milioni, in favore di due interventi.
 - › Regione Veneto: 4.284.000 per l'intervento di potenziamento della centrale idrica di Verona est.
 - › Commissario delegato alle emergenze idriche che ha liquidato le somme consuntivate per i lavori emergenziali eseguiti nel corso dell'esercizio 2022.
 - › Consiglio di Bacino Veronese: oltre 800 mila euro per il co-finanziamento di attività e studi progettuali particolarmente complessi.
 - › Amministrazioni comunali: a titolo di compartecipazione alla spesa di interventi per i quali le stesse incassano oneri di urbanizzazione da privati sul territorio.
 - › Privati: a copertura di lavori eseguiti da Acque Veronesi per l'attivazione di nuove forniture con relativi allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura o per lo spostamento di sottoservizi del servizio idrico integrato interferenti con opere realizzate da altri Enti (ad esempio Filobus, TAV, ecc.).

A fronte di tali disposizioni, nel corso del 2024 Acque Veronesi ha incassato complessivamente oltre 16,5 milioni di euro, circa pari al 29,5 % di quanto complessivamente speso.

10) Il contributo a fondo perduto rappresenta una forma di aiuto finanziario senza obbligo di restituzione, che mira a sostenere lo sviluppo economico e sociale di un territorio o settore specifico.



3.7 L'attività di ricerca e sviluppo

Acque Veronesi investe nelle attività di ricerca, sviluppo e innovazione per promuovere, attraverso l'adozione di soluzioni tecniche avanzate, il proprio miglioramento tecnologico e fornire infrastrutture sempre più efficienti e resilienti, diminuendo il rischio di disservizi e aumentando la qualità del servizio fornito. A tal fine, la Società ha attivato progetti in partnership con enti di ricerca, università e aziende private in diversi ambiti di proprio interesse.

Il monitoraggio degli inquinanti chimici emergenti

Nel corso del 2024, Acque Veronesi ha proseguito con campagne di monitoraggio delle falde presenti nel territorio in gestione concentrandosi sulla ricerca dell'acido trifluoroacetico, parametro in via di normazione da parte della Comunità Europea. Sono state affidate a un laboratorio esterno 20 determinazioni analitiche e 5 sono state eseguite dal laboratorio Acque Veronesi per un totale di 25 determinazioni.

Le sperimentazioni ambientali e sui processi di trattamento

La Società ha concluso lo studio, in collaborazione con l'Università di Parma, sui **caratteri isotopici delle acque di falda e delle precipitazioni** nell'area veronese. Tramite l'analisi degli isotopi dell'ossigeno presente nelle acque è stato possibile individuare i principali contributi di alimentazione delle falde idriche sotterranee e le caratteristiche di vulnerabilità dei pozzi per la tutela delle risorse idriche.

Il monitoraggio della rete fognaria

Dal 2021 Acque Veronesi è impegnata in campagne di monitoraggio e controllo della qualità delle acque reflue urbane in fognatura. La tecnologia utilizzata consiste in un sistema intelligente di centraline, collocate in punti strategici della rete che, mediante la tecnologia Internet of Things (IoT) è in grado di **monitorare la rete fognaria in tempo reale e in continuo**, segnalando all'istante eventi inquinanti, spesso di origine industriale. La ricerca della fonte dell'inquinamento può portare all'eliminazione o alla riduzione dell'inquinante in ingresso agli impianti di depurazione, comportando minori spese operative e risparmi energetici.

L'applicazione di questa tecnologia ha interessato inizialmente le reti fognarie collettate ai depuratori di San Giovanni Lupatoto e Oppeano Feniletto.

Nel corso del 2024 è proseguito il monitoraggio dei comuni di Legnago, Sommacampagna e Bovolone. Parallelamente, è stata pianificata l'attività di monitoraggio per il 2025, che coinvolgerà i comuni di Povegliano e Villafranca, le cui reti fognarie sono collegate al depuratore di Povegliano, e i comuni di Arcole, Zimella, Roveredo di Guà, Veronella, Pressana e Cologna Veneta, serviti invece dal depuratore situato a Cologna Veneta.

Tecnologie innovative per la generazione di energia elettrica

Nel 2024 i modelli idraulici sono stati ulteriormente sviluppati e quelli elettrici consolidati secondo le necessità dei partner del progetto. È stata anche creata una piattaforma web "do it yourself" con tutorial e linee guida per permettere agli utenti finali di costruire e adattare autonomamente lo strumento acquistando la componentistica.

Per il 2025, l'obiettivo è convalidare i modelli idraulici ed elettrici ora su base numerico-teorica. Importanti milestones sono già state raggiunte: le sperimentazioni di laboratorio sono iniziate nei canali a cielo aperto (Brno University of Technology) e nelle tubazioni (Technische Universität Wien). Queste attività servono a esplorare i range di velocità disponibili e fornire dati reali per perfezionare le soluzioni numeriche, definendo quindi anche i limiti della generazione energetica attesa.

3.8 La centrale operativa di controllo

Acque Veronesi si è dotata fin dalla sua nascita di una centrale operativa di controllo; un vero e proprio cuore pulsante che garantisce l'affidabilità e la continuità del servizio. La centrale è composta da tre unità distinte: il Nucleo Operativo di Controllo (NOC), il Telecontrollo (TLC) e l'Unità Segnalazione Guasti clienti (USG).



Il Nucleo Operativo di Controllo

Ai sistemi di supervisione del NOC sono collegati in VPN circa 823 impianti del Servizio Idrico Integrato. Grazie all'insieme dei sistemi informatici distribuiti per il monitoraggio e la supervisione degli impianti (sistema SCADA "Supervisory Control And Data Acquisition"), il NOC è in grado di visualizzare allarmi, misure, trend e parametri di ogni centrale dotata del sistema di telecontrollo.

Gli operatori del NOC possono quindi interagire con i sistemi di automazione implementati nelle centrali e, all'occorrenza, modificare i parametri gestionali impostati, per rispondere in tempo reale a eventuali situazioni straordinarie o di criticità.

Il NOC raccoglie anche tutte le informazioni riguardanti la sicurezza degli impianti dotati di sistemi di antifurto, videosorveglianza e controllo degli accessi, in modo da garantire il più possibile la sicurezza e l'inviolabilità dei siti.

Il Nucleo Operativo di Controllo (NOC) è attivo h24/24 per 365 giorni l'anno.

Il Telecontrollo (TLC)

L'unità organizzativa Telecontrollo si occupa della gestione e dell'implementazione dei sistemi di telecontrollo che rendono possibile il servizio del NOC. Tali sistemi sono composti da quadri elettrici/elettronici in situ (generalmente uno per impianto), sistemi di comunicazione (modem, fibra ottica, telefonia cellulare, ADSL, cavi, ponti radio e satellite) e un sistema centrale composto da firewall, switch, front-end, infrastruttura virtuale e SCADA. Attualmente, il sistema gestisce circa 111.000 segnali tra stati, misure, allarmi e parametri.

A partire dal 2021, l'unità organizzativa è in grado di archiviare nel sistema centrale anche dati energetici, che consentono all'Energy Manager di valutare azioni volte alla riduzione dei consumi.

L'Unità Organizzativa Segnalazione Guasti Clienti

L'Unità Organizzativa Segnalazione Guasti Clienti riceve, al numero verde dedicato 800-734300, le segnalazioni di guasti da parte di soggetti esterni (utenti, enti pubblici, ecc.), dalle 7.30 alle 20.00 dei giorni lavorativi e il sabato mattina dalle 07:30 alle 13:30. Per i restanti orari e nei giorni festivi è invece il Nucleo Operativo di Controllo che si occupa di ricevere eventuali segnalazioni.

L'unità organizzativa lavora in sinergia con il NOC in modo da poter essere aggiornata in tempo reale su possibili disservizi e dare all'utente le risposte necessarie nel minor tempo possibile.

Le chiamate ricevute dai clienti nel 2024 sono state 32.176, in leggero aumento rispetto al 2023, rimanendo comunque in linea con gli anni precedenti.

Anno	Chiamate ricevute	Ordini di intervento creati			
		Reti	Impianti	TLC	Totali
2024	32.176	12.029	3.944	518	16.491
2023	30.444	11.668	3.644	443	15.755

Servizio ai cittadini e alla comunità



4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti

La qualità del servizio offerto e l'accrescimento della soddisfazione dei propri utenti sono aspetti fondamentali per Acque Veronesi, che assume, verso la cittadinanza, la responsabilità di garantire un servizio di customer care efficiente e tempestivo e profondo impegno nel migliorare il benessere della comunità in cui opera. Per questo motivo, Acque Veronesi ha adottato la **Carta del Servizio Idrico Integrato** che definisce impegni concreti, principi e criteri nell'erogazione del servizio, aggiornata in ultima revisione dal Consiglio di Bacino Veronese nell'ottobre 2024.

La Carta definisce gli impegni che il gestore assume verso i cittadini e gli utenti per migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto con i propri stakeholder. Il documento fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio, in termini di accessibilità, continuità, rilevazione dei consumi, fatturazione, gestione del rapporto contrattuale, informazioni fornite agli utenti e gestione dei reclami.

La Società, per offrire un supporto all'utenza e ai propri stakeholder, mette a disposizione diversi canali di comunicazione per l'ascolto degli utenti e rispondere attivamente a eventuali disservizi, garantendo la protezione dei dati degli utenti, anche tramite politiche e procedure che mirino a rafforzare la sicurezza informatica. Acque Veronesi si impegna costantemente anche per garantire l'accesso al servizio idrico a tutte le utenze, applicando le tariffe regolamentate da ARERA e supportando le utenze più deboli, erogando bonus sociali idrici come agevolazioni tariffarie.

Infine, operando nei comuni del veronese, la Società è impegnata nella promozione di attività di coinvolgimento della comunità locale, nel supporto di iniziative pubbliche a carattere ludico e sociale, oppure promuovendo l'educazione ambientale e il corretto utilizzo della risorsa idrica nelle scuole.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi è pubblicata all'interno del sito internet della Società

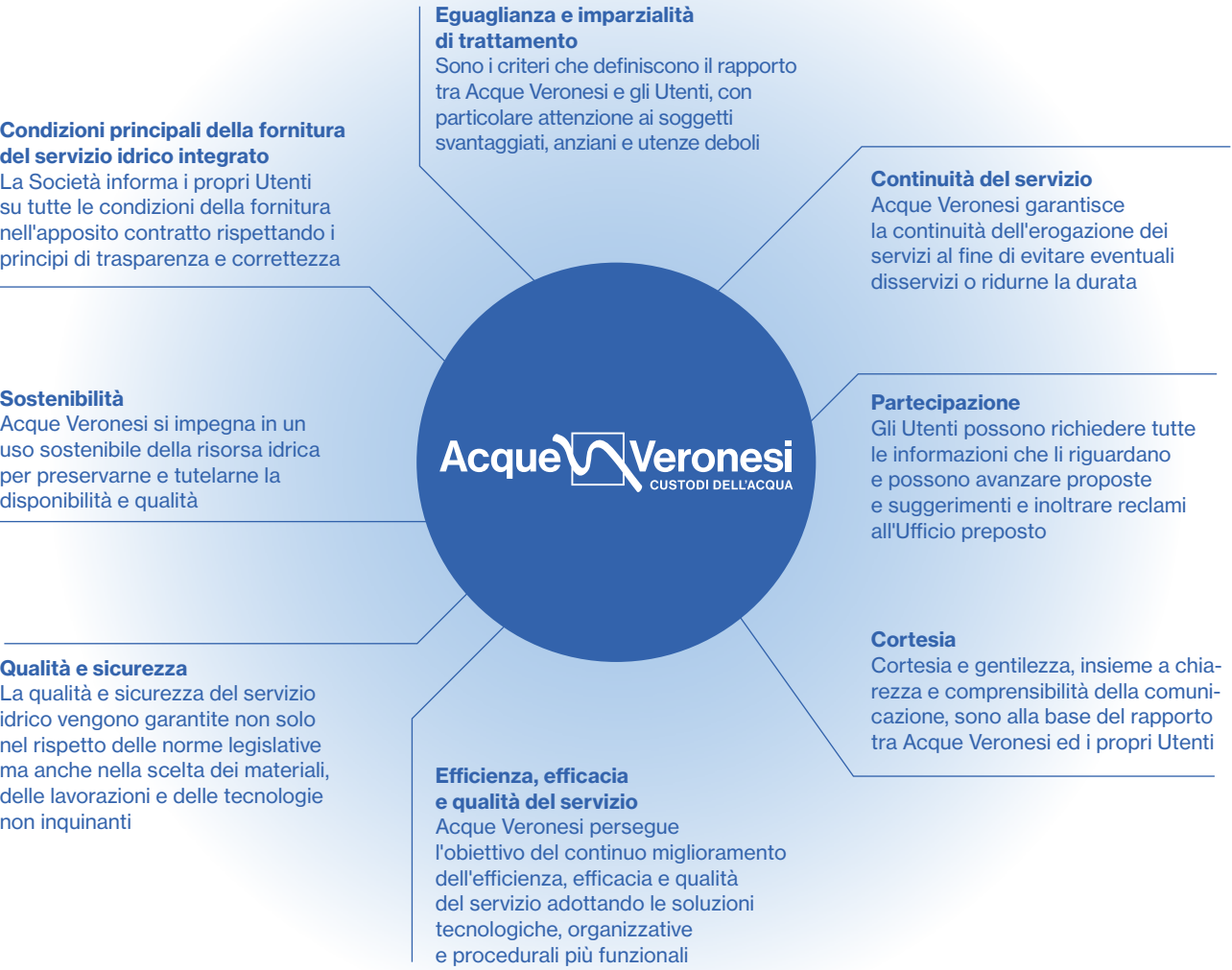


acqueveronesi.it



←Temi trattati nella Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi

I principi fondamentali su cui Acque Veronesi basa il proprio rapporto con i cittadini e gli utenti sono di seguito descritti:



I livelli minimi di qualità del Servizio Idrico Integrato che tutti i Gestori devono rispettare sono predeterminati da ARERA (Delibera n. 655/2015/R/IDR), che impone anche alle aziende di comunicare all'utenza finale e all'Autorità stessa il livello di raggiungimento degli standard previsti. Le performance di Acque Veronesi sono pubblicate con cadenza annuale sul sito internet aziendale e rendicontate all'utenza tramite opportuna documentazione a supporto delle bollette.

La Delibera di ARERA impatta principalmente i processi aziendali di fatturazione, gestione dei reclami, preventivazione, sportelli e servizio clienti.

L'utente può verificare le performance aziendali sul sito internet della Società



acqueveronesi.it

Il mancato rispetto degli standard specifici della qualità contrattuale comporta il pagamento diretto di un indennizzo a beneficio dell'utente che ha subito l'irregolarità. In caso di mancata ottemperanza degli standard generali, invece, viene emanata un'apposita sanzione ai danni del gestore.

Acque Veronesi si impegna costantemente a erogare un servizio contraddistinto dal rispetto di elevati standard di qualità. Nel 2024, la Società ha maturato verso la propria utenza indennizzi per un valore economico complessivo di 22.050 euro, dovuti a situazioni di non conformità, in diminuzione rispetto al 2023 (35.280 euro). Il miglioramento delle performance deriva da un riassetto dell'Unità Organizzativa Fatturazione, che ha portato a una diminuzione complessiva del 38% sugli importi di indennizzo.

Gli standard specifici della qualità contrattuale sono parametri ai quali Acque Veronesi deve fare riferimento nel rapporto con gli utenti, che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni di ARERA. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato. Dal 2019 la Delibera 547/2019/R/IDR¹¹ di ARERA obbliga il gestore al monitoraggio di due macro-indicatori che vanno ad accorpare alcuni indicatori semplici:

- › **MC1** “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, composto da 18 indicatori semplici relativi a: preventivazioni, esecuzioni lavori (semplici, complessi) e volture, attivazioni e disattivazione della fornitura.
- › **MC2** “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio”, composto da 24 indicatori semplici relativi a: appuntamenti, fatturazione e verifiche di misuratori e livelli di pressione, comunicazione e gestione dei punti di contatto con l'utenza (pronto intervento, sportelli e servizi telefonici).

Rispetto all'anno precedente i macro-indicatori di qualità contrattuale sono migliorati. In particolare, l'indicatore MC1 relativo all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale, è risultato pari a 98,95% del totale delle performance del 2024, dovuto all'adozione della nuova modalità di gestione delle utenze che ha consentito di aumentare la sicurezza e la solidità del sistema.

Macro Indicatori ARERA	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1 - Del. 547 ARERA)	98,8%	98,9%	98,0%	97,1%
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2 - Del. 547 ARERA)	96,9%	97,4%	97,0%	95,9%

Acque Veronesi pone attenzione anche agli indicatori specifici richiesti da ARERA riguardanti il servizio agli utenti, monitorandoli costantemente al fine di migliorare le proprie performance e la soddisfazione degli utenti.

Nello specifico, il tempo massimo di attivazione della fornitura, cioè il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte di Acque Veronesi di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, definito in 5 giorni lavorativi, è stato rispettato per il 99%.

11) Delibera ARERA 547/2019/R/IDR sull'integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSI) e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, il tempo massimo è di 1 giorno lavorativo ed è stato rispettato nel 99,8% dei casi, migliorando rispetto all'anno precedente.

Acque Veronesi assicura, inoltre, che ogni reclamo venga preso in considerazione con attenzione, trattato in modo tempestivo e risolto in maniera equa e trasparente entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi, decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'utente. Tutti i reclami relativi ai servizi erogati vengono gestiti da un ufficio strutturato che permette di gestire i reclami ricevuti dai canali a disposizione per l'utenza, in forma scritta, telefonicamente, agli sportelli, per e-mail o attraverso lo Sportello Web. Nel 2024, in linea rispetto all'anno precedente, al 94% dei reclami scritti è stato risposto nei termini di tempo massimo prestabilito.

Il tempo medio di attesa agli sportelli è il tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale di Acque Veronesi. Gli indicatori relativi a questa prestazione sono:

- › Tempo medio = (15) min.
- › Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese.

Nel 2024 Acque Veronesi ha rispettato il tempo medio di attesa per il 98%, in leggero miglioramento rispetto alla performance del 2023. Infine il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, conteggiato a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento, è pari a:

- › 3 ore in caso di fuoriuscite copiose di acqua (o lievi, ma con pericolo di gelo), alterazioni delle caratteristiche della potabilità dell'acqua distribuita, guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria e avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
- › 6 ore in caso di guasto o occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrato con conseguente interruzione del servizio.
- › 24 ore in caso di guasto al contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio.

In linea rispetto al 2023, nel 2024 il tempo di arrivo sul luogo di chiamata è stato rispettato nel 94% dei casi.

4.2 I canali di comunicazione

Acque Veronesi si impegna a mantenere un costante dialogo con i propri utenti, offrendo diversi canali di comunicazione per soddisfare le loro esigenze e favorire un'interazione efficace. I canali vengono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di **privacy** e la Società, inoltre, si impegna costantemente a proteggere i dati sensibili riguardanti i singoli fruitori.

SPORTELLI FISICI

Acque Veronesi dispone di 10 sportelli fisici, presso cui è possibile svolgere tutte le pratiche contrattuali (es: richiesta di preventivazione, richiesta di attivazione di una nuova fornitura, disdetta, sollevamento di eventuali reclami, ecc.). A partire dal 2020 la Società ha mantenuto il servizio di prenotazione on-line e/o telefonico (Qmatic) al fine di ridurre il più possibile la presenza in loco, nonché i tempi di attesa allo sportello. Tramite questo sistema nel 2024 sono state registrate 28.329 prenotazioni.

Percentuale di rispetto dello standard ARERA

99%

Tempo Massimo di attivazione della fornitura (Art. 10 Del. 655 ARERA)

100%

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (Art. 12 Del. 655 ARERA)

98%

Tempo medio di attesa agli sportelli (Art.53 Del. 655 ARERA)

94%

Tempo Massimo di risposta motivate a reclami scritti (Art.46 Del. 655 ARERA)

94%

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Art. 33 Del. 655 ARERA)

PRONTO INTERVENTO (NUMERO VERDE GUASTI)

Servizio operativo h24/7, che permette di raccogliere segnalazioni relative a eventuali guasti e reindirizzare la problematica all'Unità Organizzativa di riferimento.

PORTALE DIGITALE PRONTO WEB

Portale per il pagamento on-line delle bollette e la gestione del proprio contratto di fornitura.

ACQUE VERONESI APP

Applicazione che permette agli utenti di monitorare in tempo reale i propri consumi e i pagamenti delle bollette.

SITO INTERNET AZIENDALE

Pagina web dove scaricare la modulistica contrattuale, consultare la documentazione aziendale (es: Politica integrata, certificazioni alle norme ISO e IQNet, ecc.), prendere visione degli eventi, dei bandi e delle news.

SITO INTERNET PROCESSO PFAS

Portale condiviso con Acquevenete, Acque del Chiampo e Viacqua, predisposto con l'obiettivo di rappresentare un canale di informazione trasparente in merito alla vicenda PFAS, che consente di tenere monitorato l'andamento del processo.

SOCIAL NETWORK

Strumenti di informazione sulle principali attività aziendali, sui cantieri in corso e sulle iniziative della Società.

Acque Veronesi si impegna costantemente a fornire un servizio di alta qualità e a soddisfare le esigenze dei propri utenti. Tuttavia, si possono verificare situazioni in cui gli utenti desiderino segnalare un reclamo o esprimere un'insoddisfazione. Per garantire un'efficace gestione di tali situazioni, Acque Veronesi ha istituito un sistema dedicato alla **gestione dei reclami**, al fine di affrontare tempestivamente le preoccupazioni degli utenti e risolvere le eventuali problematiche. Esistono cinque diversi canali di comunicazione attraverso i quali l'utente può inoltrare reclamo alla Società:

- › Sito WEB.
- › Telefono (call center).
- › Posta raccomandata.
- › PEC.
- › Sportello.

Nel corso del 2024 sono stati inviati ad Acque Veronesi 611 reclami, così come definiti ai sensi della Delibera 655/2015 ARERA.

4.3 La protezione dei dati e la cybersecurity

La sicurezza informatica è oggi una priorità nella gestione dei rischi da parte di Acque Veronesi. Con una progressiva digitalizzazione del settore e una crescente connessione delle reti, aumenta il rischio di attacchi cyber.

Per questo, la tutela della privacy e la protezione dei dati diventano fondamentali.

A livello europeo, considerato l'aumento della rischiosità in ambito di temi cyber, è stato aggiornato il quadro normativo dettato dalla **Direttiva NIS** (Network and Information Security), con l'entrata in vigore, il 16 gennaio 2023, della **Direttiva NIS2**. Le nuove norme mirano a garantire un livello comune elevato di cybersicurezza nell'Unione Europea.

Una delle più importanti novità introdotte dalla Direttiva NIS2 è l'ampio bacino di settori merceologici in perimetro, ampliato rispetto alla Direttiva NIS. Viene prevista una distinzione tra Soggetti Essenziali e Soggetti Importanti. Ricadono in queste categorie tutti i soggetti che operano nei Settori ad Alta Criticità e negli Altri Settori Critici indicati rispettivamente negli Allegati 1 e 2 della Direttiva e che soddisfano specifici criteri di dimensionamento. Fra i settori ad Alta Criticità viene confermata la distribuzione dell'acqua potabile e aggiunta la gestione delle acque reflue urbane.

Acque Veronesi ha adottato una serie di misure per garantire la sicurezza informatica e la protezione dei dati degli utenti. In primo luogo, è stata effettuata la migrazione della rete aziendale verso un nuovo dominio con standard di sicurezza più elevati. Questa transizione ha consentito di implementare meccanismi di autenticazione avanzati e di rafforzare la protezione dei dati sensibili.

Un'altra importante iniziativa è stata l'aggiornamento dei sistemi operativi dei server e dei backup, utilizzando versioni più sicure. Questo ha permesso di sfruttare le ultime patch di sicurezza e di mitigare potenziali vulnerabilità.

Per garantire una gestione efficace degli accessi, Acque Veronesi ha rafforzato le politiche di gestione delle password, delle utenze di rete e degli accessi da remoto. Ciò include l'adozione di criteri più rigidi per la creazione e l'aggiornamento delle password, nonché una maggiore supervisione degli account di rete e dei privilegi di accesso da parte di terze parti.

Al fine di garantire la protezione e la disponibilità dei dati, è stata avviata la messa in servizio di sistemi hardware per il consolidamento dei backup. Questa infrastruttura include una libreria per i backup su nastro e un server di backup secondario, che permettono di conservare in modo sicuro e resiliente le copie dei dati critici.

Nel 2023, Acque Veronesi ha sostituito l'infrastruttura informatica con una versione più evoluta e sicura.

È stato inoltre cambiato il sistema EDR (Endpoint Detections and Response), su cui ora si ha un maggior controllo. Questo sistema è stato ampliato con un servizio SOC (Security Operation Center), affidando ad un fornitore esterno qualificato il monitoraggio h24 del sistema informatico aziendale relativamente a cyber attacchi che si potrebbero verificare. La parte di Response prevede anche la disattivazione controllata, in concerto con i Sistemi Informativi aziendali, di eventuali Endpoint (PC o server) che dessero segnale di compromissione.

Infine, in linea con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza informatica dei propri sistemi, Acque Veronesi ha stipulato un **Protocollo d'intesa con la Polizia Postale** per la prevenzione e contrasto dei crimini informatici sui sistemi informativi critici. In particolare, è stato sviluppato un piano di collaborazione volto alla prevenzione e gestione di eventuali attacchi o danneggiamenti verso le infrastrutture informatiche di Acque Veronesi.

Nel corso del 2023, Acque Veronesi ha subito, nonostante le protezioni in essere, una violazione del proprio sito web a causa dell'hackeraggio del server di un proprio fornitore, responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR; attacco che ha potenzialmente esposto elementi dei dati personali di contatto di alcuni utenti (ad es. nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, codice fiscale) a soggetti esterni non autorizzati. La Società ha provveduto tempestivamente a notificare la violazione in questione al Garante per la protezione dei dati personali e agli utenti interessati, nonché a incaricare esperti di sicurezza informatica, i quali hanno adottato idonee e pronte misure di sicurezza per circoscrivere l'ambito dell'attacco, evitando che possano verificarsi nuovi episodi con conseguente esfiltrazione di dati personali.

Nel 2024 è stato condotto un penetration test del portale Internet www.acqueveronesi.it per verificare e migliorare le caratteristiche di sicurezza del sito.

4.4 La tariffa dell’acqua

La predisposizione tariffaria avviene in conformità ai criteri definiti dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti ed Ambiente (ARERA) tramite un metodo tariffario volto a conciliare le **esigenze economico-finanziarie del gestore** con le **esigenze e disponibilità dell'utenza**.

Le tariffe coprono infatti i costi di gestione e di investimento, i quali vengono approvati dal Consiglio di Bacino Veronese prima di essere inseriti in tariffa. Trattasi di oneri operativi relativi ad attività efficientabili, ma anche di altre importanti attività di investimento, utili al perseguimento degli obiettivi di miglioramento del servizio, soprattutto di natura tecnica, richiesti dalla regolazione.

Tramite la bolletta, Acque Veronesi comunica ai propri utenti le informazioni e i dati relativi al servizio idrico fornito. Tra le comunicazioni trasmesse sono inclusi lo stato dei contatori e delle letture, gli aggiornamenti normativi e tariffari, le modifiche delle modalità di pagamento, la fruizione di servizi ed eventuali reclami.

Poiché Acque Veronesi attribuisce grande importanza alla comprensione dei dati presenti nella bolletta, il layout è leggibile e trasparente e i canali di contatto sono in evidenza. Sul sito web aziendale è stata inoltre data agli utenti la possibilità di ricevere una spiegazione dettagliata della bolletta, con la finalità di agevolarne ulteriormente la lettura.

Il bonus sociale idrico

L'accesso all'acqua potabile è uno dei diritti fondamentali e inviolabili di ogni cittadino riconosciuti dall'ONU e dall'Unione Europea. Con la Direttiva quadro sulle acque (Direttiva 2000/60/CE), la Commissione Europea ha imposto a tutti gli Stati membri di garantire che il prezzo applicato ai consumatori sia economicamente sostenibile e di adottare misure a tutela dei gruppi sociali più svantaggiati o incapaci di sostenere il costo della fornitura.

Con la Deliberazione 897/2017/R/IDR e l'allegato TIBSI, ARERA ha istituito, a partire dal 2018, il cosiddetto bonus sociale idrico, che disciplina le agevolazioni tariffarie da applicare per la fornitura dell'acqua a tutti gli utenti domestici che si trovano in condizioni di disagio economico o sociale. Il bonus sociale idrico viene applicato secondo regole uniformi valide a livello nazionale, ha una durata di 12 mesi ed è rinnovabile dopo la sua scadenza.

Dal 01/01/2021 è stato implementato un processo di riconoscimento automatico del bonus ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda.

Nel 2024 sono stati sostenuti 22.618 nuclei familiari per un importo complessivo erogato pari a 872.213 euro.

4.5 Il supporto alla comunità locale

Acque Veronesi è una realtà profondamente radicata nel territorio, nata per servire la comunità e garantire una gestione virtuosa della risorsa idrica, elemento essenziale per la vita e il benessere collettivo. Nel corso del 2024, la Società ha rafforzato il proprio impegno attraverso la partecipazione a numerose iniziative sociali, culturali e didattiche, con l'obiettivo di promuovere l'utilizzo consapevole dell'acqua di rete, sicura, controllata e sostenibile.

Tra le principali attività promosse si segnalano:

- › **L'installazione di erogatori** di acqua di rete.
- › La **distribuzione di borracce in Tritan**, materiale BPA-free sicuro per il contatto con i liquidi;
- › **Gli interventi educativi** nelle scuole.
- › La **diffusione di contenuti informativi** tramite social media, stampa e TV.

Nel 2024, Acque Veronesi ha partecipato a **oltre 80 manifestazioni** tra Verona e provincia, impiegando circa 100 erogatori e distribuendo 9.000 borracce. In occasione del **Tocati – Festival Internazionale dei Giochi di Strada**, sono stati installati erogatori e fontanelle collegati alla rete idrica in diversi punti della città, erogando 4.800 litri d'acqua, equivalenti a 9.600 bottigliette di plastica risparmiate.

La partecipazione agli eventi è spesso avvenuta in sinergia con i Comuni patrocinanti, rafforzando la collaborazione con i soci e promuovendo il valore dell'acqua come bene comune.

Tra le manifestazioni di rilievo si segnala la **Festa della Sicurezza Stradale**, organizzata dalla Polizia Stradale, che ha coinvolto circa 800 studenti delle scuole primarie. In questo contesto, lo stand di Acque Veronesi ha offerto un punto di ristoro con acqua di rete e distribuito materiale informativo e borracce.

Anche il mondo dello sport ha mostrato crescente attenzione alla sostenibilità. **La Straverona 2024**, corsa podistica cittadina conforme alla norma ISO 20121 per la sostenibilità degli eventi, ha beneficiato del supporto di Acque Veronesi con 13 erogatori posizionati lungo i percorsi, erogando 9.500 litri d'acqua e risparmiando 19.000 bottigliette di plastica. Numerose altre manifestazioni podistiche provinciali hanno richiesto l'utilizzo degli erogatori per offrire acqua di rete ai partecipanti.

L'impegno sociale di Acque Veronesi si è concretizzato anche nel supporto a eventi dedicati alla disabilità, come **La Grande Sfida Onlus**, fornendo acqua di rete, borracce, bicchieri e caraffe. In occasione di **Fieracavalli**, Acque Veronesi ha allestito un'**Area Autism Friendly** presso il proprio stand, dotata di Comunicazione Aumentativa Alternativa e spazi morbidi e protetti per accogliere bambini con disturbi dello spettro autistico.

Per ulteriori informazioni sul bonus sociale sui rimanda alla pagina dedicata del sito aziendale:



acqueveronesi.it

Nel 2024 è stato avviato un progetto congiunto con l'**Ente Lirico Arena di Verona** per promuovere un uso più sostenibile dell'acqua durante il Festival lirico areniano. Sono stati installati 5 erogatori di acqua refrigerata dietro le quinte dell'Anfiteatro, contribuendo a ridurre l'uso di bottiglie in plastica.

Durante la rassegna estiva **“Teatro nei Cortili”**, promossa dal Comune di Verona, Acque Veronesi ha installato 3 erogatori per offrire al pubblico acqua di rete.

Acque Veronesi promuove inoltre la trasparenza e la partecipazione attiva dei cittadini attraverso incontri pubblici legati ai **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**. Il 1° marzo 2024, è stato presentato il PSA relativo ai Comuni di Villafranca, Povegliano e Mozzecane, in collaborazione con ULSS9, ARPAV e il Consiglio di Bacino Veronese. Il Piano prevede interventi, investimenti e monitoraggi per garantire la qualità dell'acqua distribuita.

L'educazione ambientale rappresenta un pilastro dell'attività di Acque Veronesi. Il progetto **“Plastic-free”**, attivo anche nel 2024, ha previsto la distribuzione di borracce in Tritan agli studenti, accompagnata da lezioni didattiche sul ciclo dell'acqua e sull'uso sostenibile della risorsa.

In collaborazione con l'**Ufficio Scolastico Provinciale di Verona**, è stato inoltre promosso il concorso artistico “Primaria l'Acqua”, rivolto agli alunni delle scuole primarie della provincia. L'iniziativa, in occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua 2024**, ha stimolato la creatività degli studenti sul tema del valore dell'acqua e della sua gestione responsabile.

Protezione dell'ambiente



5.1 L'approccio al cambiamento climatico

Acque Veronesi, come molte altre aziende del settore idrico, si trova oggi ad affrontare l'urgente necessità di adattarsi agli effetti del cambiamento climatico.

Secondo il Global Risk Report 2025 del World Economic Forum, la crisi climatica è indicata tra le principali minacce per i sistemi economici globali nel prossimo decennio. Fenomeni come l'aumento delle temperature, lo scioglimento dei ghiacciai e l'alterazione dei regimi delle precipitazioni stanno già influenzando in modo significativo la disponibilità delle risorse idriche. La crescente scarsità d'acqua, unita alla maggiore frequenza di eventi meteorologici estremi, come siccità prolungate e alluvioni improvvise, impone un cambio di paradigma nella gestione del servizio idrico. In questo contesto, è fondamentale che i gestori del settore adottino un approccio proattivo e integrato, capace di coniugare resilienza, innovazione e sostenibilità.

GLI IMPATTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI SUL SERVIZIO IDRICO

EVENTI SICCATOSI

- › Investimenti per la ridondanza del Sistema Idrico Integrato, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e riduzione delle perdite di rete
- › Maggiori costi energetici

FENOMENI METEO-CLIMATICI INTENSI

- › Investimenti per adattare il servizio di fognatura e depurazione a ricevere maggiori volumi di acque reflue
- › Maggiori costi energetici per lo smaltimento di fanghi e rifiuti prodotti

ALTERAZIONE DELLA RISORSA

- › Investimenti per la captazione delle risorse idriche, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi
- › Maggiori costi per il monitoraggio e controllo della qualità e sicurezza dell'acqua

Un elemento chiave per rispondere efficacemente alla crisi climatica è rappresentato dalla conoscenza approfondita dei cambiamenti in atto e delle loro proiezioni future. Solo attraverso una maggiore consapevolezza è possibile pianificare azioni efficaci e tempestive.

In quest'ottica, Acque Veronesi, insieme agli altri gestori del consorzio **Viveracqua**, ha affidato nel 2023 alla **Fondazione Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici (CMCC)** la realizzazione di uno studio scientifico finalizzato a caratterizzare la variazione della pericolosità meteo-indotta sul territorio veneto, potenzialmente associata al cambiamento climatico.

L'obiettivo è fornire una base conoscitiva solida per supportare le decisioni strategiche e operative, contribuendo a rendere il sistema idrico più resiliente agli impatti climatici futuri. Strumento centrale per lo sviluppo di questo studio è la piattaforma **DATA-CLIME**, messa a disposizione dei gestori di Viveracqua dal CMCC. La piattaforma consente di trasformare i dati climatici in informazioni personalizzate e operative, utili per condurre un'analisi dei rischi climatici – sia fisici che di transizione – a cui è esposto ciascun gestore.

Attraverso DATA-CLIME è possibile delimitare l'area di interesse e navigare tra diversi servizi climatici, gestendo l'intera catena informativa: dalla raccolta e elaborazione dei dati fino alla loro applicazione concreta. Lo strumento include:

- › Mappe di variazione climatica con valutazione dell'incertezza.
- › Mappe climatiche su periodi di riferimento.
- › Mappe dell'innalzamento del livello medio del mare.
- › Mappe di variazione idrologica.

I risultati dell'analisi permettono di selezionare fino a **9 variabili e 40 indicatori climatici**, in base a tre scenari elaborati dall'**Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)**:

- › **RCP2.6:** scenario di mitigazione aggressiva, con riduzione delle emissioni del 50% entro il 2050.
- › **RCP4.5:** scenario di stabilizzazione, con significative riduzioni delle emissioni.
- › **RCP8.5:** scenario senza interventi di mitigazione, con aumento continuo delle emissioni.

La piattaforma consente di analizzare scenari futuri nei periodi 2021–2050, 2036–2065 e 2071–2100, prendendo come riferimento il periodo storico 1981–2010. Inoltre, integra gli indicatori del servizio Copernicus Climate Change Services (C3S), con un focus su:

- › Alluvioni costiere.
- › Deflusso fluviale.
- › Equivalente idrico della neve.
- › Ricarica delle falde acquifere.

Al 2024, Acque Veronesi non dispone ancora di un piano di transizione climatica formalizzato, né di obiettivi specifici allineati con la traiettoria di contenimento del riscaldamento globale entro 1,5 °C, come previsto dall'Accordo di Parigi. Per colmare questa lacuna, nel corso dell'anno sono stati avviati due progetti strategici attraverso il consorzio Viveracqua:

- › **In collaborazione con il CMCC** è stata avviata una valutazione degli impatti dei cambiamenti climatici e delle relative conseguenze economico-finanziarie sugli asset aziendali, con l'obiettivo di definire un piano di adattamento climatico.
- › **In collaborazione con l'Università Politecnica delle Marche**, sono state avviate le attività per il calcolo dell'indicatore di Impronta di Carbonio per il servizio di depurazione, secondo la norma UNI EN ISO 14064-1. Il progetto prevede anche la definizione di una metodologia comune per il calcolo dell'Impronta di Carbonio per servizi di acquedotto e fognatura, al fine di individuare le principali fonti emissive e le potenziali leve di decarbonizzazione per ciascun servizio.

La riduzione delle emissioni di gas serra, l'incremento della resilienza climatica, l'uso razionale dell'energia e l'implementazione di interventi mirati alla mitigazione dei cambiamenti climatici (tra cui la riduzione delle perdite idriche) costituiscono priorità strategiche nella politica del Sistema di Gestione Integrato. Questi obiettivi vengono perseguiti mediante un processo di miglioramento continuo che include l'innovazione tecnologica, la progettazione, la pianificazione degli investimenti e l'ottimizzazione delle attività gestionali.

Le iniziative di Acque Veronesi per la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici interessano l'intera organizzazione aziendale e gli asset strategici, e si sviluppano lungo due assi portanti:

- › **Adattamento delle infrastrutture:** rafforzamento della capacità di resilienza di impianti e reti rispetto agli eventi climatici estremi, al fine di garantirne la continuità operativa anche in situazioni critiche.
- › **Riduzione delle emissioni di gas serra:** perseguita attraverso l'efficientamento energetico e la crescente adozione di fonti rinnovabili

Nello specifico, le principali iniziative per la mitigazione dei cambiamenti climatici già in corso includono:

- › **Autoproduzione di energia elettrica e calore da fonti rinnovabili:** nel 2024 l'autoproduzione di energia elettrica da cogenerazione ha segnato 4.763 MWh, interamente autoconsumati, e una piccola quota di 3,2 MWh da fotovoltaico. Sono state evitate 948 tonnellate di CO₂ equivalente (dato di pre consuntivo 2024 al consumo, secondo fem ISPRA del 07/05/2025).
- › **Efficientamento energetico:** su 22 siti ad alto consumo, sono stati ottenuti risparmi energetici significativi, che vengono rendicontati all'ENEA entro il 31 marzo di ogni anno. Le azioni hanno riguardato:
 - › Ottimizzazione gestionale degli impianti (es. logiche di funzionamento, gestione delle pressioni di rete).
 - › Interventi tecnologici (es. sostituzione pompe, motori ad alta efficienza, inverter, sistemi di ossidazione efficienti, strumentazione di monitoraggio continuo).

I risparmi energetici complessivi nel 2024 sono stati pari a 2.155.310 kWh, con un risparmio economico stimato di circa 0,46 milioni di euro. Le emissioni evitate al consumo sono stimate in 429 tonnellate di CO₂ equivalente (dato di pre consuntivo 2024 al consumo, secondo fem ISPRA del 07/05/2025).

- › **Acquisto di energia verde certificata (GO):** nel 2024 è stato sottoscritto un addendum al contratto di fornitura di energia elettrica in Media Tensione, che ha permesso di coprire con Garanzia d'Origine i consumi dei POD afferenti al perimetro certificato ISO 50001:2018 (attuale sede esclusa) nonché per alcuni siti a consumo rilevante, nuova sede aziendale di via Gentilin (VR) inclusa. Complessivamente, sono stati prelevati 31.735 MWh di energia coperta da GO (30,6% del totale acquistato da rete), evitando l'emissione di 6.312 tonnellate di CO₂ equivalente (dato di pre consuntivo 2024 al consumo, secondo fem ISPRA del 07/05/2025).
- › **Recupero del calore di scarto:** perseguendo le finalità e gli obiettivi della Direttiva UE 2024/3019, negli audit energetici, oltre ad individuare le possibilità di riduzione del consumo energetico e idrico nonché la produzione di energia rinnovabile, si mira ad individuare interventi di recupero ed uso efficace del calore di scarto del processo di depurazione dell'acqua reflua, da utilizzare in loco o tramite un sistema di teleriscaldamento/teleraffrescamento. In tale ottica, presso il depuratore "Città di Verona", parte del calore di scarto dalla cogenerazione verrà utilizzato nel processo di essiccamento termico dei fanghi. Altre opportunità percorribili possono essere valutate, ad esempio, recuperando il calore di scarto generato dal comparto di produzione aria compressa per il processo biologico di ossidazione-nitrificazione.

5.2 La prestazione energetica

All'interno di Acque Veronesi, la gestione dell'energia elettrica è affidata all'Unità Organizzativa Gestione dell'Energia. Acque Veronesi supera la soglia dei 10.000 tep di consumi energetici prevista per il settore industriale e, ai sensi dell'art. 19 della legge 10/1991, ha nominato l'**Energy Manager**. Questa figura ha anche il compito di presidiare, implementare e mantenere le attività di energy management.

L'Unità Organizzativa Gestione dell'Energia ha il compito di monitorare costantemente usi e consumi di energia, perseguire il miglioramento della prestazione energetica, valutare le strategie per ridurre l'impatto ambientale associato alle attività di business, lavorando in stretta collaborazione con i Responsabili delle varie Unità Organizzative.

Acque Veronesi ha acquisito la certificazione energetica **ISO 50001** nel 2016, tuttora mantenuta. Il campo di applicazione del certificato è la gestione del Servizio Idrico Integrato (captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e restituzione di acque reflue fognarie), progettazione, realizzazione e manutenzione di reti idriche e impianti per il Servizio Idrico Integrato. Internamente è presente, oltre all'Unità Organizzativa dedicata, un Gruppo Gestione dell'Energia che racchiude competenze e conoscenza sul Sistema di Gestione Energia (SGE) a più livelli, con professionalità trasversali tra loro.

Tale SGE è stato nuovamente mantenuto nel 2024, con ampliamento del perimetro, che ha visto l'ingresso di 1 nuovo sito (PAS Sant'Anna Michelazzi), per un totale complessivo di 18 siti. In tal modo si raggiunge, sul consumo di energia elettrica 2024, la copertura di circa il 31,1% dei consumi totali di energia elettrica dell'organizzazione, nonché la completa rappresentazione di tutte le tipologie impiantistiche all'interno del perimetro del SGE.

Complessivamente l'attività di progettazione svolta dall'Ufficio nella stesura delle Analisi Energetiche ha generato 68 proposte progettuali (biennio 2023-24), per un complessivo investimento stimabile in circa 4 milioni di euro.

I consumi di energia

Nel contesto della gestione del Servizio Idrico Integrato, il consumo di energia rappresenta un fattore strategico di primaria rilevanza. Infatti, le operazioni chiave del servizio idrico, come l'emungimento dalle falde e il pompaggio dell'acqua nella rete idrica, il sollevamento delle acque reflue nella rete di fognatura e i processi di depurazione, richiedono una notevole quantità di energia.

Nel corso del 2024, Acque Veronesi ha registrato un consumo finale di energia pari a **119.791 MWh**.

Rispetto all'anno precedente, si è registrato un aumento nel consumo totale di energia, pur rimanendo in linea con la tendenza aziendale. L'aumento nel consumo di energia elettrica nei settori di fognatura e depurazione (rispettivamente +4,4% e +24,5%) è dovuto principalmente alle condizioni meteorologiche del 2024, anno con forte piovosità.

Nella stazione meteo ARPAV di Verona Santa Caterina, rappresentativa per il sollevamento fognario Verona 8M (il più grande di Acque Veronesi), ci sono stati 27 giorni piovosi in più e il 32,1% di precipitazioni in più rispetto al 2023. Questo ha causato un maggior afflusso di acqua nelle fognature miste, sia per il run-off urbano che per l'infiltrazione di acque parassite, soprattutto in aree con irrigazione intensa e falde superficiali. Di conseguenza, il volume d'acqua trattato nei depuratori è stato eccezionalmente alto, raggiungendo il massimo dal 2017 e superando del 17% quello del 2023. Anche a fronte dei maggiori consumi si assiste ad un miglioramento della prestazione energetica del comparto.

La tabella seguente mostra i consumi energetici di Acque Veronesi nell'ultimo biennio.

Consumo energetico e mix ¹²	u.m.	2023	2024
Consumo di combustibile da carbone e prodotti del carbone	MWh	0	0
Consumo di combustibile da petrolio grezzo e prodotti petroliferi	MWh	2.767	2.699
Consumo di combustibile da gas naturale	MWh	595	872
Consumo di combustibili da altre fonti non rinnovabili	MWh	0	0
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	MWh	71.218	68.066
Consumo totale di energia da fonti fossili	MWh	74.580	71.179
Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia	%	64%	59%
Consumo da fonti nucleari ¹³	MWh	1.287	2.900
Quota di fonti nucleari sul consumo totale di energia	%	1%	2%
Consumo di combustibili per le fonti rinnovabili	MWh	14.952	13.969
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti	MWh	26.562	31.283
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili	MWh	0	3
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	MWh	41.514	45.254
Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia	%	35%	38%
Consumo totale di energia	MWh	117.381	119.791

12) Per la conversione del consumo di combustibili in MWh sono stati utilizzati i fattori di conversione basati sul potere calorifico netto (NET CV), pubblicati nei rapporti GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023 e 2024 del DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito).

13) Per il calcolo del consumo di energia da fonti nucleari sono stati utilizzati i mix energetici comunicati dai fornitori per gli anni 2023 e 2024.

Intensità energetica

L'attività di Acque Veronesi è classificata tra i settori ad alto impatto climatico, secondo quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1893/2006 (codice NACE 3600 – Raccolta, trattamento e fornitura di acqua). Di conseguenza, nella tabella seguente è riportata l'intensità energetica in rapporto ai ricavi netti della Società derivanti da tali attività.

Intensità energetica	u.m.	2023	2024
Consumo totale di energia da attività in settori ad alto impatto climatico	MWh	117.381	119.791
Ricavi netti da attività in settori ad alto impatto climatico	k€	109.014	107.988
Intensità energetica	MWh/k€	1,08	1,11

5.3 Le emissioni di gas serra

In questo Bilancio di Sostenibilità Acque Veronesi rendiconta le emissioni dirette di gas climalteranti (GHG) in atmosfera legate al consumo di combustibili e ai processi aziendali e le emissioni indirette legate all'energia acquistata secondo le linee guida del GHG Protocol.

Si definiscono **"emissioni dirette"** o **"Scope 1"** le emissioni di gas climalteranti provenienti da fonti presenti all'interno dei confini organizzativi della società, sulle quali l'azienda esercita pieno controllo operativo.

- Relativamente alle emissioni dirette incluse nello Scope 1, Acque Veronesi monitora i dati relativi a:
- › L'autoparco aziendale.
 - › Il consumo di gas metano utilizzato per il riscaldamento delle sedi e dei digestori.
 - › La combustione del biogas nel proprio impianto di cogenerazione.
 - › Le perdite di gas refrigeranti.

Per quanto riguarda le emissioni dirette derivanti dai processi industriali, si segnala che i gas serra rilasciati dai processi di depurazione delle acque reflue non sono state calcolate per il 2024.

Si definiscono emissioni indirette tutte quelle emissioni di climalteranti che derivano da attività non direttamente controllate dall'organizzazione, ma che sono comunque connesse alle sue operazioni. Queste emissioni si suddividono principalmente in due categorie:

- › **Emissioni dirette da energia acquistata o "Scope 2"**, includono le emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica, calore, vapore o raffreddamento acquistati e consumati dall'organizzazione. Sebbene tali emissioni non avvengano fisicamente all'interno dei confini operativi di Acque Veronesi, sono una conseguenza diretta del suo fabbisogno energetico.
- › **altre emissioni indirette o "Scope 3"** (non rendicontate per il 2024), comprendono tutte le altre emissioni indirette che si verificano lungo la catena del valore dell'organizzazione, sia a monte che a valle. Tra queste rientrano, ad esempio:
 - › Le emissioni associate alla produzione e al trasporto di beni e servizi acquistati.
 - › Le emissioni legate alla gestione dei rifiuti.

Acque Veronesi stima le proprie emissioni di GHG applicando una metodologia basata sulla moltiplicazione dei dati di attività per i relativi fattori di emissione (FE):

- › Emissioni GHG = Dato di attività × Fattore di emissione (FE).

- Dove:
- › Emissioni GHG: quantità totale di gas serra emessi, espressa in tonnellate di CO₂ equivalente (tCO₂e).
 - › Dato di attività: misura dell'attività che genera emissioni (es. energia elettrica o combustibile consumato, volume di gas disperso).
 - › Fattore di emissione (FE): coefficiente che collega il dato di attività alle emissioni corrispondenti.

I fattori di emissione utilizzati provengono da letteratura scientifica e database riconosciuti.

- Le principali fonti dei fattori di emissione utilizzati per lo Scope 1 sono tratte da:
- › Tabelle GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023 e 2024 del DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito) per il biogas.
 - › Tabella dei parametri standard nazionali con i coefficienti utilizzati per l'inventario delle emissioni di CO₂ nell'ambito dell'inventario nazionale UNFCCC (media dei valori degli anni 2021-2023) per gas naturale, gasolio, benzina e GPL.
 - › Sesta relazione di valutazione adottata dal gruppo di esperti intergovernativo sui cambiamenti climatici (IPCC) per i gas fluorurati utilizzati nei sistemi di raffrescamento.

Per il calcolo dello Scope 2:

- › Approccio Location-based: utilizza il fattore di emissione medio nazionale relativo al mix di produzione elettrica in Italia, fornito da ISPRA nel documento “Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia” pubblicato nel 2025.
- › Approccio Market-based: si basa su accordi contrattuali con i fornitori di energia elettrica. In assenza di contratti specifici (es. acquisto di Garanzie d'Origine), si utilizza il fattore di emissione del Residual Mix nazionale, pubblicato annualmente da AIB.

Emissioni di gas serra	u.m.	2023 ¹⁴	2024
Emissioni di gas serra Scope 1			
Emissioni lorde di gas serra Scope 1	tCO ₂ e	857	888
Percentuale delle emissioni di gas serra Scope 1 derivanti da sistemi regolamentati di scambio di quote di emissione	%	0	0
Emissioni di gas serra Scope 2			
Emissioni lorde di gas serra Scope 2 location-based	tCO ₂ e	23.410	20.501
Emissioni lorde di gas serra Scope 2 market-based	tCO ₂ e	36.294	31.310
Emissioni totali di gas serra			
Emissioni totali di gas serra (location-based)	tCO ₂ e	24.267	21.389
Emissioni totali di gas serra (market-based)	tCO ₂ e	37.151	32.198

Sono state inoltre stimate in modo parametrico le emissioni di CO₂ biogenica correlate alla combustione del biogas nella centrale di cogenerazione del depuratore di Verona. Tali emissioni sono considerate "outside of scopes" e quindi rendicontate separatamente rispetto allo Scope 1, perché l'impatto per tali combustibili è considerato pari a zero, in quanto la quantità di CO₂ rilasciata durante la combustione è bilanciata da quella assorbita dalla fonte del combustibile durante la crescita¹⁵.

Outside of scopes	u.m.	2023 ¹⁴	2024
Biogas	tCO ₂ e	2.976	2.780

Intensità delle emissioni

Nella tabella seguente è riportata l'intensità delle emissioni, calcolata in rapporto ai ricavi netti della Società.

Intensità delle emissioni di gas serra	u.m.	2023	2024
Emissioni totali di gas serra (location-based)	tCO ₂ e	24.267	21.389
Emissioni totali di gas serra (market-based)	tCO ₂ e	37.151	32.198
Ricavi netti	k€	109.014	107.998
Intensità di gas serra basata sui ricavi netti (location-based)	tCO ₂ e/k€	0,22	0,20
Intensità di gas serra basata sui ricavi netti (market-based)	tCO ₂ e/k€	0,34	0,30

14) Dati modificati rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità 2023 per l'applicazione di diversi fattori di emissione.

15) Per le emissioni biogeniche di CO₂ dovute alla combustione di biogas è stato utilizzato il fattore di emissione "Outside of scopes" del DEFRA.

5.4 La gestione responsabile dei rifiuti

Acque Veronesi adotta un approccio responsabile e attento nella gestione dei rifiuti, in linea con i principi dell'economia circolare. La Società investe in tecnologie innovative e attua procedure operative per ridurre il volume dei rifiuti prodotti, migliorarne le caratteristiche ai fini del recupero, garantire il rispetto della normativa di settore e, ove possibile, ricorrere all'acquisto di materie prime secondarie ("End of Waste"). Questo approccio operativo riflette l'impegno sancito nella politica del Sistema di Gestione Integrato di Acque Veronesi, che pone al centro la tutela dell'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso un processo di miglioramento continuo, che coinvolge l'innovazione tecnologica, la progettazione, la pianificazione degli investimenti e l'ottimizzazione delle attività gestionali.

Un esempio concreto di questo impegno è rappresentato dai risultati raggiunti nel 2024:

- › Il 97% del **carbone attivo** (GAC) utilizzato nei processi di potabilizzazione proviene da operazioni di rigenerazione del carbone esaurito. Il processo di rigenerazione consente di recuperare quasi totalmente il materiale adsorbente, mantenendo elevate prestazioni e riducendo i costi e il ricorso a materiale vergine.
- › Circa il 99% dei **fanghi disidratati** è stato avviato a operazioni di recupero, perlopiù generando fertilizzante per l'agricoltura, contribuendo in modo significativo alla riduzione dell'impatto ambientale.

Tra le principali azioni messe in atto per mitigare gli impatti legati alla gestione dei rifiuti, in particolare dei carboni attivi e dei fanghi derivanti dal trattamento delle acque reflue urbane, si segnala:

- › La realizzazione nuovi pozzi per lo sfruttamento di falde di qualità in sostituzione delle fonti che necessitano di trattamento GAC.
- › L'interconnessione delle reti per spostare volumi d'acqua non contaminata verso i sistemi alimentati da fonti che necessitano di trattamento GAC.
- › L'efficientamento dei processi di potabilizzazione per ridurre la produzione di rifiuti.
- › La costruzione di un nuovo sistema di essiccazione dei fanghi presso il depuratore di Verona, finanziato dal PNRR e la cui conclusione è prevista nel 2026. Questo impianto si aggiunge a quelli già presenti in altri due depuratori e ha lo scopo di ridurre ulteriormente i volumi di fango prodotto.
- › La prosecuzione dell'attività di monitoraggio degli inquinanti in fognatura attraverso il sistema di controllo KANDO, che consente di rilevare in tempo reale sversamenti anomali. Questo permette di preservare i processi depurativi ed evitare che gli inquinanti si concentrino nei fanghi prodotti.

Nel 2024, Acque Veronesi ha generato **48.302 tonnellate di rifiuti**, registrando una riduzione di circa 1% rispetto all'anno precedente.

I rifiuti presentano composizioni molto diverse, in funzione dei molteplici processi da cui originano, ma la produzione principale deriva sostanzialmente dall'attività di depurazione delle acque reflue urbane.

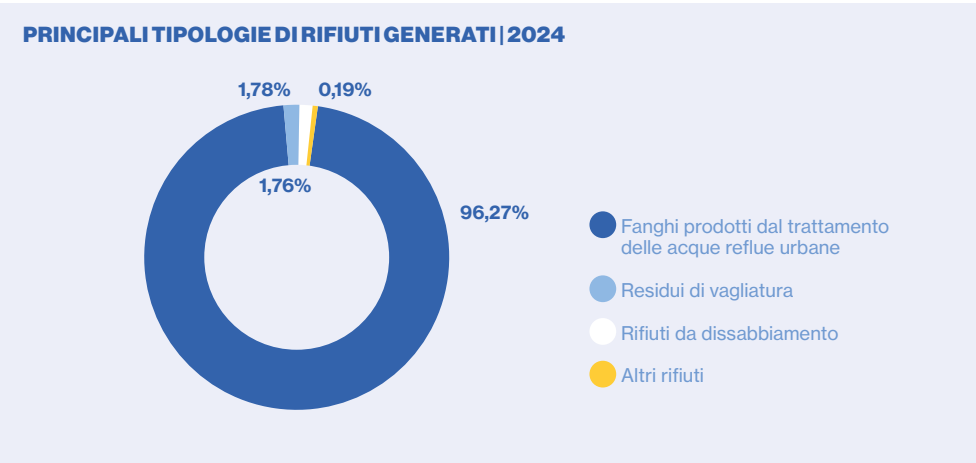
Nel settore del trattamento delle acque reflue, i rifiuti caratteristici sono rappresentati principalmente da:

- › Residui di vagliatura (codice EER 190801).
- › Rifiuti da dissabbiamento (codice EER 190802).
- › Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane (codice EER 190805).

Una quota residuale di rifiuti prodotti deriva dalle attività del laboratorio e da quelle di manutenzione degli impianti.

Anche nella produzione di acqua potabile si generano rifiuti, come ad esempio il carbone attivo esaurito. Tuttavia, quest'ultimo non è incluso nel computo complessivo riportato nel presente documento, poiché il produttore legale del rifiuto risulta essere la ditta esterna incaricata della sostituzione.

- I materiali presenti nei principali flussi di rifiuti generati variano a seconda del tipo di processo che li ha originati e includono:
- › Sostanze organiche, inorganiche e metalli, contenuti nei fanghi derivanti dalla sedimentazione e dal trattamento biologico delle acque reflue negli impianti di depurazione.
 - › Sostanze organiche, inorganiche e metalli contenuti nei solidi grossolani intercettati dalle griglie degli impianti di depurazione.
 - › Sabbie e ghiaie che si depositano nelle vasche di dissabbiatura degli impianti di depurazione.



Quantità rifiuti prodotti	u.m.	2023	2024
Rifiuti non destinati allo smaltimento	t	33.529	32.690
Rifiuti destinati allo smaltimento	t	15.508	15.612
Totale rifiuti prodotti	t	49.037	48.302
di cui quantità totale di rifiuti non riciclati ¹⁶	t	33.692	35.997
Percentuale di rifiuti non riciclati	%	69	74

16) Attribuiti a questa voce i rifiuti trattati in codice R3, R4 e R5 dell'Allegato C alla Parte IV del D.Lgs. 152/2006

Rifiuti non pericolosi	u.m.	2023	2024
Preparazione per il riutilizzo	t	0	0
Riciclaggio ¹⁷	t	15.345	12.325
Altre operazioni di recupero	t	18.179	20.361
Totale rifiuti non destinati a smaltimento	t	33.524	32.686

Rifiuti non pericolosi	u.m.	2023	2024
Incenerimento	t	0	0
Smaltimento in discarica ¹⁷	t	2.688	1.100
Altre operazioni di smaltimento	t	12.819	14.510
Totale rifiuti destinati a smaltimento	t	15.507	15.610
Totale rifiuti non pericolosi prodotti	t	49.031	48.296

17) Attribuiti a questa voce i rifiuti trattati in codice D1, D5, D13, D14 e D15 dell'Allegato B alla Parte IV del D.Lgs. 152/2006

18) Ex art. 110, comma 3 del D.Lgs. 152/2006

19) Dato consuntivato rispetto quando dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità 2023

Rifiuti pericolosi	u.m.	2023	2024
Preparazione per il riutilizzo	t	0	0
Riciclaggio ¹⁸	t	0	0
Altre operazioni di recupero	t	5	4
Totale rifiuti non destinati a smaltimento	t	5	4
Incenerimento	t	0	0
Smaltimento in discarica ¹⁹	t	2	2
Altre operazioni di smaltimento	t	0	0
Totale rifiuti destinati a smaltimento	t	1	2
Totale rifiuti pericolosi prodotti	t	6	6
Di cui rifiuti pericolosi classificati come radioattivi	t	0	0,04

I dati sulla produzione dei rifiuti sono stati ottenuti attraverso misurazioni dirette, registrate nei formulari di identificazione dei rifiuti, e si basano su pesi verificati dagli impianti di smaltimento finale. È importante evidenziare che i rifiuti destinati alla discarica rappresentano solo una piccola parte rispetto a quelli avviati a smaltimento. Infatti, l'86% dei fanghi smaltiti è stato trattato presso gli impianti di depurazione di Acque Veronesi. Si tratta dei fanghi prodotti da impianti di depurazioni di taglia minore, che vengono conferiti come rifiuto liquido presso impianti di dimensioni maggiori¹⁸, dove vengono reimmessi nel ciclo biologico (smaltimento in codice D8) e, dopo disidratazione, avviati a processi di recupero come rifiuto fangoso palabile.

Il **macro-indicatore ARERA M5** “Smaltimento fanghi in discarica” ha l'obiettivo di valorizzare il fango prodotto dagli impianti come risorsa e non come rifiuto, minimizzando la percentuale dei fanghi smaltita in discarica rispetto al totale dei fanghi prodotti. Per tale indicatore, al termine del 2023, Acque Veronesi risultava posizionata in classe B. A seguito della modifica delle soglie di classe introdotta dalla Delibera 637/23, per il 2024 era quindi previsto un obiettivo di miglioramento che è stato raggiunto avendo ridotto la quantità di fango tal quale in uscita dagli impianti, destinato a smaltimento in discarica, e avendo fatto registrare un valore di M5 pari a 0,20%.

M5 - Smaltimento fanghi in discarica	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	5,9 ¹⁹ %	0,2%	12,5%	7,5%
Classe ARERA	B	A	C	B

5.5 La tutela dei territori e della biodiversità

La biodiversità, ovvero la varietà di vita sulla Terra, è fondamentale per il funzionamento degli ecosistemi e per la sopravvivenza stessa dell'umanità. La **tutela del territorio** e la **salvaguardia della biodiversità** sono temi di grande rilevanza nell'agenda ambientale internazionale e dell'Unione Europea. In particolare, le principali politiche in merito alla salvaguardia della biodiversità trovano attuazione attraverso i seguenti strumenti:

- › **COP15 e Accordi Globali.** La quindicesima Conferenza delle Parti (COP15) si concentra sulla valutazione dei successi e dei fallimenti del Piano Strategico per la Biodiversità 2011-2020 e degli Aichi Biodiversity Targets. L'obiettivo è predisporre un accordo globale per invertire il declino della biodiversità. I negoziati hanno prodotto una bozza di accordo con quattro obiettivi per il 2050: migliorare l'integrità degli ecosistemi, ridurre il tasso di estinzione, valutare i benefici della natura per l'umanità e colmare il divario finanziario per raggiungere gli obiettivi prefissati.
- › **Strategia dell'UE sulla Biodiversità.** Nel 2020, l'Unione Europea ha pubblicato la Strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030. Questa strategia mira a ripristinare gli ecosistemi danneggiati, migliorare la salute degli habitat e delle specie protette, ridurre l'inquinamento e promuovere la natura nelle aree urbane. Inoltre, il Regolamento 852/2020 (**Tassonomia**) include la "Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi" tra i suoi obiettivi ambientali.
- › **Rete Natura 2000.** Un elemento chiave nella conservazione della biodiversità nell'Unione Europea è la Rete Natura 2000. Questa rete ecologica si estende su tutto il territorio dell'Unione ed è costituita dai Siti di Interesse Comunitario (SIC), identificati dagli Stati Membri secondo quanto stabilito dalla Direttiva 92/43/CEE "Habitat"²⁰. Successivamente, questi siti vengono designati come Zone Speciali di Conservazione (ZSC). Inoltre, la rete Natura 2000 comprende anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) istituite ai sensi della Direttiva 2009/147/CE "Uccelli"²¹. L'obiettivo principale della Rete Natura 2000 è garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari a livello comunitario. Questo strumento di conservazione è fondamentale per preservare la diversità biologica e promuovere la coesistenza tra attività umane e natura.

Il settore idrico può avere impatti significativi sugli habitat e sulla biodiversità, sia in modo diretto che indiretto. Le infrastrutture idriche, come dighe, canali di irrigazione e reti di approvvigionamento idrico, possono alterare gli ecosistemi naturali e compromettere la biodiversità, modificando i flussi dei fiumi, creando barriere per la migrazione di pesci²² e influenzando negativamente la flora e la fauna. Inoltre, le attività del settore idrico, come il trattamento delle acque reflue e l'estrazione di grandi quantità di acqua, impattano indirettamente sull'ecosistema²³, influenzando sulla qualità dell'acqua e riducendone la disponibilità per la fauna e la flora locali.²⁴

È fondamentale adottare pratiche di gestione sostenibile delle risorse idriche, che includano la mitigazione degli impatti sugli habitat sensibili, il trattamento adeguato delle acque reflue e la promozione di pratiche agricole sostenibili per proteggere e conservare la biodiversità.

In linea con le politiche europee, Acque Veronesi riconosce l'importanza della rete "Natura 2000" come strumento di conservazione della biodiversità e rispetta l'obbligo legale di proteggere i siti della **rete "Natura 2000"**: prima di realizzare un'opera potenzialmente impattante su uno di tali siti, viene redatta la Valutazione di Incidenza Ambientale (VINCA) per verificarne gli effetti sulle specie e gli habitat protetti.

20) La Direttiva Habitat (Direttiva 92/43/CEE) dell'Unione europea è una legge approvata il 21 maggio 1992 che ha l'obiettivo di proteggere la diversità biologica, conservare gli habitat naturali e le specie di flora e fauna selvatiche nell'Unione europea e promuovere la gestione sostenibile.

21) La Direttiva Uccelli, nota anche come Direttiva n. 79/409/CEE, è una legge emanata dall'Unione europea che è stata approvata il 2 aprile 1979 dalla Commissione europea per la tutela delle specie di uccelli selvatici e per la protezione degli habitat del territorio europeo.

22) "Water Quality and Its Effects on Ecosystems" - United States Environmental Protection Agency (EPA)

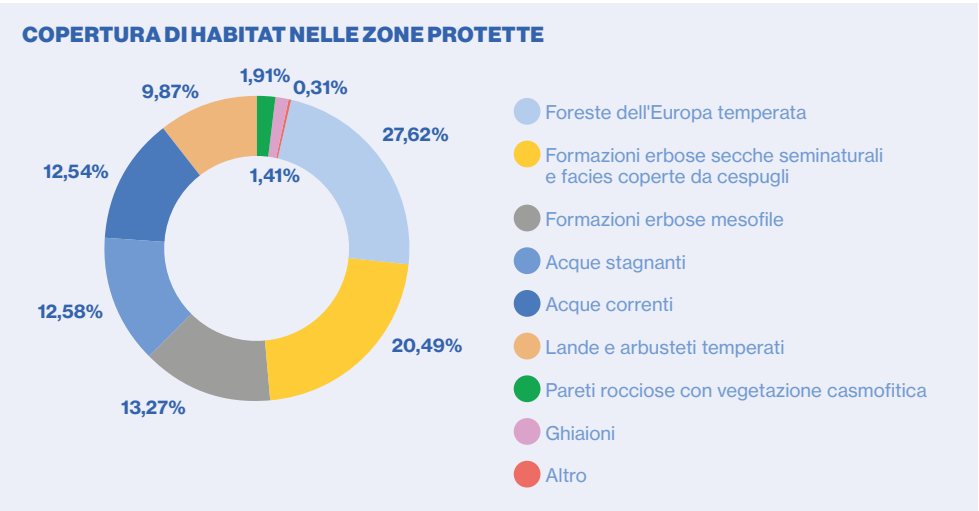
23) "Impacts of Water Management on Terrestrial Ecosystems" - Journal of Environmental Management

24) "Impacts of Water Infrastructure and Environmental Flows on Aquatic Ecosystems" - World Wildlife Fund (WWF)

Le aree protette presenti sul territorio servito da Acque Veronesi sono diverse e si distinguono in Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e/o Zone di Protezione Speciale (ZPS), a seconda del loro valore naturalistico ed ecologico. Il territorio di interesse comprende il Parco Naturale Regionale della Lessinia (SIC-ZSC), il corso del fiume Adige (SIC-ZSC), i Fontanili di Povegliano (SIC-ZSC e ZPS), la Val Galina e Progno Borago (SIC-ZSC), le Paludi del Busatello, del Feniletto - Sguazzo del Vallese, di Pellegrina, del Brusà - le Vallette e lo Sguazzo di Rivalunga (SIC-ZSC e ZPS) e il Monte Pastello (SIC-ZSC).

Nelle aree protette che interessano Acque Veronesi, sono presenti 97 delle specie protette elencate nelle liste rosse IUCN (Unione Internazionale per la Conservazione della Natura). Di queste, 8 sono minacciate (l'8,2%), ossia risultano classificate tra le specie a rischio crescente di estinzione nel breve o medio termine - vulnerabili (VU), in pericolo (EN), o pericolo critico (CR) - mentre 89 sono incluse nelle categorie di specie quasi minacciate (NT) e con minor preoccupazione di estinzione (LC).

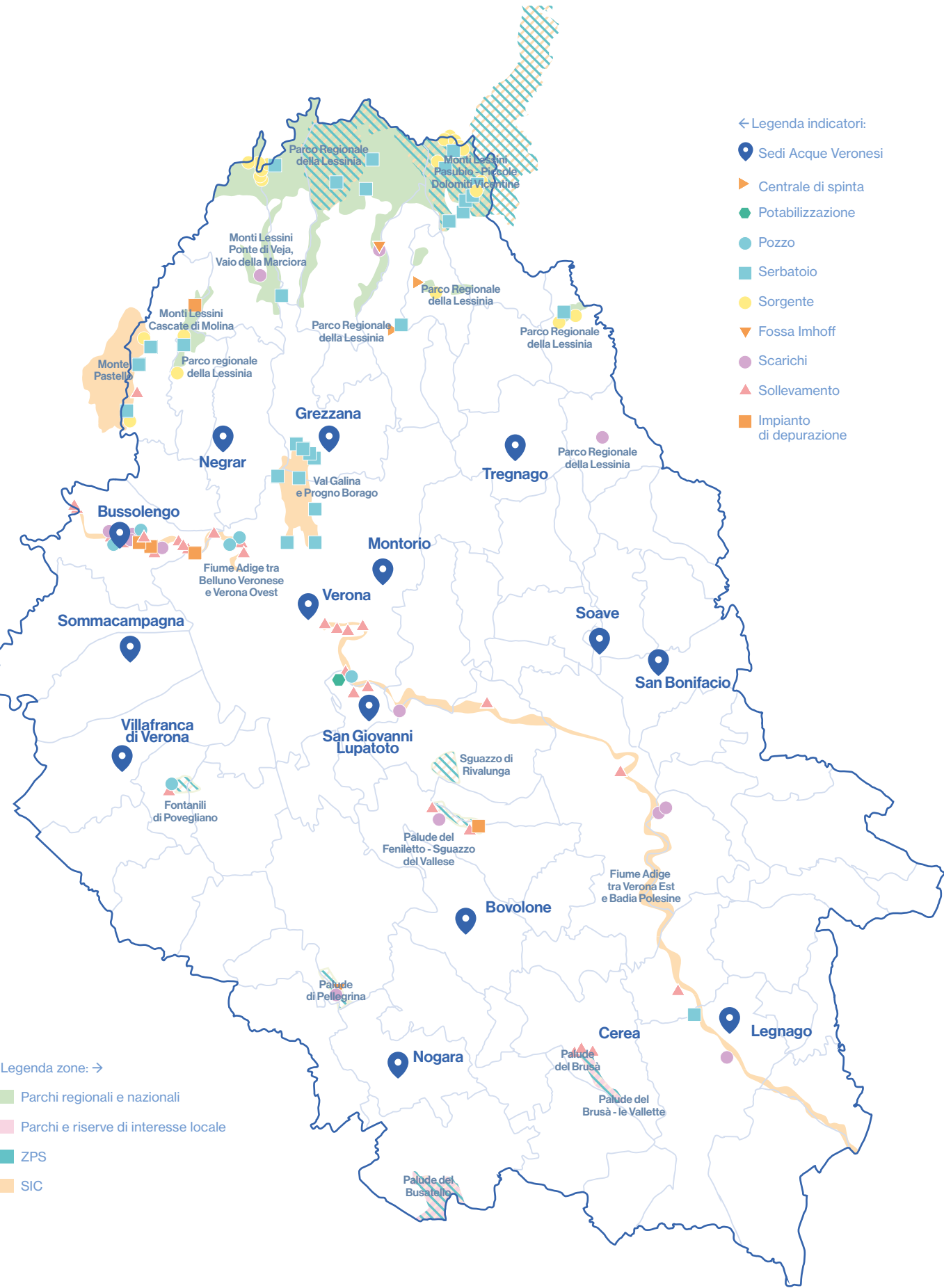
Su un totale di 8.722 ettari di aree protette comprese nel territorio in cui opera Acque Veronesi, il 35,6% è coperto da habitat, che, nel contesto dei siti Rete Natura 2000, rappresenta un tipo specifico di ecosistema naturale o seminaturale o un ambiente fisico in cui vivono particolari specie vegetali e animali.²⁵ Nel territorio di competenza di Acque Veronesi gli habitat protetti da Rete Natura 2000 si estendono per 3.103 ettari, così suddivisi²⁶:



Gli habitat di maggior rilevanza sono quindi "Foreste dell'Europa temperata", "Formazioni erbose secche seminaturali e facies coperte dai cespugli", "Formazioni erbose mesofile" e "Acque stagnanti", che complessivamente ricoprono il 74% del totale delle aree di habitat. Diversi impianti di Acque Veronesi si trovano all'interno o in prossimità di aree protette (entro 200 m dal confine delle stesse) come si può evincere dalla mappa, generata dal portale cartografico aziendale, e dalla tabella di seguito riportata.

25) Ogni tipo di habitat all'interno della Rete Natura 2000 è definito in base a criteri specifici, come le caratteristiche ecologiche, la struttura e le specie che ospita, e mira a garantire la conservazione e il ripristino di questi importanti ecosistemi e delle specie che da essi dipendono. Proteggendo gli habitat, Rete Natura 2000 contribuisce alla conservazione della biodiversità e al mantenimento dei processi ecologici in Europa.

26) Raggruppamento degli habitat secondo il manuale italiano per l'interpretazione degli habitat – Direttiva 92/43/CEE.



Tipologia area protetta	Denominazione area protetta	Tipo impianto	Interno all'area	Entro 200m
Parchi e riserve di interesse locale	Palude del Brusà	Impianto sollevamento	0	3
Parchi Regionali e Nazionali	Parco Regionale della Lessinia	Centrale acquedotto	3	2
		Impianto di depurazione	0	1
		Vasca Imhoff	0	1
		Scarico	2	
		Serbatoio acquedotto	12	7
		Sorgente	19	8
SIC	Fiume Adige tra Belluno Veronese e Verona Ovest	Centrale acquedotto	0	1
		Impianto di depurazione	0	3
		Impianto sollevamento	0	13
		Pozzo acquedotto	0	12
		Scarico	7	3
		Serbatoio acquedotto	0	1
	Fiume Adige tra Verona Est e Badia Polesine	Centrale acquedotto	0	1
		Impianto sollevamento	0	10
		Potabilizzatore	0	1
		Pozzo acquedotto	0	2
		Scarico	1	3
		Serbatoio acquedotto	0	1
	Monte Pastello	Centrale acquedotto	0	1
		Impianto sollevamento	0	1
		Serbatoio acquedotto	2	1
		Sorgente	0	5
	Monti Lessini: Cascate di Molina	Impianto di depurazione	0	1
		Scarico	2	0
		Sorgente	0	1
	Val Galina e Prognò Borago	Centrale acquedotto	0	1
		Serbatoio acquedotto	5	4
SIC & ZPS	Fontanili di Povegliano	Impianto sollevamento	0	1
		Pozzo acquedotto	0	1
		Scarico	0	3
	Monti Lessini - Pasubio - Piccole Dolomiti Vicentine	Centrale acquedotto	2	0
		Serbatoio acquedotto	7	4
		Sorgente	13	5
	Palude del Brusà - le Vallette	Impianto sollevamento	0	3
	Palude del Feniletto - Sguazzo del Vallese	Impianto sollevamento	0	2
	Palude di Pellegrina	Vasca Imhoff	0	2
Scarico		0	1	
Totale complessivo			75	111

In questi territori Acque Veronesi conduce un costante monitoraggio quali-quantitativo dei prelievi idrici e delle acque di scarico per assicurare la tutela di ecosistemi tanto importanti.

Nel corso del 2024 non sono stati effettuati o non si sono resi necessari interventi di ripristino di habitat naturali.

Persone



6.1 Le persone di Acque Veronesi

Le persone sono un elemento cruciale per il successo di Acque Veronesi, e per questo motivo la Società si impegna a gestire al meglio le proprie risorse umane, individuando le competenze migliori, riconoscendo il valore e la professionalità di ogni individuo e creando un ambiente di lavoro che favorisca relazioni positive e una mentalità collaborativa. I valori aziendali di Acque Veronesi fungono da orientamento nell'impegno quotidiano per garantire un servizio di qualità, efficiente e puntuale, senza trascurare il benessere e lo sviluppo dei collaboratori.

Caratteristiche dei dipendenti e turnover

Nel 2024 Acque Veronesi contava un **organico medio** di **318 collaboratori**²⁷.

Rispetto all'anno precedente, il numero complessivo medio è aumentato del 4% per l'inserimento di personale in ambito operativo e di gestione del rapporto con l'utenza, al fine di far fronte all'incremento delle attività connesse alla gestione di impianti e reti e in un'ottica di internalizzazione di servizi precedentemente affidati a service esterni, oltre al recruiting di figure destinate a ricoprire ruoli apicali.

Tutti i dipendenti sono localizzati in Italia.

Genere	u.m.	2023	2024
Uomini	FTE	237	244
Donne	FTE	69	74
Altro ²⁸	FTE	-	-
Non comunicato	FTE	-	-
Totale	FTE	306	318

In merito al numero totale di dipendenti, suddivisi per tipologia di contratto, i dati evidenziano che Acque Veronesi impiega il 99% dei propri lavoratori con contratti a tempo indeterminato, a testimonianza dell'impegno della Società nel costruire relazioni lavorative basate sulla fiducia reciproca e sulla valorizzazione delle risorse interne. Inoltre, la società promuove, quando necessario, l'adozione di contratti part-time per rispondere a specifiche esigenze di natura familiare o personale dei propri dipendenti, oltre a concedere agli stessi orari differenziati rispetto a quelli ordinari, quale strumento di work-life-balance.

Non sono presenti accordi con i propri dipendenti per la rappresentanza da parte di un comitato aziendale europeo (CAE), un comitato aziendale di una Società europea (SE) o un comitato aziendale di una Società cooperativa europea (SCE) .

27) I dati relativi ai dipendenti si riferiscono agli FTE alla fine del periodo di rendicontazione. Nello specifico, il numero FTE deriva dal prodotto di tre fattori: teste, % part-time, % presenza nell'anno. Esempio: risorsa part-time (75,32%) presente per l'intero anno = 1 x 0,7532 x 1 (valore successivamente arrotondato secondo il criterio matematico, cioè al numero più vicino). Dal totale dei dipendenti è esclusa la forza lavoro non dipendente (lavoratori somministrati, lavoratori autonomi, stage).

28) Genere come specificato dai dipendenti stessi.

Dipendenti per tipo di contratto	Genere	u.m.	2023	2024
Dipendenti a tempo indeterminato	Uomini	FTE	235	242
	Donne	FTE	67	73
Lavoratori a tempo determinato	Uomini	FTE	2	2
	Donne	FTE	2	1
Lavoratori dipendenti a orario variabile	Uomini	FTE	0	0
	Donne	FTE	0	0

Nel corso del 2024, **15 dipendenti** hanno lasciato la Società, determinando un **tasso di turnover pari al 5%**. Questo indicatore riflette la dinamicità della forza lavoro interna, offrendo una visione complessiva sull'alternanza tra nuove assunzioni e cessazioni volontarie, e contribuendo a valutare l'evoluzione dell'occupazione all'interno dell'organizzazione. Le cause di cessazione sono da attribuire alla conclusione del rapporto di lavoro, per raggiungimento dell'età pensionabile o per dimissioni volontarie.

Turnover dipendenti	2023	2024
Numero totale di dipendenti che hanno lasciato l'impresa	9	15
Tasso di turnover dei dipendenti	3%	5%

Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella propria forza lavoro

In caso di necessità, la Società può fare affidamento su risorse a tempo determinato selezionate da agenzie di somministrazione. A parità di mansioni svolte, ai lavoratori somministrati viene garantito lo stesso trattamento riservato agli altri dipendenti in termini di retribuzione, normativa e assistenza.

Nel corso del 2024, Acque Veronesi ha avuto in organico **8 lavoratori**²⁹ con contratti di somministrazione, di cui 1 sottoscritto con personale femminile e 7 con personale maschile. Nel 2024, è proseguita una collaborazione coordinata e continuativa attivata nell'anno precedente e avviato un progetto di stage.

Lavoratori non dipendenti	u.m.	2023	2024
Lavoratori autonomi	FTE	0	0
Persone fornite da imprese che svolgono principalmente attività di ricerca, selezione e fornitura di personale	FTE	17	8
Totale	FTE	17	8

29) I dati relativi ai lavoratori non dipendenti si riferiscono agli FTE alla fine del periodo di rendicontazione. Nello specifico, il numero FTE deriva dal prodotto di tre fattori: teste, % part-time, % presenza nell'anno. Esempio: risorsa part-time (75,32%) presente per l'intero anno = 1 x 0,7532 x 1 (valore successivamente arrotondato secondo il criterio matematico, cioè al numero più vicino).

Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale

Il rapporto di lavoro tra Acque Veronesi e i propri dipendenti è disciplinato secondo il **CCNL applicabile al settore Gas-Acqua**. L'unica eccezione riguarda il personale avente qualifica dirigenziale, a cui viene applicato il **CCNL per i dirigenti Confservizi – Federmanager**.

Tutti i dipendenti a cui si applica il CCNL Gas Acqua hanno diritto a 14 mensilità e viene loro riconosciuto un **premio di risultato annuale**, nel caso siano raggiunti gli obiettivi definiti in sede di contrattazione sindacale. Invece, i dirigenti percepiscono 13 mensilità e nel caso riescano a raggiungere gli obiettivi a loro assegnati dalla Direzione aziendale hanno diritto alla corresponsione di un premio incentivante (MBO-Management By Objective). Considerato che le sedi territoriali di Acque Veronesi non sono dotate di una mensa interna, i dipendenti hanno anche diritto a un servizio sostitutivo di mensa tramite erogazione di buoni pasto. La Direzione Generale si incontra periodicamente con le rappresentanze sindacali per discutere diverse tematiche legate alla gestione del personale, dando luogo alla contrattazione collettiva di secondo livello.

La percentuale di dipendenti coperti da rappresentanze sindacali è pari al 98%, corrispondente alla totalità del personale, con l'esclusione dei dirigenti. Di seguito sono riportate le informazioni relative al tasso di copertura della contrattazione collettiva e alle modalità di dialogo sociale adottate dalla Società.

Tasso di copertura	Copertura contrattazione collettiva Dipendenti SEE ³⁰	Copertura dialogo sociale Dipendenti SEE
0-19%	-	-
20-39%	-	-
40-59%	-	-
60-79%	-	-
80-100%	Italia	Italia

30) Spazio Economico Europeo

Persone con disabilità

Nel rispetto delle disposizioni della Legge 68/1999, Acque Veronesi nel 2024 ha contato in organico 18 dipendenti appartenenti alle categorie protette, di cui 7 donne e 11 uomini, in percentuale conforme alla normativa vigente. Tra questi sono presenti 4 persone con disabilità.

Persone con disabilità	u.m.	2023	2024
Numero di persone con disabilità presenti tra i dipendenti	FTE	4	4
Numero totale di dipendenti	FTE	306	318
Percentuale di persone con disabilità presenti tra i dipendenti	%	1,3%	1,2%

La diversità e l’inclusione

Acque Veronesi basa le sue attività sui principi di responsabilità, correttezza, trasparenza, efficienza, spirito di servizio, concorrenza leale, rapporto con la collettività e tutela dell'ambiente. Questi principi, espressi nel Codice Etico, sono fondamentali anche per il rapporto della Società con i suoi collaboratori.

Acque Veronesi si impegna a seguire una rigorosa politica di non discriminazione in tutte le sedi, assicurando la dignità e pari opportunità per tutti i dipendenti. Ciò significa realizzare il pieno potenziale di ciascun individuo e non ostacolare lo sviluppo della carriera a causa di fattori come genere, religione, orientamento politico, etnia, età e orientamento sessuale. Acque Veronesi opera, infatti, nel pieno rispetto dei diritti umani e riconosce nella diversità una fonte di forza da proteggere e un motore di miglioramento organizzativo per massimizzare la competitività, la competenza e la stabilità. In nessun caso la Società richiede prestazioni che possano compromettere la dignità umana o costituire un reale rischio per la salute e la sicurezza dei dipendenti.

Nonostante il settore idrico in Italia sia prevalentemente maschile, Acque Veronesi promuove l'uguaglianza di opportunità tra lavoratori e lavoratrici, garantendo selezioni di personale aperte ad ambo i sessi e un trattamento paritario nell'accesso al lavoro, alla formazione, alla promozione professionale (anche in termini economici) e alle condizioni di lavoro. Inoltre, la Società incoraggia, quando possibile, orari e modalità di lavoro flessibili, come il part-time o il lavoro agile, per conciliare gli impegni familiari con quelli professionali.

In considerazione della rilevanza del tema della parità di genere, Acque Veronesi nel corso del 2024, in collaborazione con Viveracqua, ha iniziato a valutare l'opportunità di intraprendere il percorso teso all'ottenimento della Certificazione UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere.

Composizione della dirigenza per genere	u.m.	2023	2024
Uomini	FTE	5	5
Donne	FTE	0	0
Totale	FTE	5	5
Uomini	%	100%	100%
Donne	%	0%	0%

Acque Veronesi valorizza il sostegno all'intergenerazionalità, promuovendo lo scambio e l'integrazione tra i collaboratori di tutte le fasce d'età. Nella tabella sottostante sono riportati i dati relativi alla distribuzione dei dipendenti per fascia d'età.

Dipendenti per fascia d'età	u.m.	Età	2023	2024
Distribuzione dei dipendenti per fasce d'età	FTE	< 30 anni	7	9
	FTE	30 < tra < 50	163	164
	FTE	> 50 anni	136	145
	FTE	Totale	306	318

6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori

La salute e la sicurezza sul lavoro

Acque Veronesi attribuisce grande importanza alla tutela della salute e della sicurezza dei propri lavoratori (e più in generale di tutti coloro che sono coinvolti nelle attività aziendali), aspetto fondamentale per garantire una crescita aziendale continua. La Società si impegna costantemente a migliorare le politiche di sicurezza per la salute dei dipendenti al fine di promuovere la cultura della salute e sicurezza e ambienti salubri e prevenire infortuni sul lavoro.

Considerando la natura delle mansioni svolte dalla maggior parte del personale, Acque Veronesi adotta tutte le misure preventive necessarie per assicurare l'incolumità negli ambienti di lavoro. Viena diffusa a tutti i livelli organizzativi una solida cultura interna riguardo alla salute e sicurezza, migliorando costantemente le procedure e i comportamenti adottati. La Società promuove una mentalità che favorisce la consapevolezza e la percezione del rischio tra tutti i soggetti coinvolti nell'attività della Società, nessuno escluso.

Acque Veronesi si avvale di un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), alle proprie dipendenze, nonché di altre figure aziendali previste da normativa (D.Lgs. 81/2008) e si è dotata di procedure interne aziendali, al fine di garantire una gestione efficace e integrata dei presidi sui rischi in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il RSPP ha il compito di gestire la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro, mantenendo i rapporti con gli enti e gli organismi di controllo e collaborando con la Direzione Generale e con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

I RLS vengono eletti tra i dipendenti per rappresentare i lavoratori in materia di salute e sicurezza. Il Datore di Lavoro garantisce loro la formazione necessaria per gestire i rapporti con i lavoratori su tali temi. Il loro contributo è di fondamentale importanza, poiché hanno il compito di segnalare eventuali problematiche e fornire spunti di miglioramento. Sono pertanto organizzate riunioni mensili tra RSPP e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, al fine di confrontarsi su tematiche contingenti e valutare proposte di miglioramento. Inoltre, le segnalazioni dei dipendenti inerenti alla tematica della salute e sicurezza sul lavoro possono essere fatte, al proprio Responsabile gerarchico, agli RLS e all'RSPP. Il Datore di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente organizzano riunioni periodiche aventi come oggetto la gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Le tipologie di rischi variano all'interno di Acque Veronesi a seconda delle diverse categorie professionali e comprendono rischi fisici, chimici, biologici, ergonomici, stress lavoro-correlati e quelli associati all'utilizzo di autovetture per gli spostamenti su strada. La Società ha adottato un sistema di gestione della salute e sicurezza, certificato dal 2010, che copre interamente sia i lavoratori dipendenti che non dipendenti operanti all'interno dell'organizzazione.

Acque Veronesi promuove la prevenzione attraverso il sistema di visite periodiche previste dal protocollo sanitario per i lavoratori, comprese anche eventuali visite straordinarie in caso di situazioni critiche che lo richiedano. La Società offre annualmente anche la possibilità ad alcune categorie professionali di sottoporsi volontariamente a specifiche vaccinazioni: anche nel 2024 è stata promossa la vaccinazione contro la TBE.

L'impegno della Società sulla salute e sicurezza si manifesta anche attraverso la diffusione di una formazione specifica garantita a tutti i lavoratori. Acque Veronesi assicura attività formative in materia di salute e sicurezza sul lavoro a tutti i dipendenti, basandosi sui riferimenti normativi e sul contesto aziendale. Inoltre, la Società si impegna a completare la formazione in materia di salute e sicurezza dei collaboratori entro i primi 30 giorni dalla data di assunzione, riducendo così i tempi previsti dalla normativa vigente.

Nel corso del 2024 non sono stati registrati decessi causati da infortuni o malattie, mentre si sono registrati quattro infortuni sul lavoro.

Infortuni e malattie professionali	Categoria dipendenti	u.m.	2023	2024
Numero di decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro	Dipendenti	n.	0	0
	Non dipendenti	n.	0	0
	Lavoratori della catena del valore che lavorano nei siti dell'impresa	n.	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	Dipendenti	n.	5	4
	Non dipendenti	n.	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili ³¹	Dipendenti	%	10,1	7,5
	Non dipendenti	%	0	0
Numero malattie connesse al lavoro registrabili	Dipendenti	n.	0	0
Numero giorni persi a causa di infortuni sul lavoro e decessi per infortuni sul lavoro, malattie professionali e decessi per malattie professionali	Dipendenti	n.	60	145

31) Il tasso di infortuni totali registrabili è calcolato secondo la seguente formula: (totale infortuni registrabili/totale ore lavorate) x 1.000.000. Totale ore lavorate: 493.970 (2023), 533.126 (2024),

Ogni infortunio subito da un dipendente, anche se in itinere o di lieve entità, viene segnalato immediatamente al RSPP, cui spetta il dovere di conservare i dati e di procedere, in collaborazione con gli RLS, all'analisi del singolo infortunio, proponendo eventuali azioni di miglioramento alla Direzione al fine di eliminare/mitigare il rischio di riaccadimento e all'Unità Organizzativa Personale e Organizzazione, che trasmette la pratica all'INAIL e analizza le statistiche sugli infortuni.

Il monitoraggio e la registrazione comprendono anche i cosiddetti “near miss”, ovvero qualsiasi evento correlato al lavoro, anomalo e negativo, che non ha determinato veri e propri incidenti (o danni alla salute) soltanto grazie al sussistere di circostanze casuali favorevoli.

Il benessere delle persone

Con l'obiettivo di assicurare un sano equilibrio tra vita lavorativa e personale, Acque Veronesi si impegna a garantire ai propri dipendenti orari di lavoro adeguati, nel rispetto delle normative vigenti. La Società riconosce l'importanza di soddisfare le esigenze individuali dei lavoratori, inclusi aspetti come la maternità, la paternità, la salute personale e l'assistenza ai familiari.

Per favorire la conciliazione tra impegni professionali e personali, Acque Veronesi è disponibile a valutare soluzioni individuali per rispondere alle specifiche necessità dei propri dipendenti. I dipendenti a tempo parziale, inoltre, godono degli stessi benefici e delle stesse condizioni dei colleghi a tempo pieno (riparametrati), nel rispetto del disposto del CCNL Gas Acqua vigente e in applicazione di accordi sindacali di secondo livello.

Un altro aspetto centrale per Acque Veronesi è il benessere dei propri dipendenti. Da diversi anni, la Società fornisce servizi di welfare che contribuiscono al miglioramento della qualità della vita lavorativa e delle relazioni interne. Questa attenzione al benessere delle persone sul luogo di lavoro è un elemento chiave per il successo complessivo di Acque Veronesi.

In particolare, Acque Veronesi promuove l'adesione dei dipendenti al **circolo assistenziale ricreativo C.R.A.E.M.** L'associazione, formata da tutti i dipendenti, si impegna a organizzare e coordinare attività ricreative, culturali, turistiche, sportive e assistenziali per i dipendenti in servizio, i pensionati e i loro familiari, sia su base volontaria che ordinaria. Per quanto riguarda la previdenza, i dipendenti di Acque Veronesi hanno la possibilità di aderire al **fondo di previdenza complementare Pegaso**, fondo pensione negoziale chiuso rivolto a tutti i dipendenti delle imprese di servizi di pubblica utilità.

Chi aderisce a Fondo Pegaso ha diritto ad avere un contributo da parte del proprio datore di lavoro corrispondente al 1.2% dell'imponibile TFR. È prevista, inoltre, una contribuzione aggiuntiva di € 8.00 pro-capite parametrata al V Livello sull'imponibile mensile. Questo piano consente agli aderenti di beneficiare di vantaggi fiscali sulle loro contribuzioni. Al 31 dicembre 2024, 230 collaboratori hanno aderito ai piani pensionistici.

Nel 2024 Acque Veronesi ha corrisposto, a titolo di contributo a carico del datore di lavoro al fondo di previdenza complementare Pegaso, un importo complessivo pari a 139.648,40 euro.

Nell'accordo triennale (2023-2025) di secondo livello, relativo al premio di risultato, le parti hanno congiuntamente pattuito che Acque Veronesi contribuisca con un 13% aggiuntivo al premio di risultato per coloro che scelgano di versare il premio al fondo pensione Pegaso; l'importo della maggiorazione nel 2024 è stato pari a 15.572,85 euro.

Nel 2024, come per l'anno precedente, è stato attivato un **portale welfare** dedicato alla gestione del welfare aziendale, un marketplace di servizi di welfare destinati a migliorare il benessere dei dipendenti in azienda e a favorire la conciliazione vita-lavoro. La piattaforma consente di integrare e gestire in un unico portale i beni e servizi di welfare offerti ai dipendenti, come ad esempio pacchetti sanitari integrativi, rimborso spese per l'assistenza a familiari anziani o non autosufficienti e buoni spesa per attività culturali.

Infine, Acque Veronesi promuove il lavoro agile per tutte le figure professionali la cui attività lavorativa sia compatibile con l'espletamento della propria mansione da remoto. Oltre a essere stato, negli anni precedenti, un ottimo strumento per prevenire potenziali situazioni di contagio da Covid-19, ha rappresentato un'importante misura per promuovere il benessere dei propri collaboratori favorendo un miglior bilanciamento casa-lavoro e quindi la conciliazione delle esigenze personali e familiari dei dipendenti con quelle lavorative. Nel 2024, si è data la possibilità ai dipendenti di svolgere l'attività lavorativa in modalità agile per sette giorni al mese, per un massimo di due giornate a settimana: i dipendenti che hanno aderito all'iniziativa sono stati 88.

Acque Veronesi pone anche particolare attenzione alla **gestione dei congedi dal lavoro** per i neogenitori accogliendo le richieste pervenute inerenti alle modalità di fruizione dei riposi giornalieri al rientro dalla maternità obbligatoria. Tutti i dipendenti hanno diritto al congedo per motivi familiari ai sensi di quanto stabilito nel CCNL Gas Acqua.

Nel corso del 2024 si rileva una fruizione di congedi per motivi familiari come riportato nella seguente tabella. Tutti i congedi fruiti si riferiscono a congedi parentali rivolti ai neogenitori.

Congedi per motivi familiari	Genere	2023	2024
Percentuale di dipendenti che hanno diritto a congedi per motivi familiari	Totale	100%	100%
Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	Uomini	1%	4%
	Donne	3%	2%
	Totale	4%	6%

Tra le iniziative di engagement promosse, si evidenzia che anche nel corso del 2024 la Società ha continuato a condividere informazioni su nuovi progetti, sostenibilità, idee di miglioramento e ultimi aggiornamenti attraverso la newsletter interna “Per chi non lo sapesse”, rivolta a tutti dipendenti.

6.3 Incidenti, denunce e gravi impatti sui diritti umani

Acque Veronesi si impegna a seguire una rigorosa politica di non discriminazione in tutte le sedi, assicurando la dignità e pari opportunità per tutti i dipendenti. Ciò significa realizzare il pieno potenziale di ciascun individuo e non ostacolare lo sviluppo della carriera a causa di fattori come genere, religione, orientamento politico, etnia, età e orientamento sessuale. Acque Veronesi opera, infatti, nel pieno rispetto dei diritti umani e riconosce nella diversità una fonte di forza da proteggere e un motore di miglioramento organizzativo per massimizzare la competitività, la competenza e la stabilità. In nessun caso la Società richiede prestazioni che possano compromettere la dignità umana o costituire un reale rischio per la salute e la sicurezza dei dipendenti.

Acque Veronesi promuove un dialogo costruttivo e costante con i propri collaboratori assicurando loro la piena libertà di effettuare le segnalazioni che ritengono più opportune in merito al benessere lavorativo e ad eventuali situazioni critiche che lo possano compromettere. Nel 2024 non ci sono state segnalazioni attinenti ad episodi di discriminazione o gravi violazioni dei diritti umani, come riportato nella tabella sottostante.

Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani	2024
Episodi di discriminazione connessi al lavoro per motivi di genere, razza o origine etnica, nazionalità, religione o convinzioni personali, disabilità, età, orientamento sessuale o altre forme pertinenti di discriminazione che coinvolgono portatori di interessi interni e/o esterni in tutte le operazioni del periodo di riferimento	0 episodi
Il numero totale di episodi di discriminazione, comprese le molestie, segnalati nel periodo di riferimento	0 episodi/o
Il numero di denunce presentate attraverso i canali predisposti affinché i lavoratori propri dell'impresa sollevino preoccupazioni (compresi i meccanismi di reclamo)	0 denunce
L'importo totale delle ammende, delle sanzioni e del risarcimento di danni risultanti dagli incidenti e dalle denunce di cui sopra, unitamente a una riconciliazione degli importi monetari indicati con l'importo più pertinente iscritto a bilancio	0 €
Se del caso, le informazioni contestuali necessarie per comprendere i dati e le relative modalità di compilazione	-

Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani	2024
Il numero di incidenti gravi in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro dell'impresa nel periodo di riferimento, indicando anche quanti di essi costituiscono casi di mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, della dichiarazione dell'OIL sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro o delle linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali.	Nessun incidente
L'importo totale delle ammende, delle sanzioni e del risarcimento di danni per gli incidenti di cui alla lettera a), unitamente a una riconciliazione degli importi monetari indicati con l'importo più pertinente nel bilancio	0 €

6.4 La formazione e lo sviluppo delle competenze

La formazione rappresenta un pilastro fondamentale per garantire efficienza operativa, sicurezza e qualità del servizio. Per la nostra Società, che opera in un settore altamente tecnico, regolamentato e in continua evoluzione, investire nella formazione del personale non è solo una scelta strategica, ma una necessità.

La Società si impegna costantemente affinché, attraverso la formazione, il proprio Personale abbia la possibilità di mantenere aggiornate le proprie competenze tecniche, in linea con le innovazioni tecnologiche e le normative ambientali, favorire la conoscenza approfondita delle procedure operative e delle misure di prevenzione al fine di ridurre il rischio di incidenti sul lavoro e tutelare la salute dei lavoratori. L'impegno della Società nella formazione del personale non è solo una risposta alle esigenze operative, ma una vera e propria scelta strategica orientata alla crescita sostenibile e all'eccellenza del servizio.

L'impegno si traduce in piani formativi, costruiti sulla base di un'analisi puntuale dei fabbisogni che danno luogo a percorsi differenziati per area tecnica, gestionale e normativa, e spesso personalizzati per rispondere alle specificità dei singoli ruoli. La Società collabora con enti di formazione accreditati, università e centri di ricerca per garantire contenuti di alta qualità.

Nel corso del 2024, Acque Veronesi ha erogato complessivamente **8.042 ore di formazione**, con una media di circa 25 ore pro capite. L'impegno formativo ha riguardato diversi ambiti strategici, con particolare attenzione alla sicurezza sul lavoro, alla cybersecurity e alla sostenibilità ambientale. Per rafforzare la cultura della sicurezza, sono stati organizzati incontri formativi sull'utilizzo dell'App "Uomo a Terra", rivolti a tutto il personale operativo e reperibile. Inoltre, tutto il personale operativo ha partecipato a sessioni informative sui luoghi confinati, con l'obiettivo di ripassare le norme fondamentali per la gestione in sicurezza di ambienti confinati e acquisire competenze utili anche per supervisionare eventuali ditte esterne in cantiere.

Un altro tema centrale è stato l'adeguamento alla normativa NIS2. In quest'ambito:

- › Alcuni dipendenti dell'area IT hanno frequentato un master specifico in cybersecurity.
- › È stato avviato un corso triennale di formazione sulla sicurezza informatica rivolto a tutto il personale.
- › Alcuni lavoratori sono stati coinvolti in percorsi formativi mirati per supportare l'adeguamento aziendale alla normativa.

Sul fronte ambientale, è stata promossa la formazione sul R.E.N.T.R.I. (Registro Elettronico Nazionale per la Tracciabilità dei Rifiuti).

Infine, nel mese di agosto 2024, è stato sottoscritto un Piano Formativo finanziato da Fondimpresa, che ha portato a termine il ciclo di corsi su Microsoft Excel, concludendosi con il livello avanzato.

Formazione del personale	Genere	2023	2024
		Ore/organico	Ore/organico
Numero medio di ore di formazione per genere	Uomini	24,7	27,4
	Donne	26,6	18,2
	Totale ore erogate	7.705	8.042

Si specifica che nel corso del 2024 nessun dipendente ha partecipato a revisioni periodiche e dello sviluppo di carriera.

6.5 Remunerazione dei dipendenti

L'impegno di Acque Veronesi nei confronti della diversità, dell'equità e dell'inclusione si estende anche alla questione del divario retributivo di genere. Questo divario, definito come la differenza tra i livelli retributivi medi percepiti dai lavoratori di sesso femminile e quelli di sesso maschile, espresso in percentuale rispetto al livello retributivo medio dei lavoratori maschili, nel 2024 è risultato pari a -5%. Per il calcolo del gender pay gap, la remunerazione è stata considerata a partire dalla retribuzione annua lorda, ossia considerando gli elementi fissi e continuativi moltiplicati per 14 mensilità

Invece, per quanto riguarda il rapporto tra la remunerazione totale annua della persona che percepisce il salario più elevato e la remunerazione totale annua mediana di tutti i dipendenti, il dato registrato è pari a 4,3. Per il calcolo dell'indicatore è stata considerata la retribuzione annuale lorda fissa e continuativa erogata a ciascun dipendente moltiplicata per 14 mensilità.

Infine, nei calcoli sono stati considerati sia i dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato sia i dipendenti assunti con contratto a tempo determinato. Se un dipendente è stato assunto in qualsiasi momento durante l'anno di riferimento, il rispettivo salario è stato riportato su base annua.

6.6 Lo sviluppo professionale

La Direzione Generale ha proseguito nel 2024 il progetto DROP che ha i seguenti obiettivi: creare una visione unitaria e condivisa della "missione" di Acque Veronesi allineando processi e risorse, promuovere un approccio "agile" che favorisca il coinvolgimento e la partecipazione di tutti, sviluppare la "teamship", ossia il senso della squadra affinché le persone si sentano orgogliose di far parte dell'organico aziendale, oltre a quello di individuare una metodologia, basata su criteri prestabiliti, per valutare le performance dei collaboratori quali, ad esempio: proattività, capacità di problem solving, collaborazione in team ed autonomia organizzativa/operativa.

Guida alla lettura



7.1 Nota metodologica

Standard, linee guida e raccomandazioni

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Acque Veronesi s.c.a r.l., redatto con periodicità annuale, ha l'obiettivo di illustrare gli impatti di sostenibilità materiali per Acque Veronesi e per i suoi principali stakeholder, considerando l'intera catena del valore, descrivendo l'andamento della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche, le attività, i principali risultati raggiunti nell'anno e gli impegni futuri in relazione alle attività della Società.

Il documento è stato redatto ispirandosi agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS); laddove non è stato possibile rintracciare le informazioni richieste dai suddetti standard, l'azienda ha fatto riferimento agli Standard del Global Reporting Initiative (GRI). Il documento rappresenta un primo passo verso l'implementazione dei requisiti di rendicontazione previsti dalla Direttiva UE Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Nel paragrafo *“7.2 GRI ed ESRS Content Index”* è presente l'elenco degli Standard Europei di Rendicontazione della Sostenibilità e dei GRI rendicontati, nonché il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni a essi associate.

Il documento non è stato sottoposto a giudizio di conformità.

Perimetro

I dati e le informazioni rendicontate considerano la Società Acque Veronesi s.c.a r.l. al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione, ove non diversamente specificato.

Indicatori di performance

I dati e gli indicatori di performance si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 e si riportano, quando disponibili, i dati dell'anno 2023 a fini comparativi.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Bilancio di Sostenibilità si è basato sull'analisi di materialità, aggiornata nel 2024, che ha permesso di identificare gli impatti positivi, negativi, attuali e potenziali che Acque Veronesi genera sull'ambiente e sulla società, inclusi quelli sui diritti umani (per approfondimenti si veda il paragrafo *1.4 Il processo di analisi di materialità*).

Le informazioni e i dati riportati nel documento sono stati raccolti grazie alla collaborazione di tutte le funzioni di Acque Veronesi, ognuna per le attività di competenza, sotto il coordinamento della funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza e Sistemi di Gestione, al fine di creare un insieme di informazioni esaustivo e accurato che garantisce la solidità del modello di rendicontazione scelto.

I dati sono stati elaborati mediante estrazioni, aggregazioni e calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, calcolati mediante stime. Non sono state escluse dalla rendicontazione specifiche attività. Nell'anno di rendicontazione non si segnalano cambiamenti significativi nella natura del business.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità o per ulteriori approfondimenti è possibile visitare il sito acqueveronesi.it o rivolgersi all'indirizzo: sostenibilita@acqueveronesi.it.

ESRS e GRI Content Index

Riferimento ESRS	Informativa GRI	Ubicazione
Informazioni generali		
› ESRS 2 BP-1 Criteri generali per la redazione della dichiarazione sulla sostenibilità	› 2-1 Dettagli organizzativi	› 7.1 Nota metodologica
	› 2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	
	› 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	
› ESRS 2 BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche	› 2-4 Revisione delle informazioni	› 7.1 Nota metodologica
	› 2-5 Assurance esterna	› 7.1 Nota metodologica
› ESRS 2 SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore	› 2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	› 1.1 Chi siamo › 2.6 La catena di fornitura tracciabile e controllata
› S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	› 2-7 Dipendenti	› 6.1 Le persone di Acque Veronesi
› S1-7 Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	› 2-8 Lavoratori non dipendenti	
› ESRS 2 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo › ESRS 2 GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate › ESRS 2 GOV-5 Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità › ESRS G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	› 2-9 Struttura e composizione della governance	› 2.3 Il modello di governance › 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione
	› 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	
	› 2-11 Presidente del massimo organo di governo	
	› 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	
	› 2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	
	› 2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	
	› 2-15 Conflitti d'interesse	
	› 2-16 Comunicazione delle criticità	
	› 2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	
	› 2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	
› ESRS 2 GOV-3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	› 2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	› 2.3 Il modello di governance
	› 2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	

Riferimento ESRS	Informativa GRI	Ubicazione
Informazioni generali		
› S1-16 Metriche di remunerazione (divario retributivo e remunerazione totale)	› 2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	› 6.5 Remunerazione dei dipendenti
	› 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	› Lettera agli stakeholder
› E3-1 Politiche connesse alle acque e alle risorse marine › S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria › S3-1 Politiche relative alle comunità interessate › S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	› 2-23 Impegno in termini di policy	› 1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile
› G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	› 2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	› 1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile › 2.6 La catena di fornitura tracciabile e controllata › 6.4 La formazione e lo sviluppo delle competenze
› S3-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni › S4-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	› 2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	› 2.3 Il modello di governance › 4.2 I canali di comunicazione › 6.1 Le persone di Acque Veronesi
› G1-4 Casi di corruzione attiva o passiva	› 2-27 Conformità a leggi e regolamenti	› 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione › 3.3 Il servizio di acquedotto › 3.4 Il servizio di fognatura › 3.5 Il servizio di depurazione › 4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti
	› 2-28 Appartenenza ad associazioni	› 2.3 Il modello di governance
› ESRS 2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi › S1-2 Processi di coinvolgimento della forza lavoro propria e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti › S3-2 Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti › S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	› 2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	› 1.5 Il coinvolgimento degli stakeholder
› S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	› 2-30 Contratti collettivi	› 6.1 Le persone di Acque Veronesi
Tema: Cambiamenti climatici		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 5.1 L'approccio al cambiamento climatico › › 5.2 La prestazione energetica
› E1-5 Consumo di energia e mix energetico	› 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	› 5.2 La prestazione energetica

Riferimento ESRS	Informativa GRI	Ubicazione
Tema: Cambiamenti climatici		
› E1-6 Emissioni lorde di GHG di Scope 1, 2, 3 ed emissioni totali di GHG	› 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) › 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	› 5.3 Le emissioni di gas serra
Tema: Inquinamento		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 3.5 Il servizio di depurazione
› E2-2 Azioni e risorse connesse all'inquinamento	› 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	› 3.4 Il servizio di fognatura › 3.5 Il servizio di depurazione
	› 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	› 3.5 Il servizio di depurazione
	› 303-4 Scarico di acqua	
Tema: Acqua e risorse marine		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 3.1 La tutela della risorsa idrica › 3.3. Il servizio di acquedotto
› E3-2 Azioni e risorse relative all'acqua e alle risorse marine	› 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	› 3.1 La tutela della risorsa idrica › 3.3 Il servizio acquedotto
	› 303-3 Prelievo idrico	› 3.3 Il servizio acquedotto
› E3-4 Consumo idrico		› 3.2 Il consumo idrico
Tema: Biodiversità		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 5.5 La tutela dei territori e della biodiversità
	› 304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	› 5.5 La tutela dei territori e della biodiversità
	› 304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	› 5.5 La tutela dei territori e della biodiversità
› E4-3 Azioni e risorse relative alla biodiversità e agli ecosistemi	› 304-3 Habitat protetti o ripristinati	› 5.5 La tutela dei territori e della biodiversità
	› 304-4 Specie elencante nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	› 5.5 La tutela dei territori e della biodiversità
Tema: Economia circolare		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 5.4 La gestione responsabile dei rifiuti

Riferimento ESRS	Informativa GRI	Ubicazione
Tema: Economia circolare		
› E5-2 Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	› 306-1 Produzione di rifiuti e impatti	› 5.4 La gestione responsabile dei rifiuti
	› 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	
› E5-5 Flussi di risorse in uscita	› 306-3 Rifiuti prodotti	
	› 306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	
	› 306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	
Tema: Forza lavoro propria		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 6.1 Le persone di Acque Veronesi › 6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori › 6.4 La formazione e lo sviluppo delle competenze
› S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	› 401-1 Nuove assunzioni e turnover	› 6.1 Le persone di Acque Veronesi
› S1-15 Equilibrio tra vita professionale e vita privata	› 401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	› 6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori
	› 401-3 Congedo parentale	
› S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni	› 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	› 6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori
	› 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	
	› 403-3 Servizi per la salute professionale	
	› 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
› S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	› 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	› 6.4 La formazione e lo sviluppo delle competenze
	› 403-6 Promozione della salute dei lavoratori	› 6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori
	› 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	
› S1-14 Metriche di salute e sicurezza	› 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
› S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni	› 403-9 Infortuni sul lavoro	
	› 403-10 Malattia professionale	
› S1-14 Metriche di salute e sicurezza		

Riferimento ESRS	Informativa GRI	Ubicazione
Tema: Forza lavoro propria		
› S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	› 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	› 6.4 La formazione e lo sviluppo delle competenze
	› 404- 3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	
› S1-9 Metriche della diversità › ESRS 2 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	› 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	› 6.1 Le persone di Acque Veronesi
› S1-10 Salari adeguati		
› S1-11 Protezione sociale		
› S1-12 Persone con disabilità		
› S1-17 Incidenti, denunce e gravi impatti sui diritti umani	› 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	› 6.1 Le persone di Acque Veronesi › 6.3 Incidenti, denunce e gravi impatti sui diritti umani
Tema: Comunità interessate		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 4.5 Il supporto alla comunità locale › 4.6 L'educazione ambientale
› S3-2 Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti	› 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	› 4.5 Il supporto alla comunità locale
› S3-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni		› 4.2 I canali di comunicazione › 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione
› S3-4 Interventi su impatti rilevanti per le comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni		› 2.5 La compliance normativa e gestione del rischio
Tema: Consumatori e utilizzatori finali		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti › 4.3 La protezione dei dati e la cybersecurity › 4.4 La tariffa dell'acqua
› S4-4 Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, e efficacia di tali azioni	› 416-1 Valutazione sugli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	› 3.3. Il servizio di acquedotto
	› 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	
	› 418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	› 4.3 La protezione dei dati e la cybersecurity

Riferimento ESRS	Informativa GRI	Ubicazione
Temi non materiali rendicontati		
Tema: Investimenti e valore condiviso		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 2.1 La creazione del valore condiviso › 2.6 La catena di fornitura tracciabile e controllata
	› 201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	› 2.1 La creazione del valore condiviso
	› 201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	› 2.1 La creazione del valore condiviso
	› 203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	› 3.6 Il Piano degli Investimenti
	› 204-1 Porzione della spesa da fornitori locali	› 2.6 La catena di fornitura tracciabile e controllata
Tema: Condotta delle imprese		
› ESRS 2 IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	› 3-3 Gestione dei temi materiali	› 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione › 2.5 La compliance normativa e la gestione del rischio
	› 205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	› 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione
› G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	› 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	› 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione › 6.4 La formazione e lo sviluppo delle competenze
› G1-4 Casi di corruzione attiva o passiva	› 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	› 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione
	› 206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	› 2.4 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione

ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8 – 37133
Verona (VR)

INFORMAZIONI

E: sostenibilita@acqueveronesi.it

SERVIZIO CLIENTI



DATI LEGALI

Capitale Sociale: € 5.000.000,00 i.v.

Partita IVA, Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro Imprese di Verona: 03567090232

Iscrizione REA 346645

ELABORAZIONE

ACQUE VERONESI SCARL

PROGETTO GRAFICO

SILVIA ANSALONI
Brand & Visual Designer



ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8 - 37133 Verona (VR)

Reg. Imp. 03567090232 | REA 346645

Capitale sociale i.v. € 5.000.000,00

