

Bilancio di sostenibilità



Anno 2024





Indice dei contenuti

Progettare il futuro dell'acqua	3
Highlights 2024	4
Capitolo 01 Carta d'identità	5
Chi siamo	5
Il ciclo idrico	6
L'approccio alla sostenibilità di Acque Veronesi	7
Il valore economico	10
Capitolo 02 Governance	10
La Tassonomia	11
Il modello di Governance	12
I valori come da Codice Etico	13
Regolazione della Qualità Tecnica	14
del Servizio Idrico Integrato (RQTI)	14

Capitolo 03 Custodi dell'Acqua e dell'Ambiente	14
Il Programma degli interventi 2024-2029	15
La gestione responsabile dei rifiuti	16
L'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni	17
Capitolo 04 servizio e persone	17
La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti	18
I canali di comunicazione	18
Le persone di Acque Veronesi	19
La salute e la sicurezza sul lavoro	20



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.



Roberto Mantovanelli
Presidente del CdA



Diego Macchiella
Direttore Generale

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



Highlights 2024

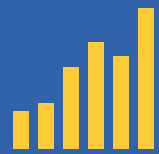


Acque Veronesi in numeri

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

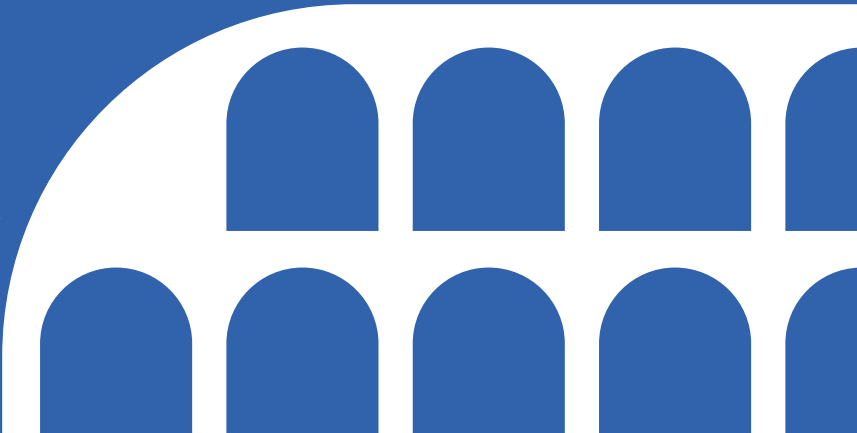


Sostenibilità sociale

318
dipendenti

8.042
le ore di formazione
erogate

99%
dei dipendenti con contratto
a tempo indeterminato





Chi siamo

Da oltre 18 anni, Acque Veronesi si prende cura della risorsa idrica nella Provincia di Verona, garantendo un servizio sicuro e di qualità a tutti i cittadini e impegnandosi a restituire alla natura un'acqua pulita.

Acque Veronesi nasce nel 2006, quando riceve l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) della Provincia di Verona per 77 dei 98 Comuni veronesi, servendo un bacino di utenza di circa 814.000 cittadini.

La durata dell'affidamento è pari a 25 anni a partire dalla sottoscrizione dell'atto, e quindi valida fino al 2031. 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.

MISSION

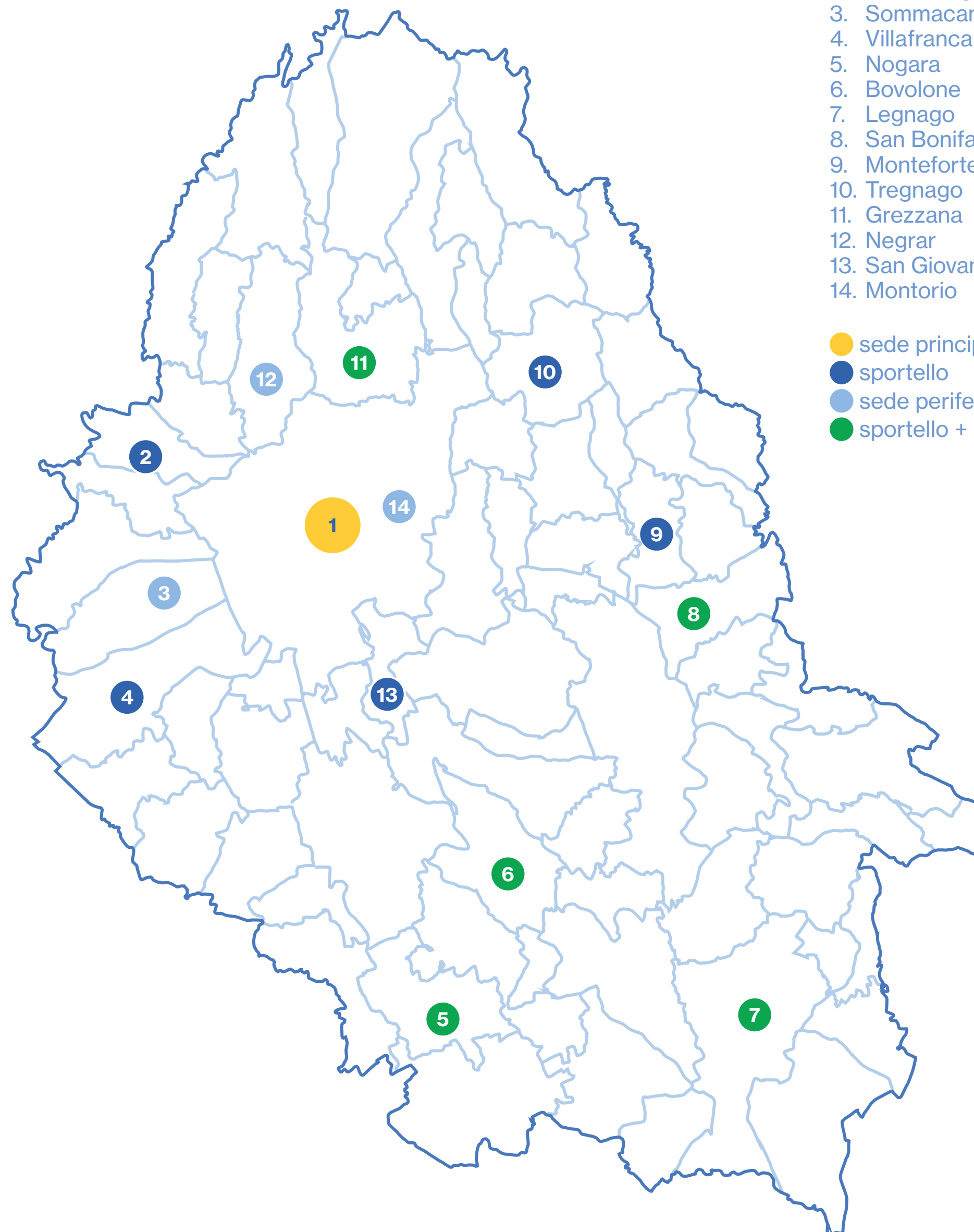
Acque Veronesi valorizza la gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio dei Comuni gestiti attraverso l'utilizzo consapevole e responsabile della risorsa idrica e la gestione sostenibile delle acque reflue e dei processi depurativi.

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.

SEDI OPERATIVE

1. Verona
2. Bussolengo
3. Sommacampagna
4. Villafranca di Verona
5. Nogara
6. Bovolone
7. Legnago
8. San Bonifacio
9. Monteforte d'Alpone
10. Tregnago
11. Grezzana
12. Negrar
13. San Giovanni Lupatoto
14. Montorio

- sede principale
- sportello
- sede periferica
- sportello + sede periferica





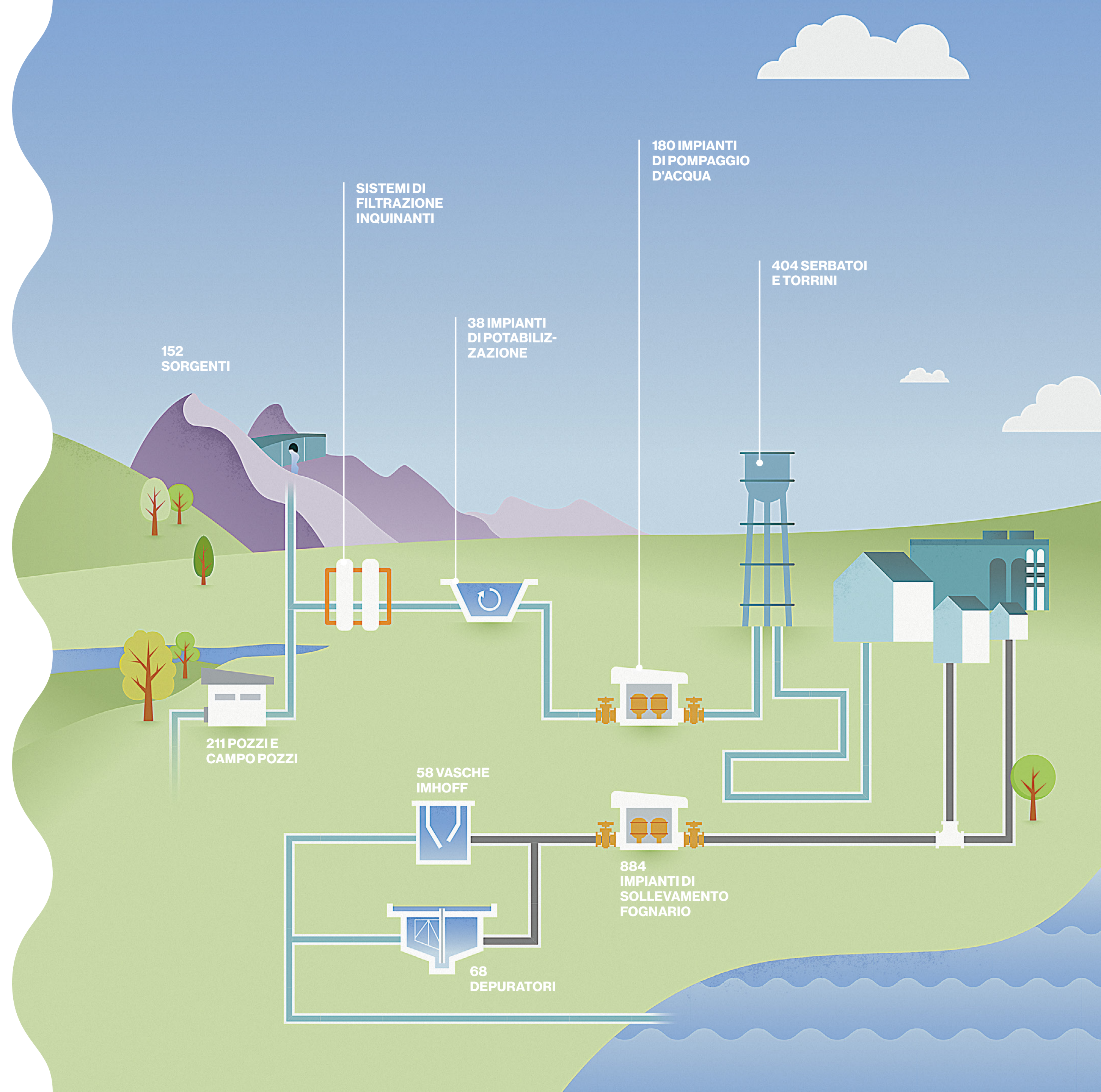
Il ciclo idrico

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 dell'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.

Il **servizio 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.

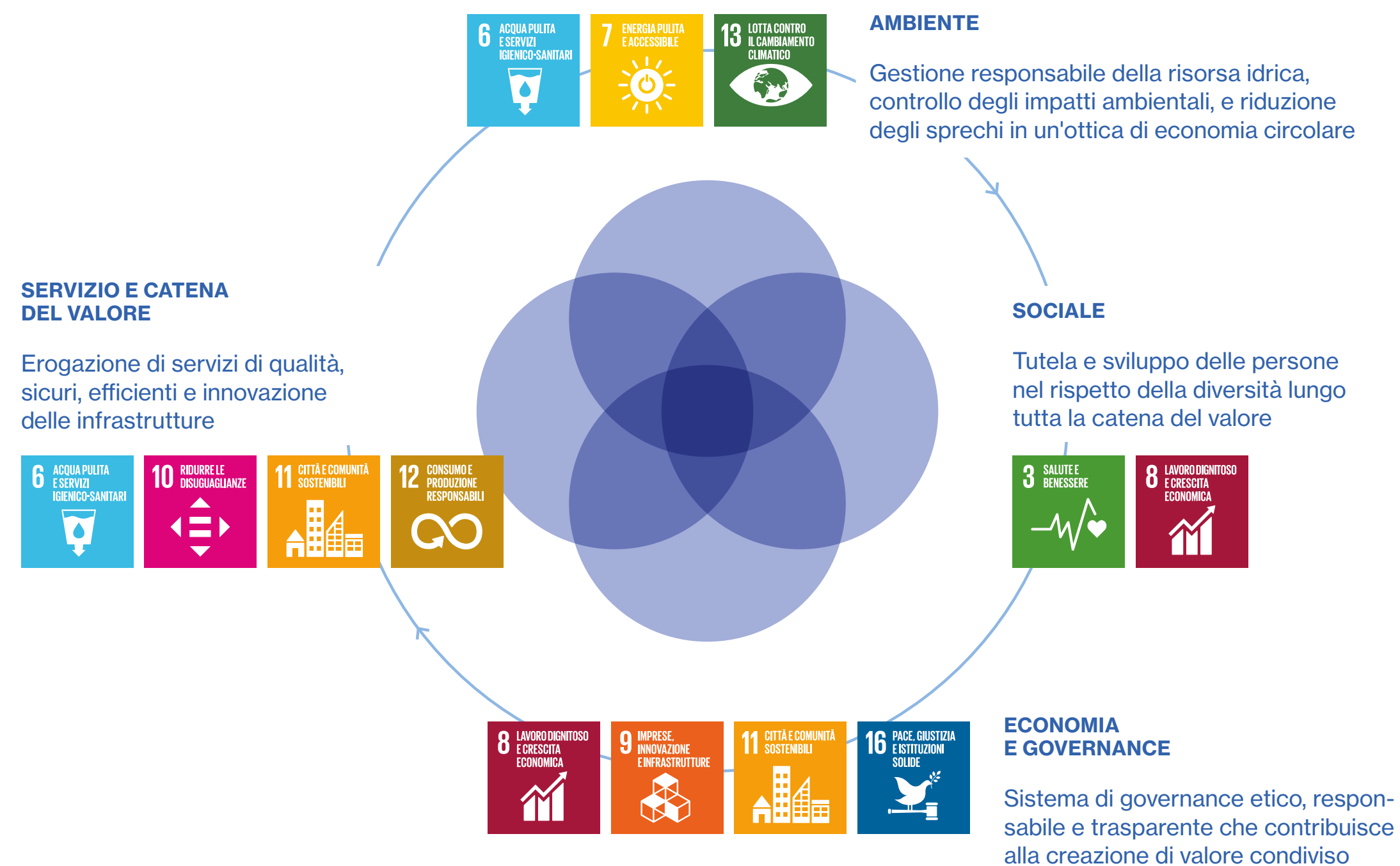
Il **servizio FOGNATURA** conta 884 impianti di sollevamento e oltre 3.150 km di rete fognaria per la raccolta delle acque reflue urbane e il loro collettamento a un impianto di trattamento finale. Nel 2024 risultano allacciate alla fognatura 350.125 utenze.

Il **servizio 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 di depurazione 348.691 utenze.



L'approccio alla sostenibilità di Acque Veronesi

L'approccio di 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, Sociale, Economia & Governance, Servizio e catena del valore.



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:

- comprensione del contesto in cui opera l'azienda;
- identificazione degli impatti applicabili all'azienda;
- valutazione della rilevanza di ciascun impatto;
- coinvolgimento degli stakeholder;
- prioritizzazione degli impatti e validazione interna con il management.

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.

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



Il valore economico

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

Il **marginale operativo lordo** è comunque risultato superiore rispetto a quello dell'esercizio precedente per **2,1 milioni €**, 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.

Nel 2024 il **valore economico generato** è stato pari a circa 100 milioni €, 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.

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%
Marginale operativo lordo	23.066	25.185	9,19%
Utile	2.943	3.078	4,57%



La Tassonomia

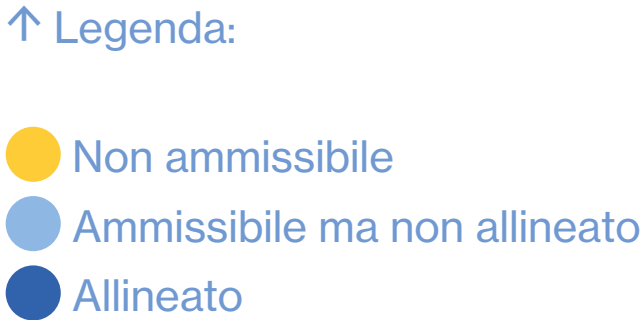
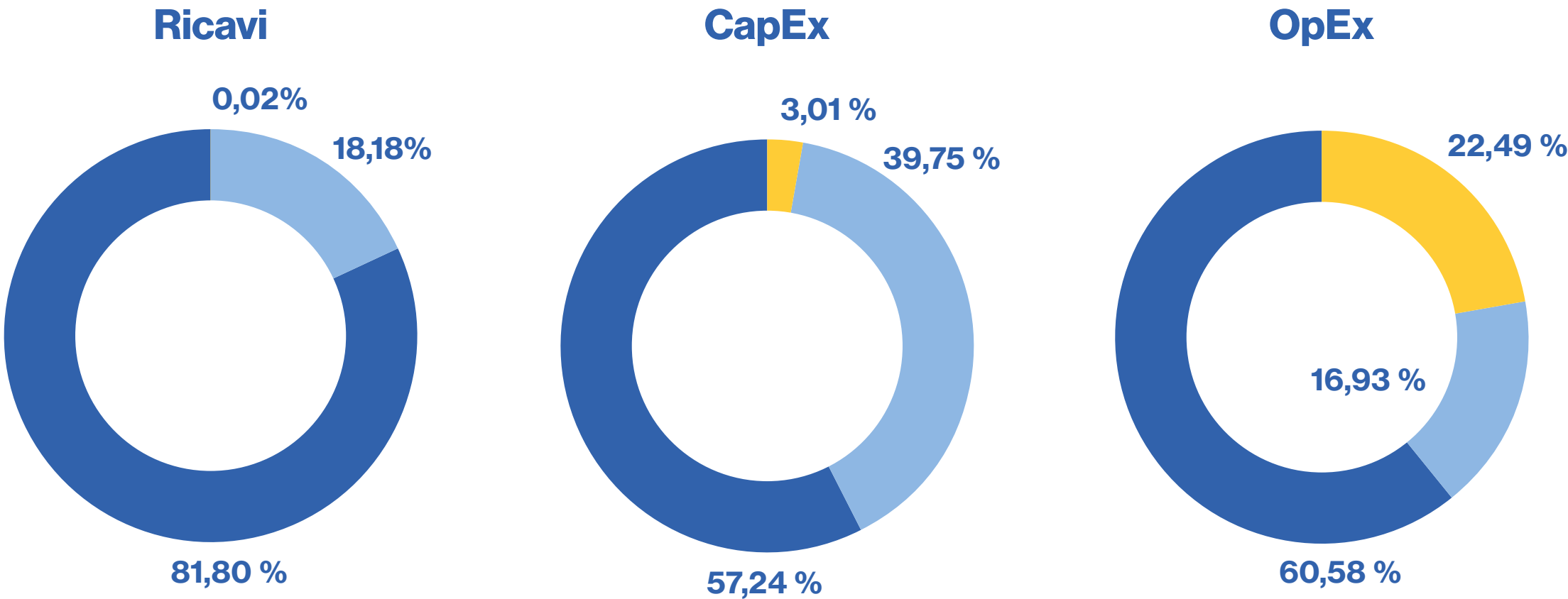
Nel processo di individuazione delle attività ammissibili alla Tassonomia, nel 2024 è stata aggiornata l’analisi e la valutazione delle specifiche attività svolte da Acque Veronesi, sia nell’ambito del **Servizio Idrico Integrato**, sia in relazione ad attività “no-core” di investimento o operative, 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

I KPI ECONOMICO-FINANZIARI RICHIESTI DALLA TASSONOMIA





Il modello di Governance

Il pilastro della Economia & Governance incorpora i valori e l'etica che guidano l'azienda, i quali ispirano il suo sistema di politiche e procedure.

Acque Veronesi aderisce infatti ai più elevati standard normativi, agendo nel rispetto delle normative e prevenendo conflitti di interesse. Nello svolgimento delle proprie attività di impresa, Acque Veronesi ha adottato:



**Modello Organizzativo
Gestione e Controllo**
ex D.Lgs 231

Per prevenire l'esenzione da responsabilità conseguenti al compimento di reati da parte di soggetti della struttura aziendale, e per prevenirne la realizzazione.



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.



**Piano triennale di prevenzione
della corruzione**
(PTPCT)

Individuare il proprio grado di esposizione al rischio di corruzione e indicare le misure volte a prevenire il rischio.

SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI



QUALITÀ
(certificato ISO 9001:2015)



AMBIENTE
(certificato ISO 14001:2015)



**SALUTE E SICUREZZA
NEI LUOGHI DI LAVORO**
(certificato ISO 45001:2023)



RESPONSABILITÀ SOCIALE
(certificato IQNet SR10:2015)



ENERGIA
(certificato ISO 50001:2018)



LABORATORIO DI ANALISI
(accreditato ISO/IEC 17025:2018)

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 valori come da Codice Etico



Responsabilità: Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente 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 ad 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 (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.



Efficienza: Il principio della 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.



Rapporti con la collettività e tutela dell'ambiente: Acque Veronesi è consapevole della incidenza delle proprie attività - afferenti ad 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.



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.



Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI)

La gestione responsabile della fornitura, della distribuzione ed il corretto trattamento delle risorse idriche sono fondamentali per Acque Veronesi che si impegna a garantire l'accesso all'acqua potabile a tutti i cittadini e a proteggere l'ambiente attraverso il corretto trattamento delle acque reflue.

A tal fine, la Società monitora gli indicatori della qualità tecnica RQTI normati da 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.

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

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

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

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

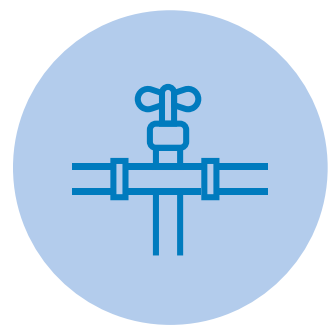
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	2023	2024	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	5,9%	0,2%	12,5%	7,5%
Classe ARERA	B	A	C	B

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 Programma degli interventi 2024-2029

Il Programma degli Interventi è lo strumento nel quale Acque Veronesi condensa tutte le azioni ritenute necessarie al rispetto degli obiettivi degli Enti di regolazione e di tutte le norme cogenti. Le azioni illustrate nel **Programma degli Interventi per il periodo 2024-2029** si possono suddividere a seconda del servizio gestito (acquedotto, fognatura e depurazione).



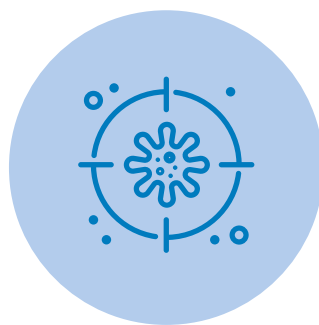
ACQUEDOTTO

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



FOGNATURA

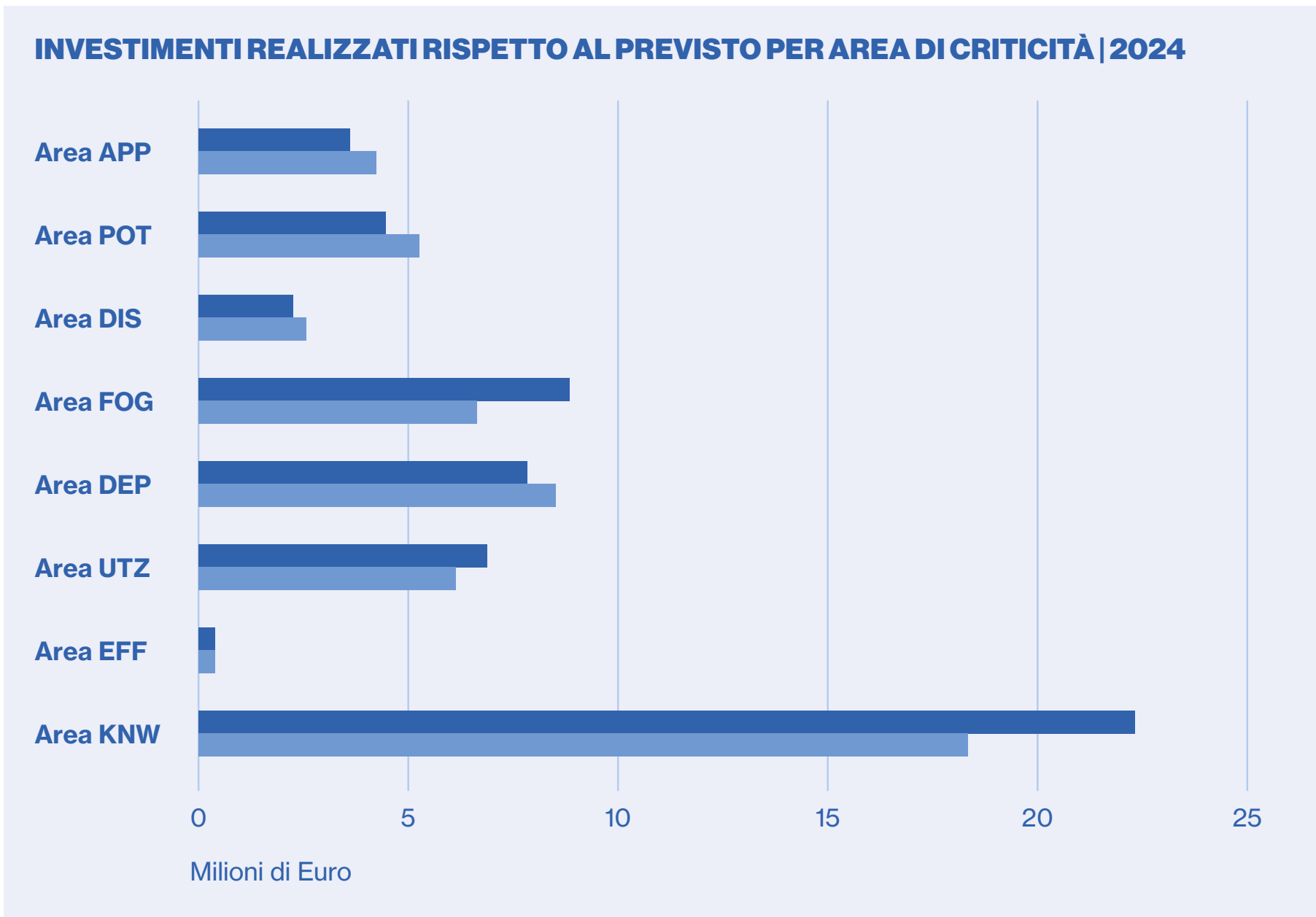
- Riduzione degli sversamenti e degli allagamenti
- Progressiva messa a norma degli sfioratori di rete
- Estensione delle reti fognarie



DEPURAZIONE

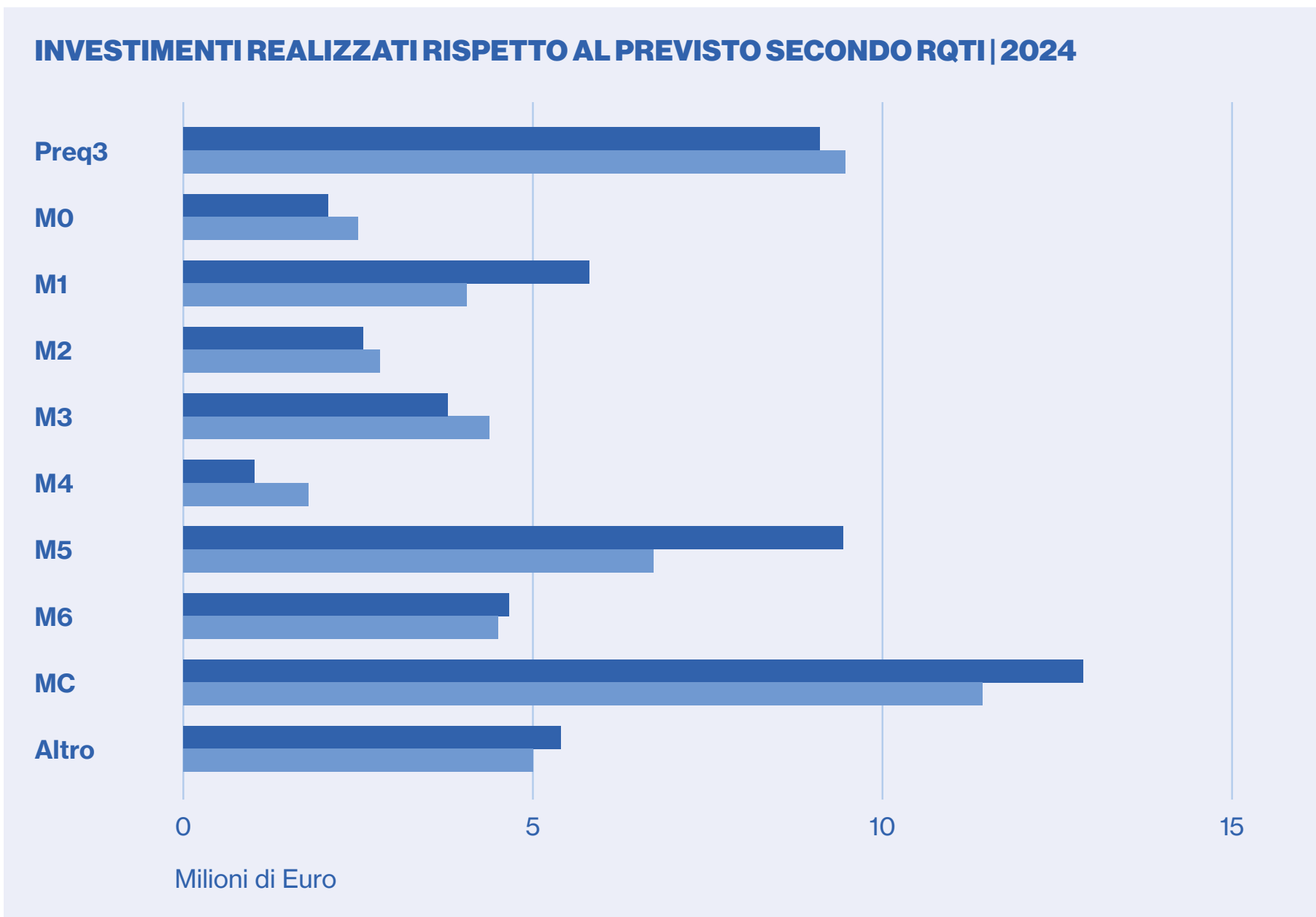
- Riduzione dei fanghi smaltiti a discarica
- Aumento della qualità delle acque reflue depurate

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.



← Legenda:

- Realizzato
- Previsto



← Legenda:

- Realizzato
- Previsto



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").

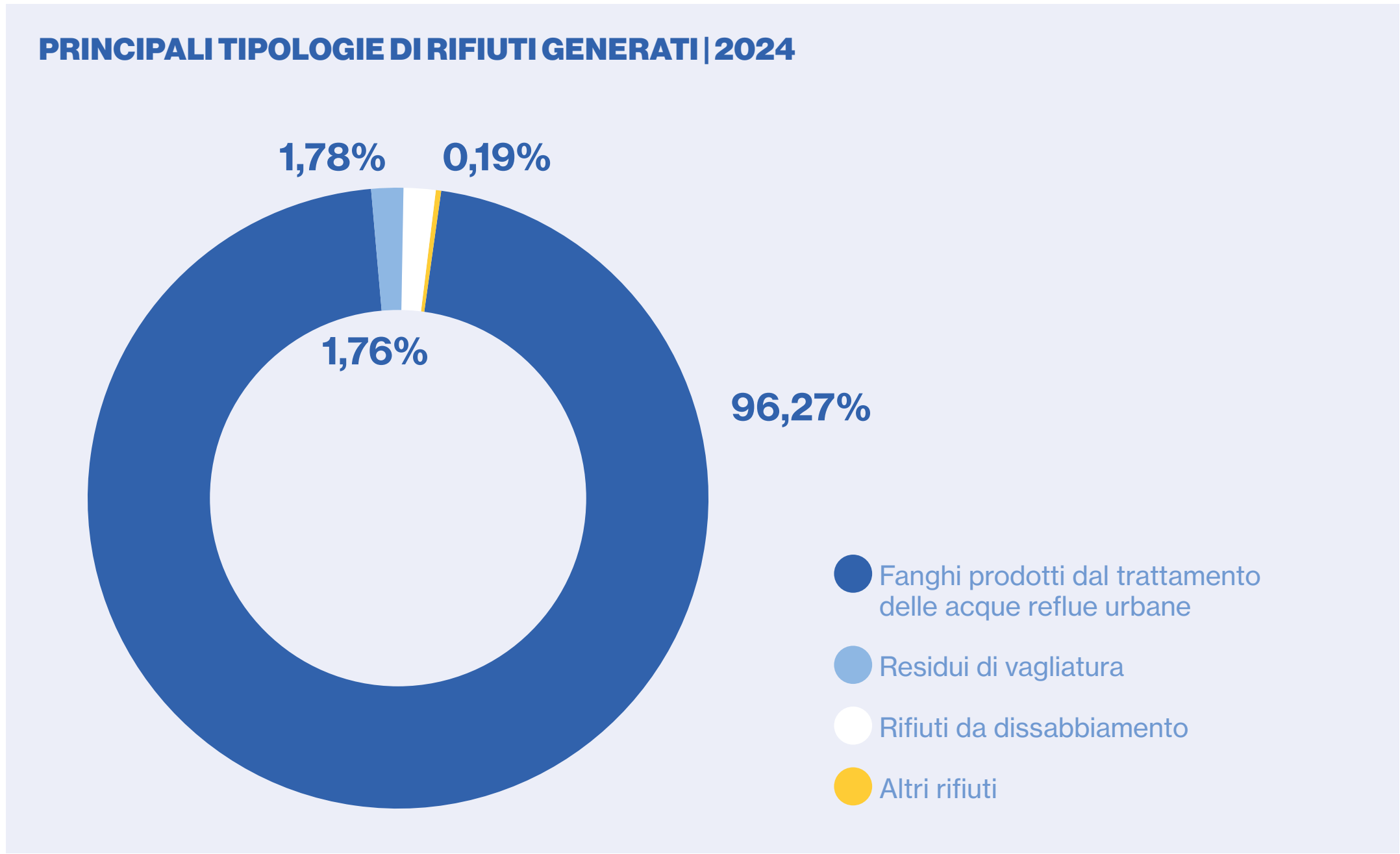
Questo approccio operativo riflette l'impegno sancito nella politica del Sistema di Gestione Integrato di Acque Veronesi, che pone al centro la tutela dell'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso un processo di miglioramento continuo, che coinvolge l'innovazione 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.

Nel 2024, Acque Veronesi ha generato **48.302 tonnellate di rifiuti** (-1,5 % rispetto all'anno precedente), il **99,99% dei quali non pericolosi**.

Riguardo alla destinazione dei rifiuti prodotti, la Società cerca il massimo riutilizzo: nel 2024 il totale dei rifiuti destinati a recupero è stato, infatti, del 68%. I rifiuti avviati a smaltimento sono stati il 32%.





L'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni

Acque Veronesi è impegnata nel perseguire una gestione efficiente delle risorse energetiche, preferendo risorse provenienti da fonti rinnovabili e riducendo le emissioni generate dalle attività aziendali. Nel corso del 2024, Acque Veronesi ha registrato un consumo **energetico complessivo di 119.791 MWh**. La maggior parte di questo consumo **è attribuibile all'uso di energia elettrica**, mentre la quota rimanente è dovuta all'utilizzo di combustibili per l'autoparco aziendale e per il riscaldamento delle sedi.

Consumo energetico e mix	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	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

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. In particolare 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.
- Emissioni dirette da energia acquistata o Scope 2: le emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica, calore, vapore o raffreddamento acquistati e consumati dall'organizzazione.

Attraverso i consumi di energia elettrica e di combustibili, Acque Veronesi ha generato **emissioni dirette pari a 888 tonnellate di CO₂e (Scope 1)** e **emissioni indirette pari a 31.310 tonnellate di CO₂e (Scope 2 – Market-based)**.

Emissioni di gas serra	u.m.	2023	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

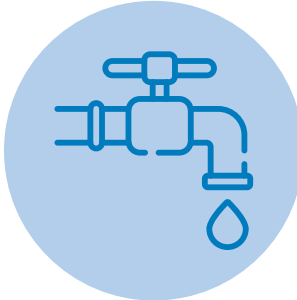
La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti

Per garantire la qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti, 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.

Temi trattati nella Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi



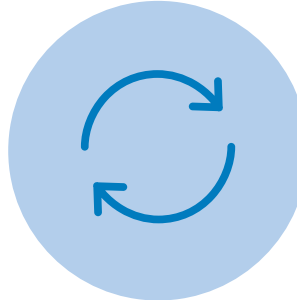
STANDARD DI QUALITÀ DEL SII



ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



INFORMAZIONE ALL'UTENZA



TRATTAMENTO DEI DATI



SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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%

I canali di comunicazione

SPORTELLI FISICI E DI CORTESIA

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 online e/o telefonico al fine di ridurre il più possibile la presenza in loco nonché i tempi di attesa allo sportello. Nel 2024 sono state registrate 28.329 prenotazioni tramite il servizio FilaVia.

PRONTO INTERVENTO

Servizio operativo 24/7, che permette di raccogliere segnalazioni relative ad eventuali guasti e reindirizzare la problematica all'unità operativa di riferimento.

PORTALE DIGITALE PRONTO WEB

Portale per il pagamento online delle bollette e la gestione del proprio contratto di fornitura.

ACQUE VERONESI APP

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

SITO INTERNET AZIENDALE

Per scaricare la modulistica contrattuale, consultare la documentazione aziendale (es: Politica Integrata di Acque Veronesi, certificazioni alle norme ISO e IQNet, calendario degli eventi, ecc.), prendere visione degli eventi, dei bandi e delle news.

SITO INTERNET PROCESSO PFAS

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

SOCIAL NETWORK

Strumenti di informazione sulle principali attività aziendali, sui cantieri in corso e sulle iniziative dell'azienda.



Le persone di Acque Veronesi

Le persone sono un elemento cruciale per il successo di Acque Veronesi, e per questo motivo l'Azienda si impegna a gestire al meglio le 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.

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

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.

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

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.

IL BENESSERE

Acque Veronesi promuove il **lavoro agile** per le figure che non sono a stretto contratto con il pubblico o che non debbano fare degli interventi operativi, al fine di promuovere il benessere dei propri collaboratori favorendo un miglior bilanciamento casa-lavoro e quindi la conciliazione delle esigenze personali e familiari dei dipendenti. Nel 2024 i dipendenti che hanno aderito al lavoro agile sono stati 88.

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.

LA FORMAZIONE

Nel 2024, sono state erogate **8.042 ore di formazione**, pari al 4% in più rispetto all'anno precedente, con una media di circa 25 ore medie pro-capite. In particolare, gli uomini hanno ricevuto in media 27 ore di formazione mentre le donne 18.

Formazione del personale	Genere	2023 Ore/organico	2024 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



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.

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	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



ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8 - 37133 Verona (VR)

Reg.Imp. 03567090232 | REA 346645

Capitale sociale i.v. € 5.000.000,00

acqueveronesi.it

