

Bilancio di sostenibilità

~ anno 2022



Bilancio di sostenibilità

~ anno 2022

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente
ROBERTO MANTOVANELLI

Vice Presidente
GIANCARLO CONTA

Consigliere
LAURA CRISTANI

Consigliere
LUCA GIOIA

Consigliere
MARIA CRISTINA SANDRIN

COLLEGIO SINDACALE

Presidente
AUGUSTO NALINI

Sindaco Effettivo
KATIA AZZOLINI

Sindaco Effettivo
GIOVANNI FANTI

—
Direttore Generale
SILVIO PERONI

Sommario

Lettera agli Stakeholders	5
LO SCENARIO DEL SETTORE IDRICO	6
HIGHLIGHTS 2022	12
1. CARTA D'IDENTITÀ	15
1.1 Chi siamo	16
1.2 La nostra storia	18
1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile	24
1.4 Il processo di analisi di materialità	28
1.5 Il coinvolgimento degli Stakeholder	30
2. GOVERNANCE	33
2.1. La creazione del valore condiviso	34
2.2 Il modello di Governance	44
2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione	53
2.4. La compliance normativa e la gestione del rischio	56
3. CUSTODI DELL'ACQUA	61
3.1 La tutela della risorsa idrica	62
3.2 Il servizio Acquedotto	63
3.3 Il servizio Fognatura	72
3.4 Il servizio Depurazione	73
3.5 Il Piano degli Investimenti	76
3.6 La Centrale operativa di controllo	84

4. SERVIZIO AI CITTADINI E ALLA COMUNITÀ	87
4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e soddisfazione degli utenti	88
4.2 I canali di comunicazione	91
4.3 La protezione dei dati e Cybersecurity	92
4.4 La tariffa dell'acqua	94
4.5 Il supporto alla comunità locale	96
4.6 L'educazione ambientale	97
5. PROTEZIONE DELL'AMBIENTE	101
5.1 L'adattamento al cambiamento climatico	102
5.2 L'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni	103
5.3 La gestione responsabile dei rifiuti	107
5.4 La tutela dei territori e della biodiversità	110
6. PERSONE	115
6.1 Le persone di Acque Veronesi	116
6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori	121
6.3 La valorizzazione e lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti	124
6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata	127
6.5 La sostenibilità nei processi d'acquisto	129
7. GUIDA ALLA LETTURA	133
7.1 Nota Metodologica	134
7.2 Dati e indicatori di performance	137
7.3 Correlazione temi materiali ed impatti	154
7.4 GRI Content index	158



Credits: Elisabetta Chinellato, Fiore

Innovazione e sostenibilità, il futuro dell'acqua

Cari lettori,
il bilancio di sostenibilità per Acque Veronesi è una straordinaria opportunità, che cogliamo consapevolmente, come scelta aziendale, perché lo riteniamo uno strumento molto importante per misurarci, migliorarci e per rivestire un ruolo sempre più importante in favore della comunità e del territorio in cui agiamo.

La pianificazione industriale e quella di sostenibilità sono oggi due priorità interconnesse: entrambe, infatti, scaturiscono dalla consapevolezza che non possiamo pensare al futuro di un'organizzazione così complessa di una risorsa preziosa e vitale come l'acqua, dal punto di vista economico, sociale e ambientale, senza una visione strategica della sostenibilità che includa il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti.

La strada intrapresa per uno sviluppo sostenibile negli ultimi 365 giorni ci ha visto raggiungere due obiettivi molto importanti. Il primo è rappresentato dall'inaugurazione della nuova condotta lunga 18 chilometri che collega il campo pozzi di Belfiore con la centrale di Lonigo, la prima ad essere operativa delle grandi opere volute dalla Regione Veneto per dare una risposta concreta alla contaminazione da PFAS delle falde idriche nei territori delle province di Verona, Vicenza e Padova. Il secondo l'aver attinto dal PNRR i fondi per la realizzazione di una nuova linea di acquedotto, strategica per tutto il territorio veronese, lunga 17,5 chilometri, che collegherà Belfiore con Verona est. Due grandi opere di ingegneria idraulica che contribuiscono a costruire il futuro dell'approvvigionamento d'acqua del nostro territorio, in un periodo in cui la crisi idrica si è manifestata a lungo anche nelle nostre aree.

La priorità anche per il futuro è investire in infrastrutture, costruendone di nuove e migliorando quelle già esistenti, per avere sistemi che rispondano alle esigenze dei territori, capaci di assicurare nel tempo un servizio di qualità. Proprio la capacità di pianificazione e la credibilità raggiunta dall'azienda nel mettere a terra investimenti importanti ha consentito ad Acque Veronesi di vedere premiati dal PNRR altri progetti, dal potenziamento del depuratore di Bussolengo, al nuovo impianto di essiccamento fanghi del depuratore di Verona, che rappresentano un grande successo in fatto di sostenibilità economica, perché gli oltre 31 milioni di euro intercettati consentiranno la realizzazione di opere in tempi più brevi rispetto a quanto sarebbe stato possibile con i soli soldi della tariffa e, soprattutto, non peseranno direttamente sulla nostra bolletta. Un traguardo sociale molto rilevante, specie in un anno in cui caro energia e incremento dei prezzi dei materiali hanno inciso significativamente sui bilanci di famiglie e imprese.

Nel 2022 sono stati realizzati investimenti in favore del territorio per 40 milioni di euro e sono oltre 176 i milioni di euro investiti nel quadriennio 20/23, pari a una media annua di euro 56,1 per abitante, un dato in linea con la media nazionale. I gestori idrici hanno inoltre un altro rilevante ruolo: la comunicazione efficace del valore dell'acqua. In un mondo complesso quale quello di oggi, non è facile rendersi conto di quanto lavoro ci sia dietro l'acqua che consumiamo ogni giorno, perché arriva facilmente nei rubinetti delle nostre case. In Italia in maggior misura, perché il basso costo dell'acqua stessa genera un inconscio corrispettivo di scarso valore, generando, a volte, sprechi. L'impegno di Acque Veronesi è quello di continuare a parlare di acqua ai bambini e ai giovani, già molto sensibili sui temi ambientali, per contribuire a farli crescere con consapevolezza del reale valore di questa risorsa.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Roberto Mantovanelli

Il Direttore Generale
Silvio Peroni




Roberto Mantovanelli
Presidente del CdA



Silvio Peroni
Direttore Generale

Lo scenario del settore idrico

L'acqua e l'insieme dei servizi legati alla gestione e distribuzione della risorsa costituiscono elementi fondamentali per il benessere delle persone, contribuendo a conservare e tutelare l'ambiente e supportando la crescita economica. L'accesso a una fonte di acqua pulita e sicura è infatti essenziale per garantire la salute e il benessere dell'intera popolazione, coadiuvando la prevenzione di malattie ed il miglioramento della qualità della vita. Inoltre, il settore idrico svolge una funzione chiave nella conservazione degli ecosistemi acquatici, preservando la diversità biologica e fornendo habitat vitale per numerose specie. Dal punto di vista economico, l'acqua rappresenta una risorsa fondamentale per molte industrie, come l'agricoltura, l'energia e la manifattura, generando occupazione e stimolando la crescita economica.

1) The European House - Ambrosetti Spa, Libro Bianco 2023 Valore Acqua per l'Italia, 4 edizione, 2023

2) Fondazione Utilitatis, Blue Book 2023, 2023

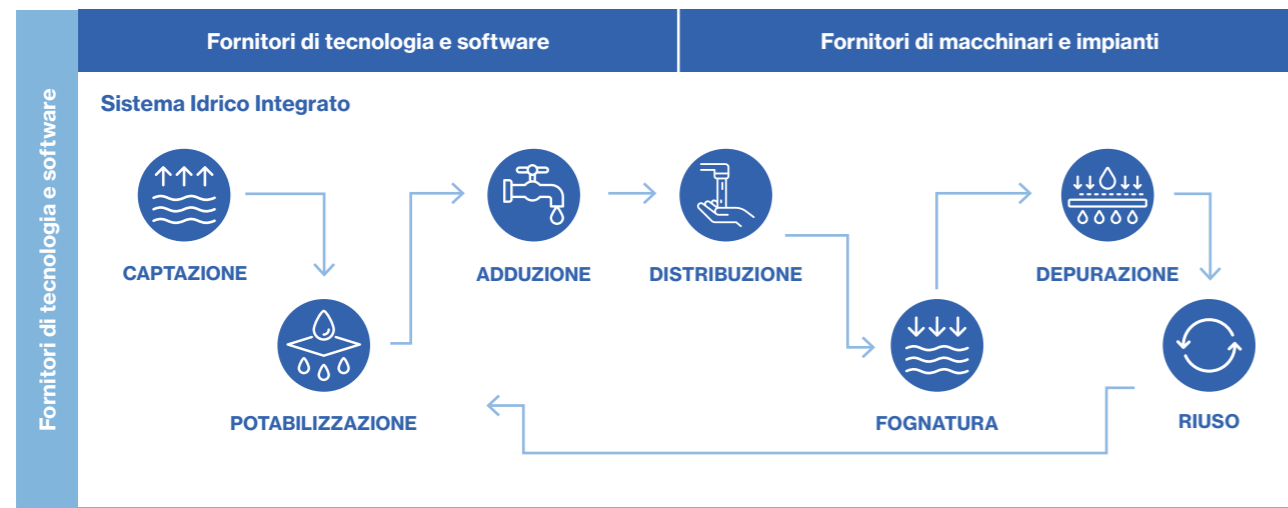
Nel 2021, la filiera idrica ha svolto un ruolo fondamentale nell'economia italiana, contribuendo al 18% del PIL nazionale e generando un valore aggiunto di 9,4 miliardi di euro, con una crescita media annua del 4,3% nel periodo 2020-2021. Inoltre, la filiera idrica ha sostenuto l'occupazione, offrendo opportunità lavorative a oltre 92.400 persone.¹

Secondo il Blue Book 2023, il settore idrico italiano è composto per l'80% da aziende operanti unicamente nel settore idrico (mono utility) e per il restante da operatori che svolgono le proprie attività anche in settori diversi da quello idrico (multiutilities) come ad esempio il settore dell'energia, della gestione dei rifiuti, e dei trasporti.

🔍 L'area del Nord Est serve una popolazione di quasi 10 milioni, registrando un fatturato di circa il 20% rispetto al complessivo e occupando più di 6 mila persone.² In particolare, nel Nord-est prevale l'integrazione del servizio da parte di un unico gestore industriale, con il 98% dei Comuni che gestiscono le risorse idriche in questo modo.

La filiera del ciclo idrico esteso comprende le sette fasi del Servizio Idrico Integrato, quali captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione, fognatura, depurazione e riuso. La risorsa idrica è utilizzata da una moltitudine di utenti e settori, contribuendo spesso alla produzione stessa, come nel caso dell'agricoltura, delle industrie idrovore e delle aziende energetiche, coinvolgendo nella sua gestione un largo numero di operatori.

↓ Figura 1: Il framework del Sistema Idrico Integrato, The European House - Ambrosetti Spa, Libro Bianco 2023 Valore Acqua per l'Italia, 4 edizione, 2023



	Settore Civile	Settore Agricolo	Settore Industriale	Settore Energetico
Fornitori di tecnologia e software	Utilizzo consapevole della risorsa idrica	Gestione responsabile dei territori per la loro tutela e la promozione di qualità e sicurezza lungo la filiera agroalimentare	Utilizzo responsabile della risorsa acqua per i processi produttivi	

Ognuno di questi attori interagisce con la risorsa in modo differente, ma contribuendo al contempo alla sua tutela. Gli operatori del Sistema idrico integrato devono promuovere l'utilizzo sostenibile della risorsa acqua come fattore abilitante per la creazione di valore specialmente per le aziende manifatturiere che utilizzano l'acqua come input per i processi di produzione, mentre per il settore agricolo è importante una corretta governance dei territori per garantire sicurezza e qualità lungo la filiera agroalimentare e per tutelarne il territorio. A questo framework si aggiungono la comunità civile, a cui spetta un utilizzo corretto e consapevole della risorsa acqua, il settore bancario e assicurativo, e gli enti e istituzioni che contribuiscono al quadro normativo del settore. Un ruolo centrale viene svolto, inoltre, dai fornitori degli operatori del Servizio Idrico Integrato, i quali sono a supporto nell'offerta di impianti tecnologici, sistemi automatizzati, software e macchinari per la gestione efficiente e sostenibile dell'acqua permettendo, per esempio, il monitoraggio delle perdite, il recupero dell'acqua piovana, il trattamento corretto delle acque reflue e depurate, e il trasporto della risorsa.

↑ Figura 1: Il framework del Sistema Idrico Integrato, The European House - Ambrosetti Spa, Libro Bianco 2023 Valore Acqua per l'Italia, 4 edizione, 2023

Il Sistema di approvvigionamento idrico e, più in generale, il settore idrico, si trova però ad affrontare una serie di sfide che ne sottolineano la vulnerabilità, richiedendo un approccio completo e sostenibile, che comprenda una gestione efficiente delle risorse idriche, l'adozione di tecnologie innovative e la collaborazione di tutte le parti interessate per garantire un utilizzo responsabile ed equo dell'acqua.



Le proiezioni climatiche future evidenziano i potenziali impatti a breve, medio e lungo termine dei cambiamenti climatici sul ciclo idrologico e sulla disponibilità di risorse idriche, sia su scala globale che locale. In particolare, gli effetti dei cambiamenti climatici, come gli eventi meteorici, sempre meno distribuiti nel tempo ma con intensità maggiore, e l'aumento costante delle temperature, implicano conseguenze dirette **sulla riduzione della disponibilità della risorsa idrica utile.**

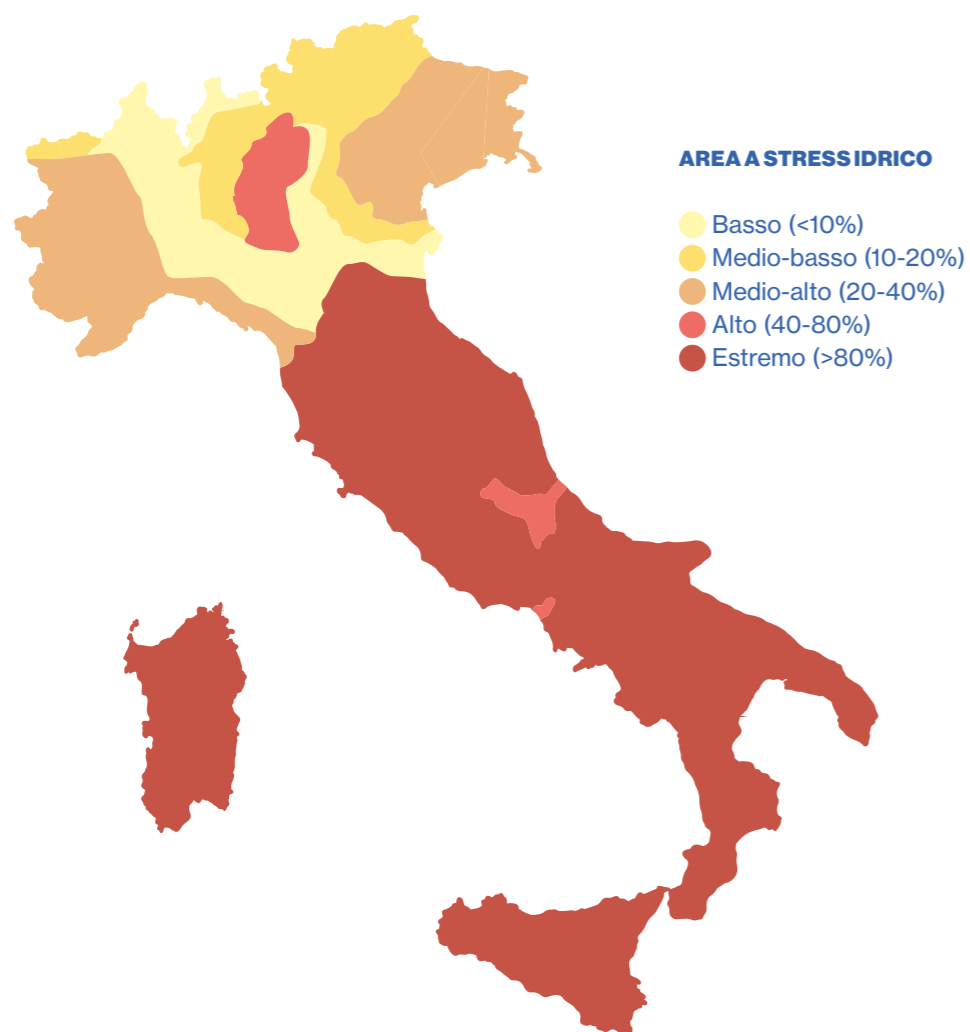
L'Italia, per la sua posizione al centro del Mediterraneo, è tra i Paesi che sta subendo le conseguenze più tangibili: è il primo Paese europeo per estensione di territorio con un **tasso di stress idrico**³ superiore all'80% ed il secondo **per numero di giorni di anomalie climatiche** (36% dell'anno).¹

A livello globale, l'Italia si classifica come uno stato ad alto stress idrico: circa il 70% del territorio è considerato a stress idrico elevato (Centro, Sud e Isole). Il Centro-Nord, ad eccezione dell'area Bresciana, si classifica come zona a stress idrico basso, mentre il Nord Ovest e Nord Est vengono considerate come aree a stress idrico medio-alto.

L'ISPRA⁴, Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, ha previsto una **riduzione della disponibilità d'acqua** che va da un minimo del -10% nelle proiezioni a breve termine, ad un massimo del -40% nel 2100 se non verranno intraprese tempestivamente azioni efficaci per ridurre le pressioni antropiche. In aggiunta, la disponibilità di risorse idriche sul territorio nazionale è caratterizzata da una grande variabilità spaziale e temporale che espone il nostro Paese al rischio di crisi idrica in maniera diversificata.

3) 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.

4) L'ISPRA è un ente pubblico di ricerca italiano che svolge attività di monitoraggio, ricerca, valutazione e informazione nell'ambito della protezione dell'ambiente e delle risorse naturali. L'ISPRA ha il compito di fornire supporto scientifico e tecnico alle politiche ambientali del governo italiano, collaborando con altre istituzioni, enti locali, organizzazioni internazionali e comunità scientifica per affrontare le sfide ambientali, promuovere la sostenibilità e contribuire alla conservazione della biodiversità e della qualità dell'ambiente in Italia.



← Figura 2: Area a stress idrico, World Resource Institute 2023

Assicurare l'erogazione di acqua di qualità ai cittadini rappresenta una priorità per gli operatori del settore, i quali stanno affrontando importanti sfide per mitigare e prevenire potenziali rischi sulla popolazione e sull'ambiente dovuti dalla riduzione delle fonti idriche di approvvigionamento, l'incremento di impermeabilizzazione del suolo, la contaminazione dei corpi idrici e dei fanghi da sostanze come microplastiche e PFAS⁵.

In questo contesto, l'attuazione di **investimenti strategici e strutturali** in ambito di **sistemazione idrogeologica del territorio** e sulla ricerca e sviluppo sono diventati essenziali per aumentare la permeabilità del suolo, analizzare i fenomeni e studiare soluzioni utili a garantire il monitoraggio e il contenimento degli inquinanti.

In Italia il 56% d'acqua viene utilizzata per scopi irrigui,² rendendo il settore agricolo particolarmente vulnerabile all'aumento delle temperature e ai conseguenti periodi di siccità. Questa situazione crea una crisi nel settore agricolo, poiché la domanda e l'offerta d'acqua diventano sempre più imprevedibili, causando una competizione per l'uso delle risorse idriche che sono limitate e soggette a variazioni. Inoltre, il territorio italiano si posiziona al primo posto in Europa per la quantità di acqua prelevata annua per uso civile, con oltre i 9 miliardi di metri cubi, corrispondenti al 31% del totale prelevato.² In questo contesto, diventa evidente l'importanza dei **Piani di Gestione dell'Acqua**, i quali supportano Acque Veronesi nell'identificazione di obiettivi di conservazione dell'acqua, nel controllo e monitoraggio dei consumi nonché nella pianificazione e previsione dell'approvvigionamento e dell'uso delle risorse idriche a livello territoriale.

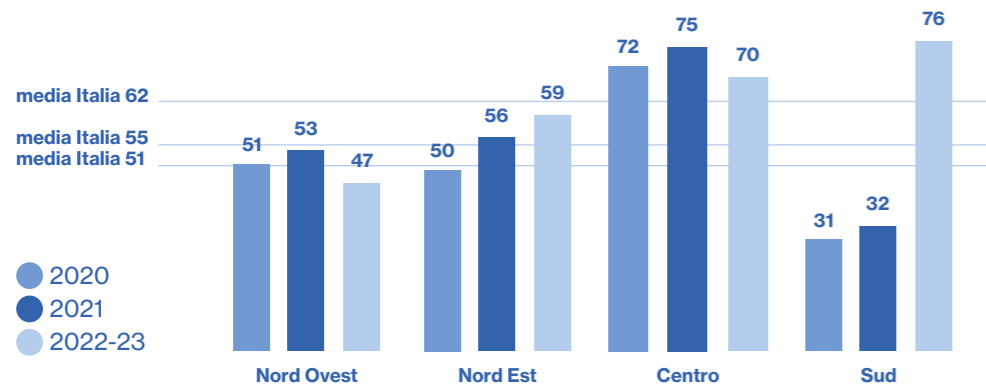
Ai cambiamenti climatici e all'impatto delle sostanze inquinanti, il sistema idrico italiano viene penalizzato anche da un alto tasso di perdite idriche, causate da un limitato livello di investimenti e da una **rete infrastrutturale obsoleta e poco efficiente**. Come riportato nel Libro Bianco 2023, il 60% della rete di distribuzione, infatti, ha più di 30 anni e il 25% più di 50 anni con un tasso di **perdite idriche** in fase di distribuzione di oltre il 40% e perdite lineari pari a 9.072m³/km/anno, classificando l'Italia come peggior paese dell'Unione Europea¹.



← Figura 3: Percentuali di perdite idriche per macro-area, Fondazione Utilitatis, Blue Book 2023, 2023

Per il 2021 gli investimenti stanziati sono stati di 2 miliardi di euro, pari a 55€ per abitante (nel Nord Est 56€ per abitante), il -25% in meno rispetto la media europea. In particolare, per allinearsi alla media europea di 78€ per abitante, sarebbero necessari 1,3 miliardi di euro aggiuntivi all'anno di investimenti, mentre per raggiungere paesi come Danimarca o Estonia, con investimenti rispettivamente di 179€ e 178€ per abitante, sarebbero necessari oltre 4 miliardi di euro aggiuntivi all'anno.^{2 6}

Investimenti pro capite realizzati dal campione



6) EurEau, Annual Report, 2021

7) Gli *smart meter*, noti anche come contatori intelligenti, sono dispositivi di misurazione avanzati utilizzati per monitorare e registrare in modo preciso il consumo di energia elettrica, gas o acqua in tempo reale. A differenza dei contatori tradizionali, gli *smart meter* sono dotati di funzionalità aggiuntive che consentono la comunicazione bidirezionale di dati tra il contatore e il provider di servizi pubblici.

← Figura 4: Investimenti pro capite realizzati, Fondazione Utilitatis, Blue Book 2023, 2023. Fonte: Utilitatis su dati dei gestori.

L'innovazione, efficientamento tecnologico e la digitalizzazione giocano, quindi, un ruolo fondamentale nel garantire la resilienza e la sostenibilità del servizio idrico.

In particolare, la fase di depurazione riveste un'importanza significativa, in cui l'approccio chiave è l'economia circolare. Ciò implica il miglioramento dei processi di depurazione, il riutilizzo delle risorse per scopi agricoli o produttivi e la valorizzazione dei sottoprodotti di lavorazione. È inoltre necessario adottare un approccio "End of Waste" da parte dei gestori idrici, supportati da un quadro normativo adeguato e consistente, il quale garantisce sistemi premianti che valorizzino l'innovazione e gli investimenti dei gestori e che riflettano il grande impegno di custodi della risorsa più preziosa che abbiamo.

Al fine di promuovere la resilienza del sistema e garantire la tutela e la valorizzazione della risorsa, gli operatori del sistema idrico devono intraprendere tre le azioni fondamentali:

1. **Contenere le perdite** per evitare sprechi e **adottare strategie di accumulo** poter garantire l'erogazione del servizio anche in momenti di siccità;
2. **Razionalizzare l'uso della risorsa** tramite la riduzione di uso non necessario di acqua potabile, il recupero interno e l'approvvigionamento da fonti non tradizionali, quali acqua piovana, acqua di mare desalinizzata o acqua di condensa;
3. **Sensibilizzare l'opinione pubblica** a un consumo sempre più consapevole, attraverso campagne educative e soluzioni di innovazione tecnologica.

Per garantire una gestione sostenibile ed efficiente delle risorse idriche, è essenziale adottare l'approccio "Smart&Digital Water", che si concentra sull'importanza dell'**innovazione tecnologica e dell'efficienza per ridurre il prelievo idrico**, il consumo e lo spreco. In Italia, il ciclo esteso dell'acqua è ancora poco digitalizzato, dove il 50% dei contatori idrici ha più di 20 anni. Ne consegue che il grado di adozione degli *smart meter*⁷ nel paese sia molto limitato ad una percentuale di circa 4% dei contatori, oltre 12 volte in meno rispetto la media europea del 49%. Per porre le basi della digitalizzazione del settore risulta necessario, in primo luogo, agire sull'aggiornamento dell'infrastruttura in ambito civile, industriale e agricolo, per poi poter utilizzare ed integrare nel sistema gli asset digitali infrastrutturali e produttivi come i contatori *smart meter*, i sensori connessi alla rete (*IOT*), l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale o delle *Blockchain* per la tracciabilità della risorsa e la gestione e archiviazione cloud dei dati.

Highlights 2022

Acque Veronesi in numeri

2.393 km²
territorio servito

77
comuni soci

+800.000
abitanti residenti

Creazione di valore economico

115 mln
valore della produzione

80%
valore economico distribuito
agli Stakeholder

40,5 mln
investiti nel 2022

Servizio idrico integrato

107 mln
m³ di acqua prelevata nel 2022

99,7%
parametri analizzati conformi
alla normativa sugli scarichi nel 2022

Sostenibilità ambientale

22%
dell'energia consumata per il
comparto depurazione nel 2022
è autoprodotta da biogas

-3,4%
rifiuti prodotti nel 2022
rispetto al 2021

Sostenibilità sociale

306
dipendenti medi nel 2022

4.358
ore di formazione erogate
ai dipendenti nel 2022

99%
dipendenti con contratto
a tempo indeterminato





Carta d'identità

1.1 Chi siamo

[GRI 2-6]

Da oltre 15 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 (ATO⁸) della Provincia di Verona per 77 dei 98 Comuni veronesi⁹, servendo un bacino di utenza di oltre 800.000 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. La Società ha sede a Verona, in Lungadige Galtarossa n. 8 e opera presso le sedi operative distribuite su tutto il territorio di competenza.

8) In base a quanto stabilito dal D. Lgs. 152/2006 (Codice 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.

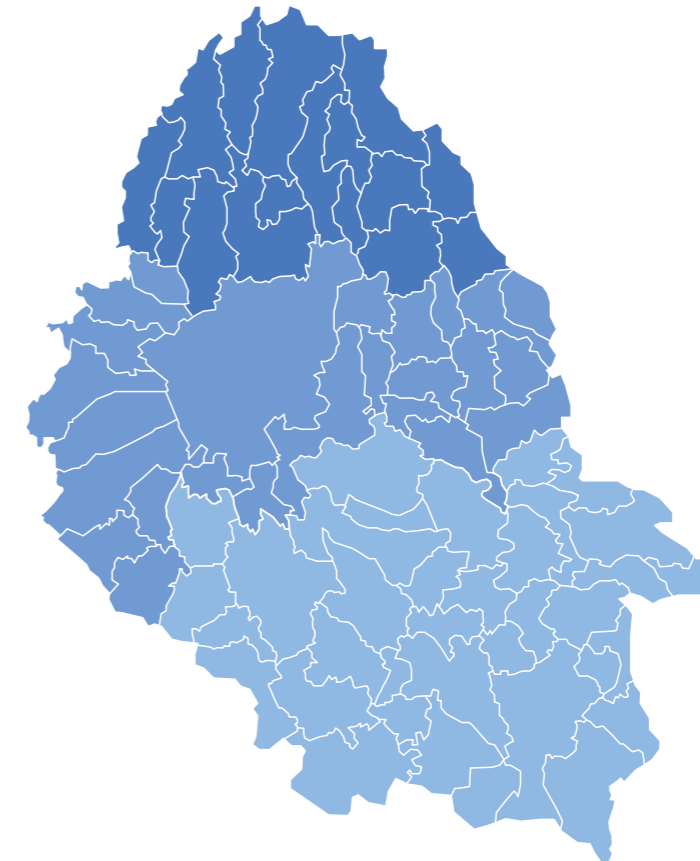
9) Il perimetro dell'Area Gestionale Veronese non include i 20 Comuni della Provincia di Verona serviti da Azienda Gardesana Servizi s.p.a. e 1 comune (Castagnaro) servito da Acquevenete s.p.a.

Il territorio servito

Il totale della superficie servita da Acque Veronesi è di 2.393 km², e può essere suddivisa morfologicamente in tre aree diverse che per convenzione vengono chiamate distretti: il distretto Montano, Pedemontano e Pianura.

IDISTRETTI

- Montano
- Pedemontano
- Pianura



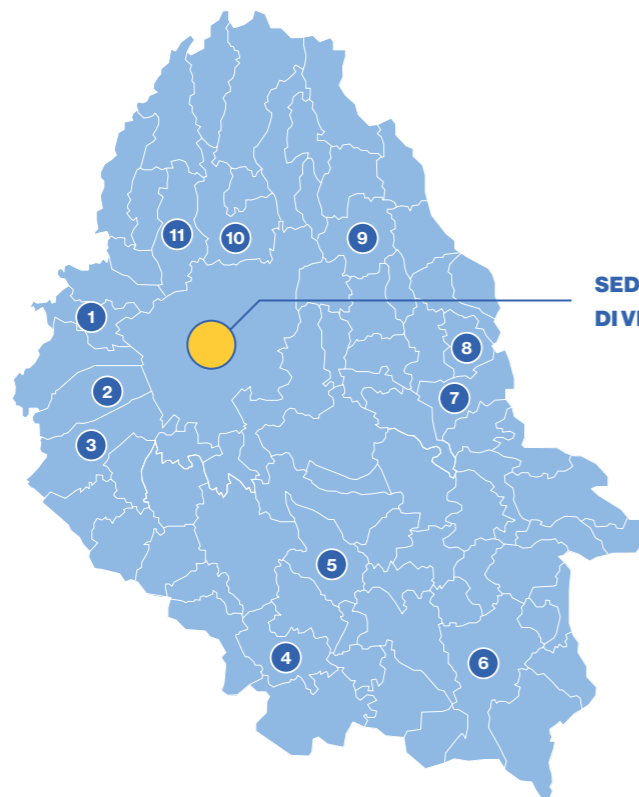
Missione

Acque Veronesi custodisce e difende la risorsa idrica per la salvaguardia dell'ambiente e per un uso efficiente delle risorse. Intende perseguire un equo rapporto tra tariffe applicabili e qualità del servizio, programmando e realizzando gli investimenti e gli interventi necessari all'innovazione e a un miglioramento continuo del servizio erogato.

Nel suo ruolo di Gestore ha la responsabilità di mantenere in condizioni di efficienza tutte le infrastrutture e le canalizzazioni esistenti di acqua, fognatura e depurazione per la gestione razionale di questa preziosa risorsa.

SEDI OPERATIVE

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



SEDE PRINCIPALE
DI VERONA

1.2 La nostra storia

2006

Nasce Acque Veronesi. L'AATO veronese dispone l'affidamento ad Acque Veronesi della gestione del Servizio Idrico Integrato all'interno dell'area "Veronese" e stipula il contratto di servizio per il progressivo Piano di Subentro dei vari Comuni.

2008

Entrano a far parte della gestione altri 23 Comuni della Provincia di Verona.

2007

Acque Veronesi assume la gestione del Servizio Idrico Integrato di 46 Comuni dell'Ambito Veronese. La Società acquisisce i dipendenti delle precedenti gestioni riunendo in un'unica impresa pubblica l'esperienza dei gestori dei servizi idrici del territorio. Nelle acquisizioni è compreso il laboratorio interno che esegue analisi chimiche e microbiologiche sull'acqua potabile e sugli scarichi della depurazione, accreditato UNI EN ISO/IEC 17025.

2010

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



SISTEMA DI GESTIONE
SICUREZZA CERTIFICATO

CQY
CERTIQUALITY

UNI ISO 45001:2018

2011

Nasce il consorzio Viveracqua per iniziativa di Acque Veronesi e Acque Vicentine (oggi Viacqua).

2015

Subentrano 8 ulteriori Comuni e si completa l'iter di acquisizione di tutti e 77 i Comuni dell'Area Gestionale Veronese.

2012

La Società ottiene la Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001.

SISTEMA DI GESTIONE
AMBIENTALE CERTIFICATO

CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 14001:2015

2016

iniziata collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità per la lotta ai PFAS

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

SISTEMA DI GESTIONE
DELL'ENERGIA CERTIFICATO

CQY
CERTIQUALITY

UNI CEI EN ISO 50001:2018

2017

Acque Veronesi ottiene la Certificazione per la Responsabilità Sociale IQNet SR10.

**2019**

Viene completato il primo Water Safety Plan veneto e uno tra i primi ad essere concluso in Italia per il Sistema acquedottistico di Lonigo, includendo 26 Comuni con oltre 108.000 abitanti tra Vicenza, Verona e Padova.

2020

Inaugurazione del nuovo impianto di depurazione a Isola della Scala, primo impianto in Italia con tecnologia SBR a ciclo continuo.

2022

Viene completato il Water Safety Plan per il Sistema acquedottistico di Pescantina. Raggiunto il 28 % di territorio distrettualizzato e per il quale è stato implementato un modello idraulico della rete acquedotto.

Conclusa la nuova condotta di 18 km che collega il campo pozzi di Belfiore con la centrale di Lonigo, come risposta concreta alla contaminazione da PFAS delle falde idriche.

2018

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

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

2021

41,7 milioni € il valore complessivo degli investimenti all'interno del piano 2020-2023 di oltre 188 milioni €.

2031

Termine del periodo di affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato (25 anni a partire dalla data di sottoscrizione dell'atto).

Il ciclo idrico

Acque Veronesi si occupa dell'intero ciclo idrico, ovvero dell'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione d'acqua ad usi civili, collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente di acque reflue fognarie. Si occupa inoltre di progettazione, realizzazione e manutenzione di reti e impianti per il Servizio Idrico Integrato. La gestione dei vari comparti avviene tramite un approccio integrato, ovvero perseguendone l'accorpamento in un unico schema coordinato dei diversi servizi, indicato come "Servizio Idrico Integrato".

SERVIZIO ACQUEDOTTO

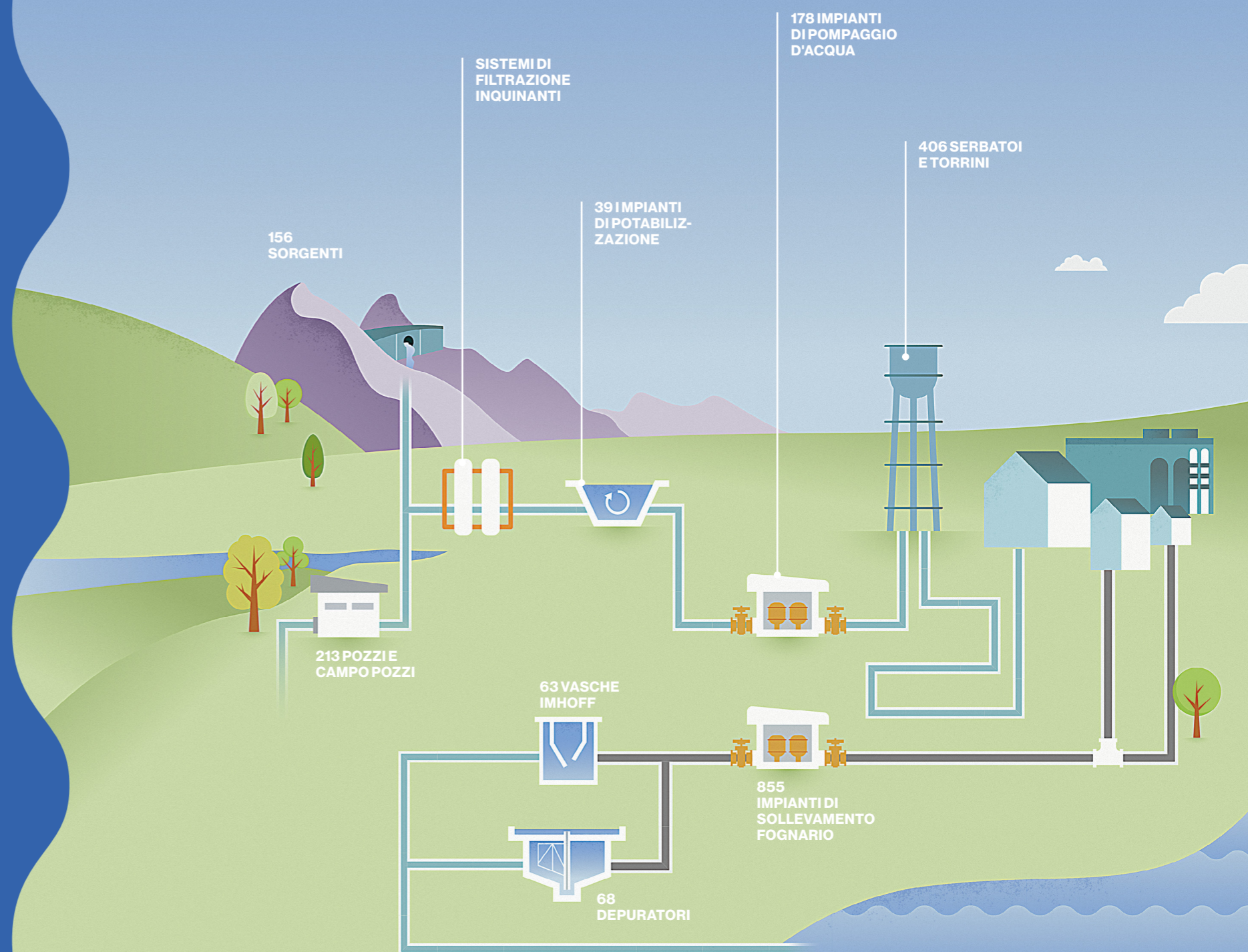
Il Servizio ACQUEDOTTO conta **992 impianti** gestiti lungo **oltre 6.000 km di rete** per la distribuzione dell'acqua, dalla fonte di approvvigionamento all'utenza finale, mediante opere di captazione e adduzione, impianti di potabilizzazione e reti di distribuzione. Il servizio comprende, inoltre, tutte le attività di manutenzione delle reti, degli impianti di approvvigionamento e degli allacciamenti alla rete idrica dell'utenza. Più di **107 milioni di m³** di acqua prelevata e **385.286 utenti serviti**.

SERVIZIO FOGNATURA

Il servizio FOGNATURA copre **oltre 3.100 km** di rete per la gestione dell'infrastruttura sotterranea e **855 impianti** di sollevamento che permettono la raccolta delle acque reflue domestiche e industriali, delle acque meteoriche e di deflusso urbano, e il loro convogliamento fino ai depuratori. Il servizio include anche le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria e il controllo della qualità degli scarichi industriali. Nel 2022 sono stati serviti **346.787 utenti**.

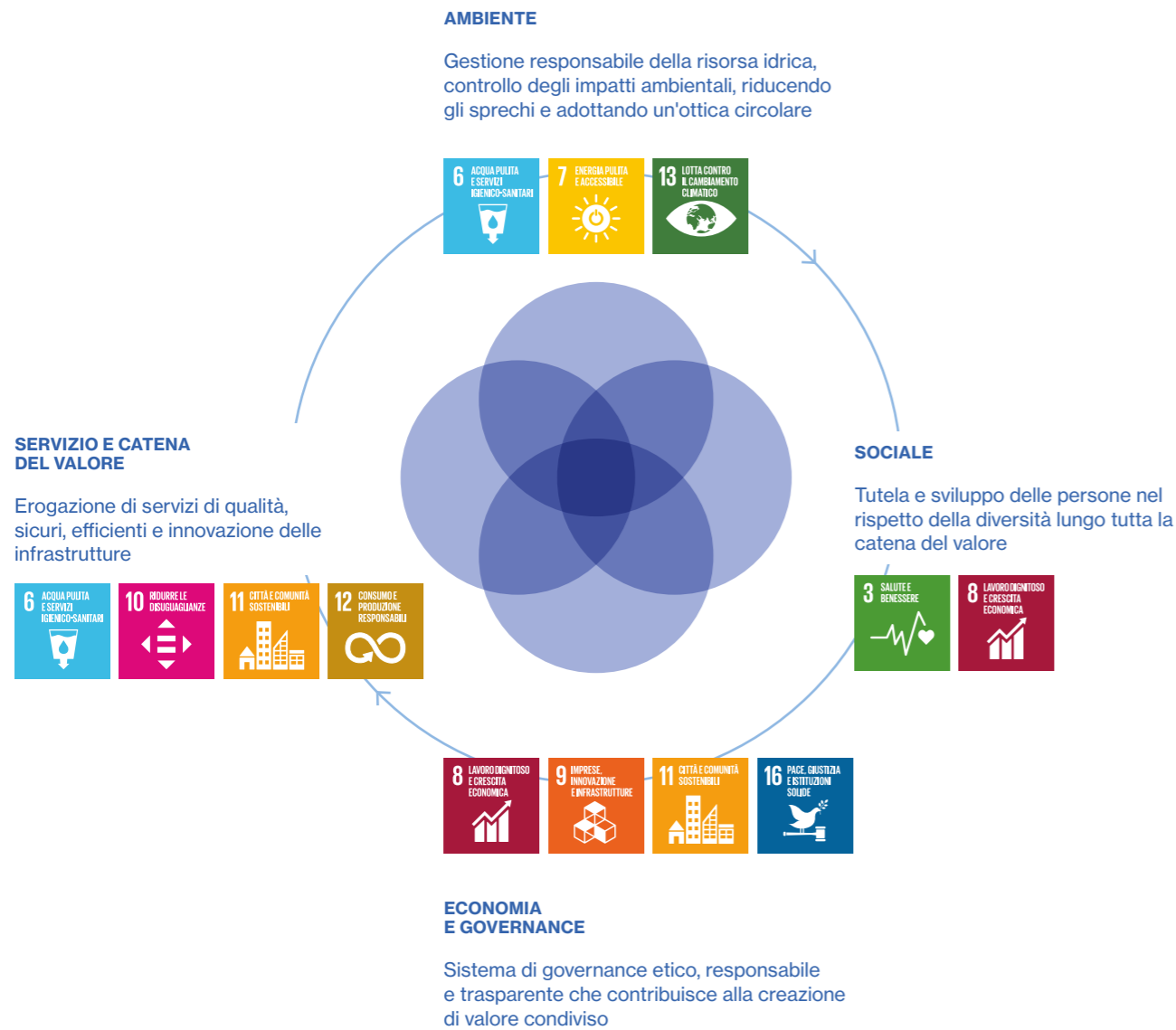
SERVIZIO DEPURAZIONE

Il servizio DEPURAZIONE, con un totale di **131 impianti tra depuratori (68) e Imhoff (63)**, gestisce il trattamento dei reflui fognari prima che l'acqua sia restituita all'ambiente. Le attività di gestione degli impianti di depurazione includono anche la verifica dei livelli di efficienza dei processi biologici attuati, attraverso l'analisi di specifici parametri idraulici e chimico/fisici. Nel corso del 2022 è stato smaltito in discarica solo il **9,87%** dei fanghi totali prodotti, e sono stati trattati più di **61 milioni di m³** di reflui fognari a fronte di **345.293 utenti serviti**.



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

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 che beneficia sia gli utenti che gli Stakeholder dal punto di vista economico, la comunità dal punto di vista sociale e l'ecosistema e il territorio dal punto di vista ambientale. In particolare, Acque Veronesi delinea il proprio approccio di sostenibilità su quattro direttrici di sostenibilità:



La tutela dell'**Ambiente** è definita da uno specifico sistema di gestione ambientale, finalizzato a minimizzare l'impatto di Acque Veronesi sul territorio, sul clima e sulle risorse naturali. L'Azienda 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 al contempo la riduzione degli sprechi e degli impatti esterni negativi sull'ambiente, in un'ottica di economia circolare.

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 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 l'Azienda 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 ad 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 dei clienti.

Acque Veronesi, mediante l'adozione di questo approccio, si impegna concretamente nel perseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) promossi dall'Agenda 2030, ponendo una particolare attenzione sugli obiettivi direttamente correlati ai quattro pilastri della sostenibilità (si veda immagine precedente).

L'Agenda 2030 è un piano d'azione globale adottato dalle Nazioni Unite nel settembre 2015. Essa rappresenta un impegno comune dei paesi membri per raggiungere un futuro sostenibile entro il 2030. Al centro dell'Agenda 2030 ci 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, la promozione di società pacifiche e inclusive, tra molti altri.

L'impegno di Acque Veronesi nell'attuazione degli SDGs dimostra il suo contributo al perseguimento di un futuro sostenibile, 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura della salute e sicurezza tra i propri dipendenti • Corsi di formazione sulla salute e sicurezza • Iniziative per la salute ed il benessere dei propri dipendenti
	<p>Obiettivo 6.1 Entro il 2030, raggiungere l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura ed economica per tutti</p> <p>Obiettivo 6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le discariche 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.</p> <p>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.</p> <p>Obiettivo 6.5 Entro il 2030, implementare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione transfrontaliera, come appropriato</p> <p>Obiettivo 6.6 Entro il 2020, proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, tra cui montagne, foreste, zone umide, fiumi, falde acquifere e laghi.</p> <p>Obiettivo 6.b Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali al miglioramento della gestione delle risorse idriche e igienico-sanitarie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuo miglioramento delle reti e dei sistemi acquedottistici • Limitazioni delle interruzioni di servizio • Investimenti nella ricerca della riduzione degli inquinanti PFAS • Monitoraggio continuo dell'acqua potabile distribuita • Piani di Sicurezza dell'Acqua • Investimenti per la riduzione delle perdite di rete e per l'efficiamento dei sistemi • Attività di recupero perdite • Gestione della rete fognaria per proteggere la salubrità dei corpi idrici e monitoraggio continuo attraverso l'Internet of Things • Controllo costante della qualità dell'acqua restituita all'ambiente e abbattimento degli inquinanti • Consorzio Viveracqua • Azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità e della gestione sostenibile delle risorse idriche nelle scuole e prendendo parte ad eventi ed iniziative locali
	Obiettivo 7.2 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente la quota di energia rinnovabile nel mix energetico globale	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentare la quota di energia rinnovabile
	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosperità economica e creazione di posti di lavoro • Rispetto dei diritti del lavoro e promuovere ambienti di lavoro sicuri per tutti i lavoratori secondo la normativa vigente

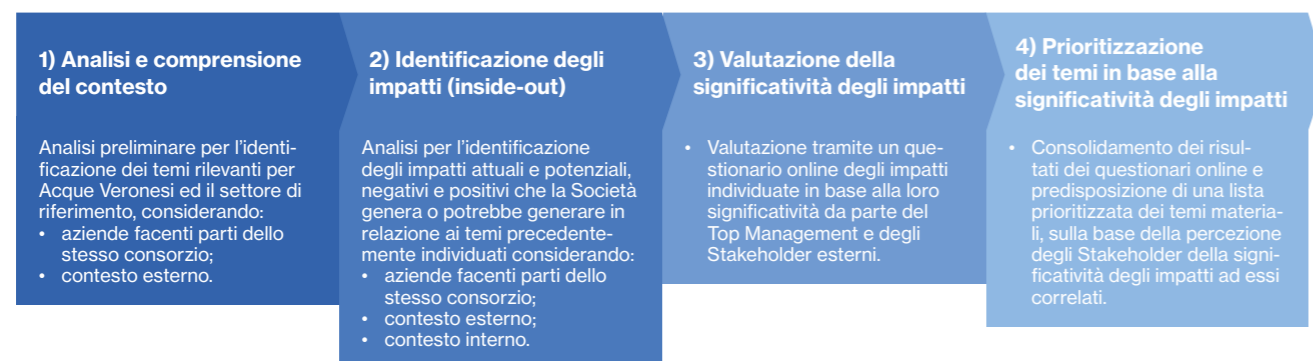
SDGs	Target specifico SDGs	Azioni intraprese da Acque Veronesi
	<p>Obiettivo 9.2 Promuovere un'industrializzazione inclusiva e sostenibile e, entro il 2030, aumentare significativamente la quota dell'industria nell'occupazione e nel prodotto interno lordo, in linea con le circostanze nazionali.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crescita del Valore Economico Generato • Piano degli Interventi • Piano delle Opere Strategiche • Attività di ricerca e monitoraggio delle falde, degli inquinanti e dei punti di prelievo
	<p>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.</p> <p>Obiettivo 10.4 Adottare politiche, soprattutto fiscali, salariali e di protezione sociale, e raggiungere progressivamente una maggiore uguaglianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bonus sociale idrico
	<p>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.</p> <p>Obiettivo 11.4 Rafforzare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale mondiale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<p>Obiettivo 12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali</p> <p>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.</p> <p>Obiettivo 12.5 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.</p> <p>Obiettivo 12.7 Promuovere pratiche di approvvigionamento pubblico sostenibili, in conformità con le politiche e le priorità nazionali.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 riciclaggio • Albo fornitori di Viveracqua • Codice Etico degli Appalti • Promozione dell'educazione ambientale nelle scuole • Azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità prendendo parte ad eventi ed iniziative locali

SDGs	Target specifico SDGs	Azioni intraprese da Acque Veronesi
 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<p>Obiettivo 13.1 Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e alle catastrofi naturali in tutti i Paesi</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> Analisi dei rischi ESG Investimenti per l'aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e per la riduzione delle perdite di rete Investimenti e progetto KANDO per adattare il servizio di fognatura e migliorare il servizio di monitoraggio continuo Investimenti per la captazione delle risorse idriche e ricerca di nuove fonti idriche
 15 VITA SULLA TERRA	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Valutazioni di Incidenza Ambientale (VIA) per valutare gli impatti potenziali dei progetti sulle specie e gli habitat protetti Ricerca e determinazione delle Aree di Salvaguardia per sorgenti e pozzi Qualità maggiore dell'acqua restituita all'ambiente
 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	<p>Obiettivo 16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le sue forme</p> <p>Obiettivo 16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p>	<ul style="list-style-type: none"> Modello 231 Codice Etico Mappatura dei rischi anticorruzione Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT)

1.4 Il processo di analisi di materialità

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

Ad inizio 2023, Acque Veronesi ha aggiornato l'**analisi di materialità**, ovvero il processo volto a identificare i temi di sostenibilità rilevanti per il business e per i propri Stakeholder. A tal fine, la Società ha adottato un approccio metodologico seguendo le nuove linee guida definite dai GRI Universal Standards 2021, introducendo il concetto di **impact materiality** o materialità di impatto, descritto dal **"GRI 3: Material Topics 2021"**. Il nuovo processo prevede di identificare i temi materiali sulla base della **significatività**, ovvero il livello di beneficio o di gravità, dei relativi **impatti positivi e negativi, attuali e potenziali**, che l'organizzazione genera o potrebbe generare **su economia, società** (inclusi gli aspetti relativi ai **diritti umani**) e **ambiente**. Il processo di analisi di materialità si è delineato in quattro fasi principali:



Al fine di comprendere al meglio il contesto dell'organizzazione è stata effettuata un'**analisi preliminare** che ha permesso di aggiornare la lista di temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Acque Veronesi e di individuare gli **impatti** attuali e potenziali, positivi e negativi ad essi correlati che la Società genera o potrebbe generare (Fase 1 e 2). Nello svolgimento di questa analisi sono stati presi come riferimento le altre aziende parte del Consorzio Viveracqua e documentazione esterna relativa ai trend di settore. In seguito, il Top Management e 159 Stakeholder esterni e interni sono stati chiamati a **valutare** gli impatti sulla base della loro **significatività**, considerando sia la magnitudo che la probabilità di accadimento, attraverso un questionario online (Fase 3). Nella valutazione degli impatti e nel processo di materialità sono stati coinvolti anche il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Il Top Management e le altre categorie di Stakeholders¹⁰ hanno espresso la loro valutazione facendo emergere gli impatti che ritengono maggiormente significativi.

Tutti i temi sottoposti alla valutazione, ad eccezione di "Compliance normativa e gestione del rischio", sono risultati "temi materiali" avendo ottenuto un punteggio di significatività superiore alla soglia di materialità. Per questo tema, è stato identificato solo l'impatto negativo che ha raggiunto un punteggio sotto la soglia di materialità in quanto è risultato con una probabilità di accadimento molto bassa. Per Acque Veronesi, infatti, la compliance normativa e la gestione dei rischi sono aspetti imprescindibili per la normale condotta del business, seguendo la normativa nazionale e locale e predisponendo un sistema articolato della gestione del rischio. Il tema è stato comunque rendicontato all'interno del suddetto Bilancio di Sostenibilità perché è considerato una tematica fondamentale per l'ordinaria amministrazione delle attività aziendali.

Tra i temi che hanno un impatto esterno maggiormente significativo, sia in termini di beneficio che di probabilità, emergono le questioni legate al settore del servizio idrico. In particolare, assumono un'importanza fondamentale il ripristino di un'acqua priva di contaminanti nell'ambiente e la fornitura di acqua potabile sicura e di alta qualità ai cittadini. Inoltre, è essenziale offrire un servizio efficiente, continuo e di valore ai clienti, adottando politiche di governance etiche e riducendo l'impatto ambientale in termini di energia ed emissioni. La sfera delle persone assume anch'essa un ruolo rilevante, soprattutto per quanto riguarda la salute e la sicurezza dei collaboratori.¹¹

Posizione 2022	Tema	Significatività
1	Qualità dell'acqua restituita all'ambiente	Molto alta
2	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile	
3	Salute e sicurezza sul lavoro	
4	Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente	
5	Etica, integrità aziendale e anticorruzione	Alta
6	Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni	
7	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	
8	Tutela del territorio e della biodiversità	
9	Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli	
10	Innovazione e infrastrutture di servizio	
11	Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business	

← Legenda:

- Ambiente
- Servizio e catena del valore
- Sociale
- Governance

Posizione 2022	Tema	Significatività
12	Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti	Medio alta
13	Adattamento al cambiamento climatico	
14	Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli Stakeholders	
15	Privacy & Cybersecurity	
16	Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti	
17	Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare	
18	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti	
19	Promozione dell'educazione ambientale	

- ← Legenda:
- Ambiente
 - Servizio e catena del valore
 - Sociale
 - Governance

1.5 Il coinvolgimento degli Stakeholder

[GRI 2-29]

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

Per Acque Veronesi, l'interazione diretta con gli Stakeholder e il dialogo continuo sono elementi imprescindibili per la creazione di un valore condiviso e l'instaurarsi di relazioni basate sulla fiducia, trasparenza e integrità. La Società è impegnata costantemente a promuovere un dialogo aperto e trasparente, mirato alla condivisione di informazioni, valori e visione, ascoltando le richieste e le esigenze delle proprie utenze e di tutti gli Stakeholders. Acque Veronesi, inoltre, si impegna a fornire prestazioni e risultati sugli obiettivi e impegni stabiliti, tramite una rendicontazione chiara, trasparente e integrata con gli aspetti di sostenibilità che guidano le attività aziendali.

Durante l'anno 2022 sono proseguite le attività di consultazione, ascolto e dialogo con i principali Stakeholder della Società, anche per il processo di analisi di materialità intrapreso in concomitanza con la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità.

Ogni 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 nell'infografica sottostante:



Un'analisi più approfondita degli Stakeholder di Acque Veronesi e le modalità di coinvolgimento vengono riportate nel capitolo 7. Guida alla lettura, nel paragrafo 7.2 Dati e indicatori di performance.

Governance

2.1 La creazione del valore condiviso

[GRI 3-3] [GRI 201-1] [GRI 201-4] [GRI 203-1]

Nel 2022, il valore della produzione di Acque Veronesi si è attestato intorno ai 115 milioni €, oltre il 18% in più rispetto al 2021.

Il margine operativo lordo è superiore rispetto a quello dell'esercizio precedente per 3,2 milioni di euro, crescendo del 6%, ed il risultato netto è positivo per circa 476 mila € in linea con l'esercizio 2021. Durante l'anno, diverse dinamiche hanno contribuito all'aumento del valore della produzione, nonostante l'aumento dei costi dei materiali dovuti al maggiore utilizzo dei carboni attivi per la potabilizzazione delle acque e l'aumento dei costi dell'energia elettrica e dello smaltimento dei fanghi. Innanzitutto, i ricavi tariffari sono aumentati, portando a un incremento complessivo del valore produttivo, e allo stesso modo gli altri ricavi grazie a crediti e al rilascio di fondi. Inoltre, è stato registrato un maggior conguaglio tariffario, ed è stata mantenuta la gestione del FoNI, Fondo Nazionale per gli Investimenti.

Il prospetto di distribuzione del valore economico generato secondo la metodologia del Global Reporting Initiative (GRI) 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 2022 il **valore economico generato** è stato pari a **104,8 milioni di euro**, segnando un +14% rispetto allo scorso anno. Più dell'80% del **valore economico generato** da Acque Veronesi nel 2022 è stato distribuito sul territorio in cui la Società opera:

- › Ai fornitori, per mezzo degli acquisti dei beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività aziendali per il 74%;
- › Al personale, sotto forma di costi per salari e stipendi, oneri sociali, benefit, compensi agli amministratori, ecc., per il 23%;
- › Ai finanziatori, per il 3%, come interessi riconosciuti a remunerazione del capitale di credito;
- › Alla Pubblica Amministrazione, è stato distribuito un valore economico pari a circa 9,86 milioni di euro, in linea con gli anni precedenti. Per contro, nel corso del 2022 Acque Veronesi ha ricevuto dalla Pubblica Amministrazione, a titolo di vari contributi, un valore economico pari a circa 11,65 milioni di euro, decisamente superiore ai contributi ricevuti nel 2021 per effetto del bonus energia, che, da solo, conta circa 4,6 milioni di euro.



115.830 mila €
DI VALORE
DELLA PRODUZIONE
+ 18,4% rispetto al 2021

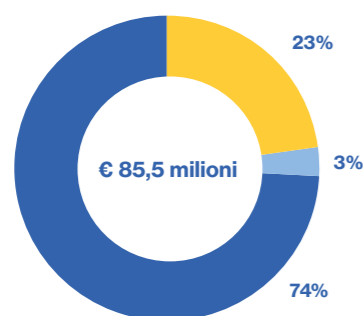


21.314 mila €
DI EBITDA
+ 17,9% rispetto al 2021



476 mila €
DI UTILE
+ 8,6% rispetto al 2021

Valore economico distribuito nel 2022



← Legenda:

- Remunerazione dei fornitori
- Remunerazione del capitale di credito
- Remunerazione del personale

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 19.344.643€ nel 2022 (18% 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.

In allegato è riportato il valore economico di Acque Veronesi, calcolato sulla base delle voci del conto economico dell'esercizio 2022. La tabella rappresenta una riclassificazione del bilancio al fine di determinare il valore generato dall'attività aziendale, il valore distribuito agli Stakeholder e il valore trattenuto all'interno dell'azienda. Il valore distribuito è suddiviso in quattro categorie di Stakeholders, che includono dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione e capitale di credito. Gli utili generati per il territorio vengono reinvestiti da Acque Veronesi sotto forma di autofinanziamento.

Nel corso del 2022 sono stati incassati da Acque Veronesi contributi a fondo perduto tramite autorità nazionali circa 3 milioni di euro così distribuiti:

- › 643.497 euro a saldo del finanziamento emergenziale per la realizzazione delle opere per l'individuazione di nuove fonti di approvvigionamento esenti da PFAS;
- › 2.340.000 euro come anticipazione dal finanziamento PNRR per la realizzazione della nuova dorsale idrica tra i Comuni di Belfiore e Verona.



Hydrobond 4

Viveracqua Hydrobond 2022, conclusa la quarta emissione per 148,5 milioni di euro

Acque Veronesi ha aderito con successo all'iniziativa Viveracqua Hydrobond 2022, che rappresenta la quarta operazione di finanziamento promossa dal Consorzio Viveracqua per sostenere i piani di investimento dei gestori del Servizio Idrico Integrato consorziati. Nel 2022 il valore totale del finanziamento per il Consorzio Viveracqua è stato pari a 148,5 milioni di euro includendo, oltre ad Acque Veronesi altre cinque società: Acque del Chiampo, BIM Gestione Servizi Pubblici, ETRA, Livenza Tagliamento Acque e Piave Servizi. Gli investimenti previsti riguardano il miglioramento degli acquedotti, delle reti fognarie e degli impianti di depurazione.

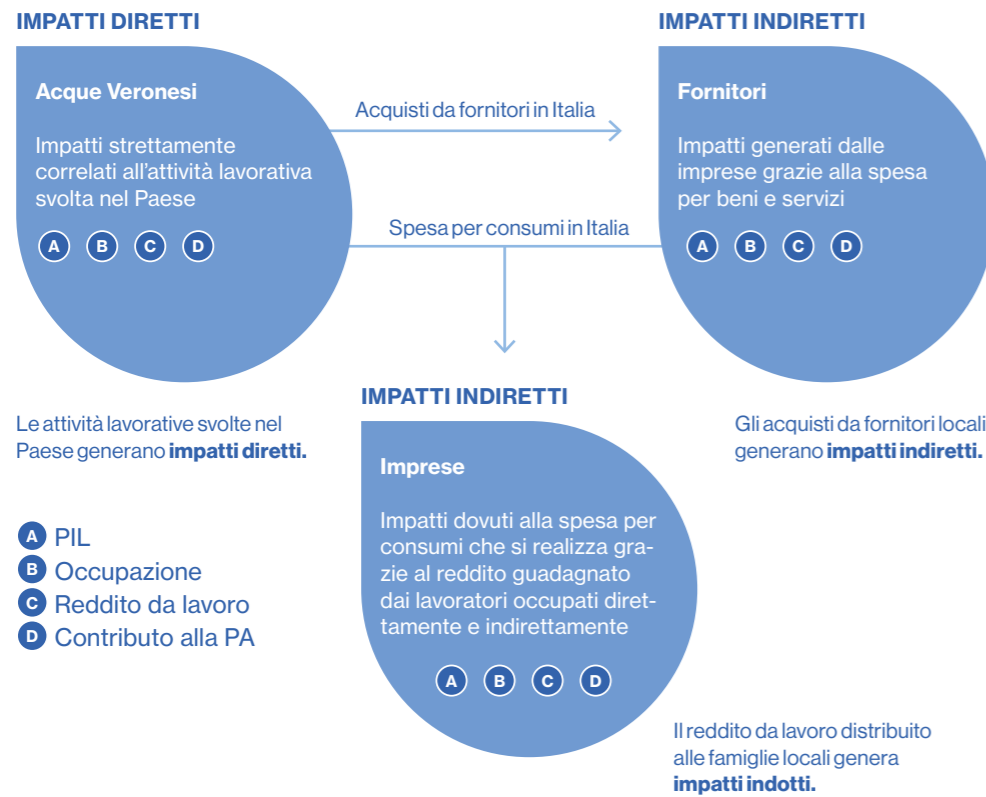
Questa iniziativa è parte di un piano di investimenti per circa 350 milioni di euro nei prossimi quattro anni, finalizzato all'ammodernamento e all'efficientamento della rete idrica nel Veneto. L'obiettivo principale è quello di promuovere la gestione sostenibile dell'acqua, in linea con l'Obiettivo 6 dell'agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Ricadute economiche e occupazionali

[GRI 203-2]

L'implementazione e l'esecuzione degli investimenti nella programmazione territoriale possono portare ad effetti positivi che si riflettono non solo sulla qualità e l'efficienza dei servizi e delle infrastrutture, ma anche sull'occupazione e la prosperità dell'area.

Il processo di creazione del valore di Acque Veronesi



Acque Veronesi è consapevole degli impatti generati dalla propria attività ed ha sviluppato un'analisi per distinguere la generazione di un impatto diretto, indiretto e indotto sia economico che occupazionale, nel territorio nazionale.

Le attività intraprese dall'azienda hanno ricadute in termini di:

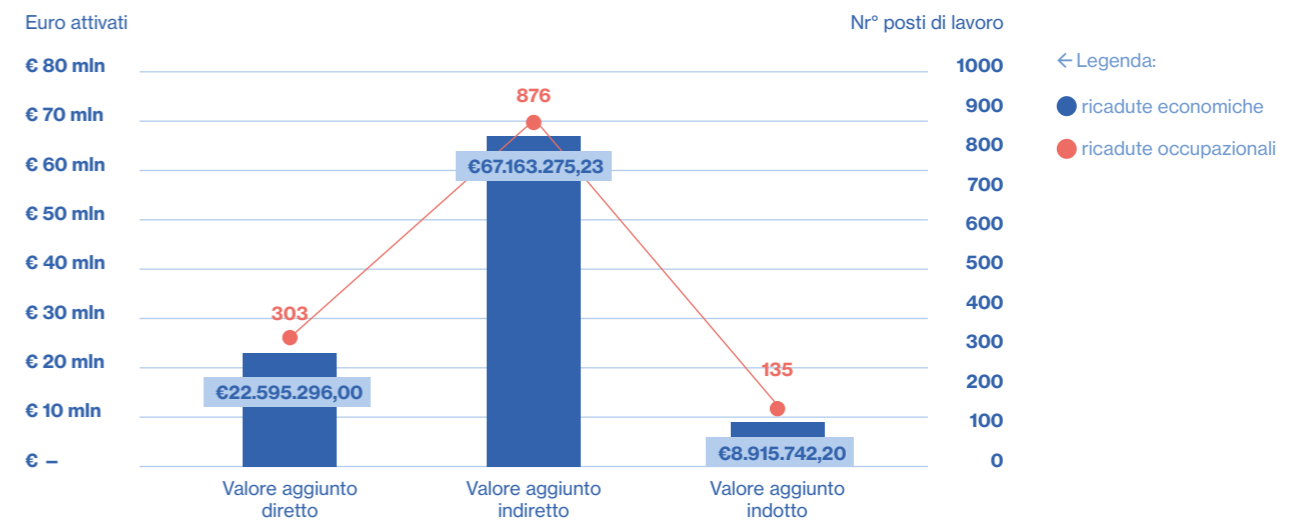
- › **Impatto diretto:** impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da Acque Veronesi;
- › **Impatto indiretto:** Impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e servizi che Acque Veronesi effettua nei confronti di fornitori italiani;
- › **Impatto indotto:** impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dalla Società.

L'analisi è basata sul modello economico input-output, che, analizzando statisticamente le interdipendenze economiche tra i settori industriali di una nazione, è in grado di fornire una lettura approfondita del contesto economico in cui si opera.

Grazie all'ordinaria gestione del business e agli investimenti realizzati, Acque Veronesi ha generato in Italia, nel 2022, **un impatto economico complessivo pari a 98,6 milioni di euro** verso i propri Stakeholder e la comunità.

È possibile stimare, inoltre, che lungo la filiera produttiva sono stati creati complessivamente **1.314 posti di lavoro**, equivalenti ad un contratto a tempo pieno. Di questi, **22,5 milioni di euro** sono causati come effetto diretto insieme a **303 posti di lavoro**, mentre come effetto indiretto lungo la catena del valore sono derivati **67,1 milioni di euro** e sostenuti **876 posti di lavoro** e come effetto indotto **8,9 milioni di euro** e **135 posti di lavoro**.

Impatto degli investimenti



Gli impatti generati da Acque Veronesi sulla filiera riguardano il territorio nazionale e più nello specifico le aree del Veneto e del comune di Verona, coinvolgendo significativamente Piccole e Medie Imprese.

2.1.2 La Tassonomia europea per la finanza sostenibile

In linea con le indicazioni dell'accordo di Parigi sui cambiamenti climatici e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, con l'adozione del Green Deal l'Europa si è posta l'obiettivo di diventare il primo continente *carbon neutral* entro il 2050 e la Commissione Europea (CE) ha affidato il compito di guidare questa transizione al **settore finanziario**.

A tal fine, nel 2018, la CE ha pubblicato il **Piano d'Azione per la Finanza Sostenibile** che delinea una serie di misure da adottare per orientare i capitali verso investimenti sostenibili, gestire i rischi finanziari connessi ai cambiamenti climatici e promuovere la trasparenza delle attività economico-finanziarie. **La Tassonomia Europea** – approvata con il Regolamento UE 2020/852¹² – rappresenta l'iniziativa principale del Piano e si pone l'obiettivo di diventare il **primo sistema di classificazione unico a livello internazionale per l'identificazione di attività economiche ecosostenibili**, ovvero quelle che contribuiscono tanto allo sviluppo dei settori a basso impatto ambientale quanto alla decarbonizzazione di quelli ad elevato impatto.

La Tassonomia definisce un dizionario di attività economiche e relativi criteri tecnici la cui applicazione punta ad agevolare gli investitori nella scelta di operazioni di investimento sostenibili. Il Regolamento identifica una lista di attività economiche che possono

¹²) Regolamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili, Commissione Europea, 2020. Disponibile al link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex:32020R0852>.

contribuire a **6 obiettivi ambientali**: (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 e (6) Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Nel 2021 la CE ha adottato il **Climate Delegated Act** che definisce i criteri di vaglio tecnico e i requisiti di "non arrecare danno" (*Do Not Significant Harm*, DNSH) solo per le attività che possono contribuire al raggiungimento dei primi due obiettivi climatici di **mitigazione e adattamento**. Nel 2022, a valle di una fase di negoziazione tra gli Stati Membri, è stato introdotto il **Complementary Delegated Act** che modifica l'Atto Delegato sul Clima, introducendo le attività e i relativi criteri per stabilire la sostenibilità o meno della generazione di energia a partire da **nucleare e gas naturale**. A seguito di tale integrazione, oggi la Tassonomia identifica **13 settori e 109 attività economiche** per i primi due obiettivi climatici del Regolamento. Nel 2023 la CE sta lavorando all'adozione delle attività economiche e dei criteri tecnici che possono contribuire al raggiungimento dei restanti **4 obiettivi ambientali** della Tassonomia su cui le aziende saranno chiamate a misurarsi a partire dall'anno di rendicontazione 2024.

Nel 2021, Viveracqua ha svolto un progetto per stimare l'ammissibilità ai primi 2 obiettivi della Tassonomia per 9 dei 12 gestori membri. Per il 2022, in **regime di volontarietà** ma coerente con gli attuali obblighi previsti per le imprese non finanziarie che rientrano campo di applicazione della Direttiva sul reporting non finanziario (D.lgs n.254/2016), **Acque Veronesi ha deciso, insieme al consorzio, di anticipare l'esercizio di allineamento alla Tassonomia**. L'obiettivo di questa iniziativa, arrivata nel 2022 alla 2a edizione, è quello di far sì che i gestori del consorzio coinvolti nel progetto, siano nelle condizioni di arrivare preparati al momento in cui l'applicazione del Regolamento dovesse diventare obbligatoria, ovvero dall'entrata in vigore della nuova Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) prevista dal 2025.

AMMISSIBILITÀ E ALLINEAMENTO 2022

Per rispondere agli attuali requisiti di informativa, nel 2022 Acque Veronesi ha **aggiornato l'analisi di ammissibilità** delle proprie attività economiche, utile a identificare le attività svolte dalla Società che trovano riscontro con quelle elencate degli Allegati I e II del *Climate Delegated Act*. L'aggiornamento dell'ammissibilità ha restituito **9 attività ammissibili**, riconducibili a **4 settori** del Regolamento, che possono contribuire al raggiungimento dell'obiettivo di **mitigazione** dei cambiamenti climatici. La riduzione del numero di attività ammissibili rispetto al 2021 è riconducibile all'esclusione di attività per le quali, alla luce dell'analisi dei criteri di allineamento, sono emerse la non effettiva applicabilità o la più corretta associazione ad un altro ambito operativo descritto dal Regolamento.

Successivamente, la Società ha svolto **l'analisi di allineamento delle attività ammissibili** alla Tassonomia, attraverso la verifica di tre categorie di criteri tecnici:

- › **criteri per il contributo sostanziale** | per ciascuna attività, è stato verificato il rispetto dei criteri di vaglio tecnico necessari per stabilire il contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo di mitigazione;
- › **non arrecare alcun danno significativo** | ("*Do no significant harm*", DNSH), per ogni attività ammissibile che soddisfa i criteri per il contributo sostanziale sono stati verificati i requisiti tecnici e normativi per assicurare che l'attività non arrechi un danno significativo agli altri obiettivi;

› **garanzie minime di salvaguardia sociale** | per portare a termine la verifica dell'allineamento alla Tassonomia, la Società ha verificato il rispetto delle misure minime di salvaguardia sociale in materia di tutela dei diritti umani e del lavoro, anticorruzione, *fair competition* e fiscalità.

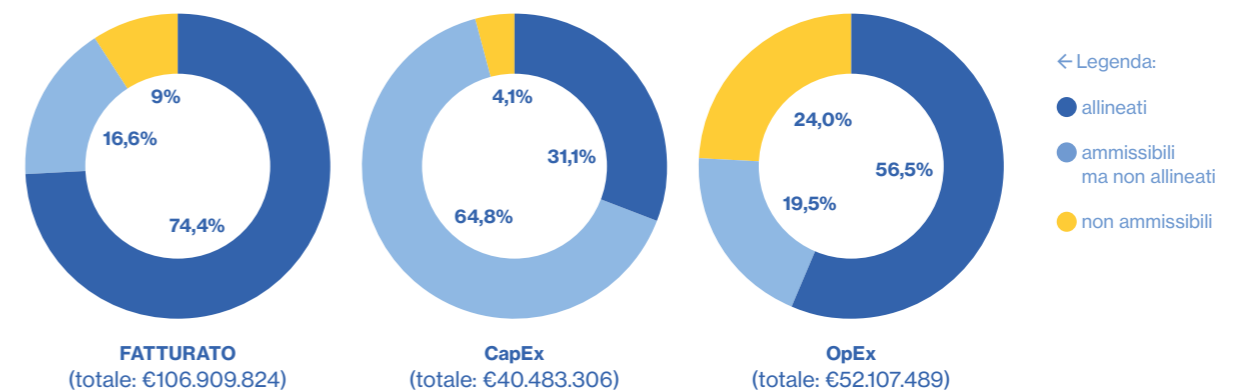
Sulla base delle attività svolte, nel 2022, **delle 9 attività ammissibili identificate** da Acque Veronesi, **7 ad oggi risultano allineate ai criteri tecnici della Tassonomia**.

Attività ammissibili e allineate di Acque Veronesi ai primi due obiettivi climatici di mitigazione e adattamento			
Cod.	Attività ammissibili	Obiettivo*	Allineata
4.1	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	M	Si
4.20	Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	M	Si
5.1	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	M	Si
5.2	Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	M	No
5.3	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	M	Si
5.4	Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	M	Si
5.6	Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	M	Si
6.5	Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	M	Si
7.7	Acquisto e proprietà di edifici	M	No

← *Dove "M" sta per Mitigazione dei cambiamenti climatici e "A" sta per Adattamento ai cambiamenti climatici.

I KPI ECONOMICO-FINANZIARI RICHIESTI DALLA TASSONOMIA

In linea con gli obblighi di disclosure previsti, Acque Veronesi ha calcolato i KPI economici richiesti dal Regolamento, così da definire le quote di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) riconducibili alle attività della Società allineate alla Tassonomia. Nel 2022, il **91% del fatturato è risultato ammissibile**, di cui **74,4% allineato**. La quota di **CapEx ammissibili è pari al 96%** e la quota **allineata al 31,1%**, mentre il **76% degli OpEx è ammissibile** e il **56,5% allineato**.



PRINCIPI CONTABILI E INFORMAZIONI INTEGRATIVE

La metodologia di calcolo dei KPI economico-finanziari che definiscono le quote di attività allineate alla Tassonomia utilizza come fonte i dati del Bilancio Consolidato e la contabilità interna.

FATTURATO

- › **Numeratore:** ricavi ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili e allineate.
- › **Denominatore:** totale dei ricavi netti con l'esclusione del contributo FoNI e dei contributi in conto impianti.

CAPEX

- › **Numeratore:** CapEx ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili e allineate.
- › **Denominatore:** 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 conto impianti.

OPEX

- › **Numeratore:** OpEx connessi alle singole attività ammissibili e allineate.
- › **Denominatore:** costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione – tra cui i costi del personale esclusivamente legati alle attività di manutenzione, 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 attivi. Inoltre, dal calcolo sono esclusi i costi legati all'acquisto di energia elettrica, le spese generali, gli ammortamenti, gli oneri finanziari, le tasse, le svalutazioni, e i costi indiretti.

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

Attività economiche	Codice attività	Fatturato assoluto	Quota di fatturato	Quota del contributo sostanziale alla mitigazione	Quota del contributo sostanziale all'adattamento	Criteri DNSH "Non arrecare un danno significativo"							Categoria	
						Mitigazione dei cambiamenti climatici (1)	Adattamento ai cambiamenti climatici (2)	Acque e risorse marine (3)	Economia circolare (4)	Inquinamento (5)	Biodiversità ed ecosistemi (6)	Garanzie minime di salvaguardia	Attività abilitante	Attività di transizione
		€	%	%	%	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	4.20	129.441	0,1	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.1	49.347.691	46,2	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3	30.032.378	28,1	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		79.509.510	74,4	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S		
A.2 Attività ammissibili ma non allineate alla tassonomia														
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3	17.789.880	16,6											
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		17.789.880	16,6											
A.1+A.2 Totale		97.299.390	91,0											
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA														
B Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia		9.610.434	9,0											
A+B Totale		106.909.824	100,0											

**QUOTA DEI CAPEX DI ACQUE VERONESI DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI
AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA**

Attività economiche	Codice attività	CapEx assoluto €	Quota di CapEx %	Quota del contributo sostanziale alla mitigazione %	Quota del contributo sostanziale all'adattamento %	Criteri DNSH "Non arrecare un danno significativo"							Categoria	
						Mitigazione dei cambiamenti climatici (1) S/N	Adattamento ai cambiamenti climatici (2) S/N	Acque e risorse marine (3) S/N	Economia circolare (4) S/N	Inquinamento (5) S/N	Biodiversità ed ecosistemi (6) S/N	Garanzie minime di salva- guardia S/N	Attività abilitante A	Attività di transizione T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA														
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)														
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4.1	6.760	0,0	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.1	6.383.046	15,8	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3	5.526.307	13,7	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.4	475.429	1,2	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Digestione anaerobica di fanghi di depu- razione	5.6	211.611	0,5	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		12.603.153	31,1	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S		
A.2 Attività ammissibili ma non allineate alla tassonomia														
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.2	11.710.986	28,9											
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3	3.273.545	8,1											
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.4	6.728.038	16,6											
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	34.647	0,1											
Acquisto di immobili ed esercizio della proprietà su tali immobili	7.7	4.498.323	11,1											
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		26.245.539	64,8											
A.1+A.2 Totale		38.848.692	96,0											
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA														
B CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia		1.634.614	4,0											
A+B Totale		40.483.306	100,0											

**QUOTA DEGLI OPEX DI ACQUE VERONESI DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI
ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA**

Attività economiche	Codice attività	Fatturato €	Quota di fatturato %	Quota del contributo sostanziale alla mitigazione %	Quota del contributo sostanziale all'adattamento %	Criteri DNSH "Non arrecare un danno significativo"							Categoria	
						Mitigazione dei cambiamenti climatici (1) S/N	Adattamento ai cambiamenti climatici (2) S/N	Acque e risorse marine (3) S/N	Economia circolare (4) S/N	Inquinamento (5) S/N	Biodiversità ed ecosistemi (6) S/N	Garanzie minime di salvaguardia S/N	Attività abilitante A	Attività di transizione T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA														
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)														
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	4.20	427.048	0,8	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.1	14.165.322	27,2	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3	14.641.133	28,1	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	5.6	167.479	0,3	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	29.605	0,1	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S	-	-
OpEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		29.430.588	56,5	100,0	0,0	S	S	S	S	S	S	S		
A.2 Attività ammissibili ma non allineate alla tassonomia														
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3	8.672.773	16,6											
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	1.474.390	2,8											
OpEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		10.147.163	19,5											
A.1+A.2 Totale		39.577.751	76,0											
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA														
B OpEx delle attività non ammissibili alla tassonomia		12.529.738	24,0											
A+B Totale		52.107.489	100,0											

2.2 Il modello di Governance

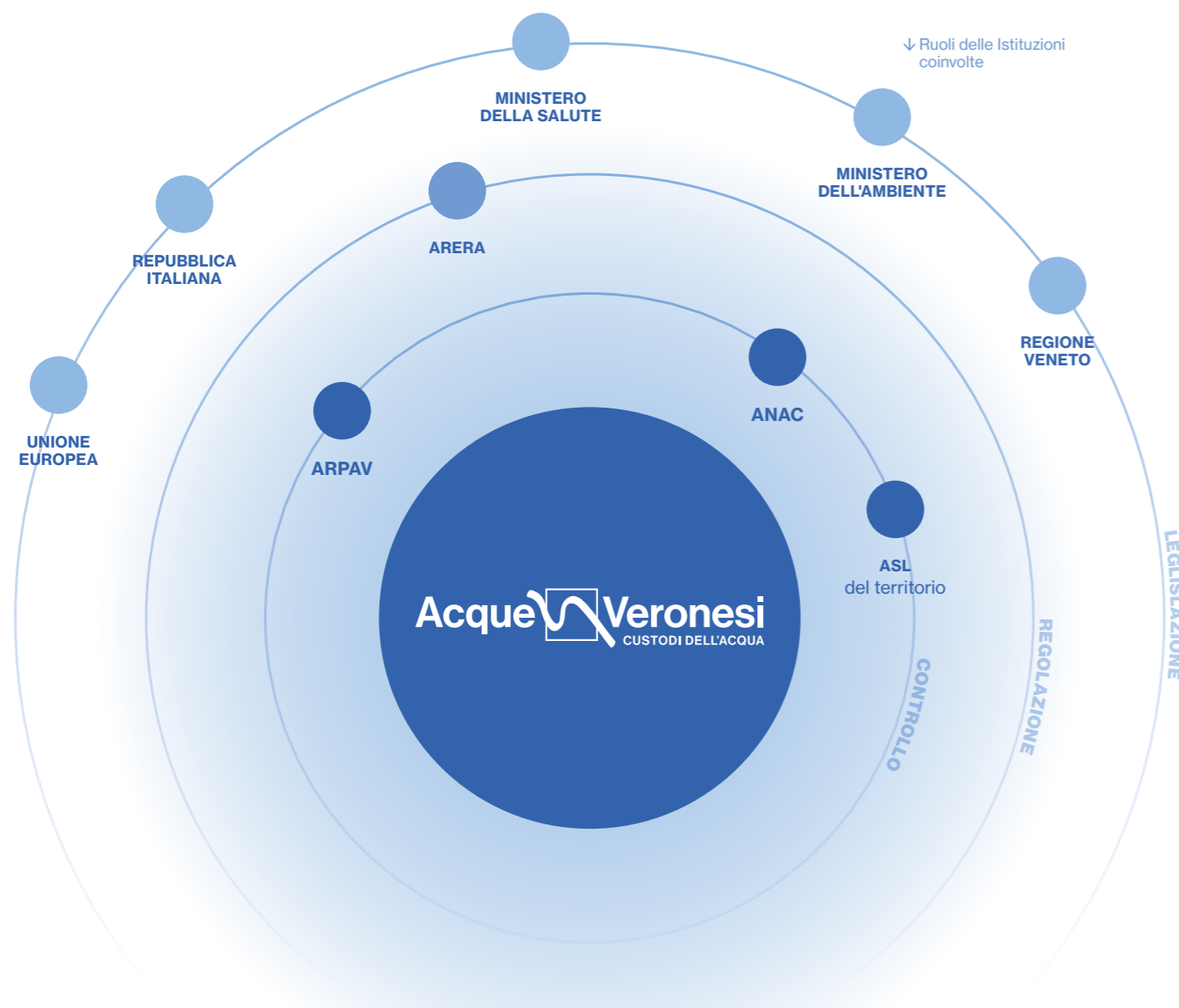
[GRI 2-9] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 2-26]

Acque Veronesi è una società **partecipata al 100% dai Comuni serviti**, ed è organizzata secondo il modello **in-house providing**¹³.

QUADRO NORMATIVO

Le società che operano nel settore idrico sono prevalentemente organizzate con una **governance** multilivello, dovuta dalla necessità di adattarsi alle peculiarità territoriali. Questo sistema articolato prevede la presenza di enti, istituzioni, sia a livello nazionale che territoriale, ognuno responsabile della pianificazione e del controllo nelle rispettive competenze. Grazie a questo sistema è possibile garantire la sicurezza, la continuità, l'efficienza e la qualità del servizio offerto.

13) Il modello in-house providing è un approccio organizzativo in cui un'azienda decide di svolgere internamente alcune funzioni o servizi che potrebbero altrimenti essere affidati a fornitori esterni creando una struttura interna dedicata per fornire tali servizi.



Il contesto legislativo in cui si inserisce Acque Veronesi si articola su tre livelli: Unione Europea, Stato italiano e Regione Veneto. L'UE e il Governo italiano hanno il compito di definire gli standard minimi di qualità della risorsa idrica, disciplinarne le forme di utilizzo razionale e legiferare in materia di scarichi e di tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi e mari). **La Regione Veneto è responsabile per l'individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)**, l'istituzione dei relativi Enti di Governo d'Ambito (EGA) e la predisposizione del Piano di tutela delle acque applicabile a livello regionale.

Gli enti che svolgono principalmente il **ruolo regolatorio** nel settore dei servizi idrici integrati sono:

- › **ARERA**, a livello nazionale;
- › i diversi **Enti di Governo d'Ambito (EGA)**, su scala territoriale.

Principali enti di controllo e rispettivi compiti

ARERA

- › **Definire i livelli minimi di qualità** del Servizio Idrico Integrato e stabilire gli **obiettivi di miglioramento**;
- › **Vigilare sulle modalità di erogazione** del servizio;
- › **Aggiornare periodicamente il metodo tariffario** del servizio e **vigilare sulla corretta applicazione della tariffa**;
- › **Assegnare premi e sanzioni pecuniarie** ai singoli Gestori del Servizio Idrico integrato in funzione del loro operato;
- › **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

- › L'EGA designato per svolgere un ruolo di pianificazione e controllo sul Sistema Idrico Integrato dei 98 Comuni della Provincia di Verona è il **Consiglio di Bacino Veronese**, ente pubblico dotato di propria personalità giuridica;
- › **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 per qualità adeguate alle aspettative, in condizioni di **parità per tutte le classi sociali e su tutto il territorio**.

Nel 2011 è stato approvato il **Piano d'Ambito** valido per il periodo 2013-2042 che definisce l'insieme degli obiettivi che il Consiglio di Bacino si è posto di raggiungere in base agli esiti di un'analisi territoriale svolta a monte. Acque Veronesi, in particolare, è chiamata a realizzare:

- › 680,5 milioni € di investimenti complessivi nel proprio territorio di competenza;
- › 188,6 milioni € di investimenti nel solo quadriennio 2020-2023 (periodo coperto dal Piano di Interventi attualmente vigente).

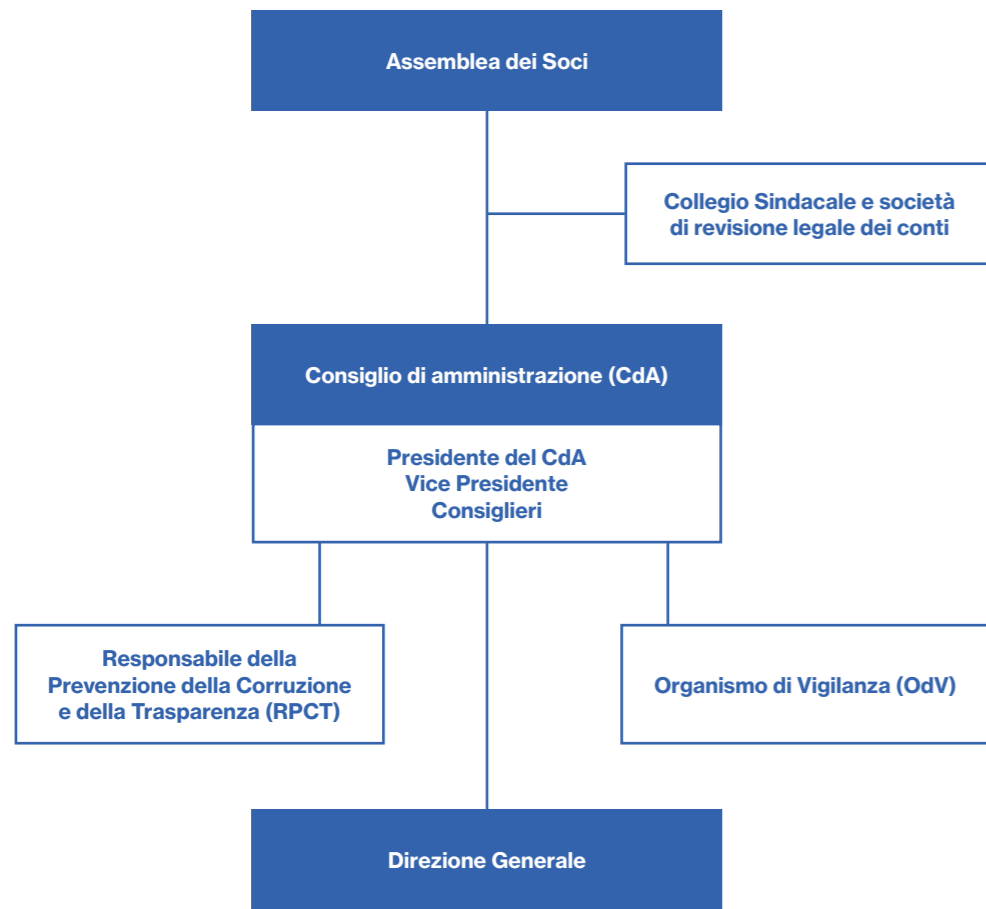
GLI ALTRI PRINCIPALI ENTI CHE SVOLGONO INVECE UN RUOLO DI CONTROLLO SONO:

- › **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 sulla **qualità dell'acqua potabile**.

Gli organi di governo e controllo

[GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-15] [GRI 2-16] [GRI 2-17] [GRI 2-18] [GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21]



ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è l'organo che rappresenta il territorio servito da Acque Veronesi. Trattandosi di un'impresa volta alla cura di un interesse pubblico, Acque Veronesi è soggetta al controllo "analogo" che tali enti locali svolgono collettivamente ai sensi del D.Lgs. n. 267/2000.¹⁴ All'Assemblea spetta il compito di eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA) e il suo Presidente.

¹⁴ La composizione dettagliata dell'assemblea dei soci e le quote di partecipazione degli stessi sono presenti tra gli allegati al paragrafo 7.4 Tabelle e dati.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

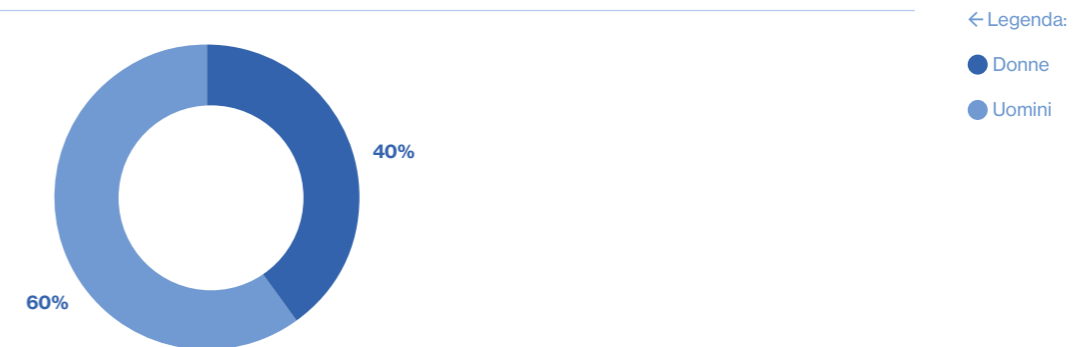
Acque Veronesi è governata da un Consiglio di Amministrazione **composto da cinque membri** designati dall'Assemblea dei Soci. Il **Presidente del CdA** detiene la rappresentanza legale e in giudizio della Società. Il potere di rappresentanza del Presidente è distinto dal potere di gestione della Società, che compete collegialmente al Consiglio e, nei limiti della delega, al Direttore Generale. Il 21 giugno 2021 l'Assemblea dei Soci ha rinnovato la composizione del CdA di Acque Veronesi e ha nominato i seguenti componenti:

Ruolo	Nome	Esecutivo/ Non esecutivo	Indipendenza
Presidente	Roberto Mantovanelli	Non esecutivo	Indipendente
Vice Presidente	Giancarlo Conta	Non esecutivo	Indipendente
Consigliere	Laura Cristani	Non esecutivo	Indipendente
Consigliere	Luca Gioia	Non esecutivo	Indipendente
Consigliere	Maria Cristina Sandrin	Non esecutivo	Indipendente

Il Presidente, Roberto Mantovanelli è dal 2011 componente della giunta esecutiva di Utilitalia e dal 2019 fa parte del management di Aqua Pubblica Europea come delegato di Viveracqua, il consorzio che riunisce i gestori dell'idrico integrato del Veneto.

La composizione del Consiglio di Amministrazione deve garantire la parità di genere e ai sensi dell'art. 11 del 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 dei principi e dei contenuti del Codice. La disciplina specifica dei casi di incompatibilità e inconfiribilità è prevista dal D.lgs. 39/2013. Al 31 Dicembre 2022, il Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi è composto da 2 donne su un totale di 5 consiglieri (pari al 40%) **con un'età maggiore di 50 anni**.

Composizione Consiglio di Amministrazione per genere 2022



La nomina dei componenti del Consiglio di amministrazione avviene sulla base di liste presentate dai Soci, nelle quali i candidati devono essere elencati mediante un numero progressivo. 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 Consiglio di Amministrazione. Il Consiglio si riunisce mensilmente per definire le linee di indirizzo strategiche dell'Azienda.



Per quanto riguarda la remunerazione, il processo di elaborazione delle proprie politiche retributive e di determinazione della remunerazione sottostà all'applicazione del CCNL gas-acqua, fatta eccezione per i membri indipendenti del CdA che non sovrintendono al suddetto processo.

La remunerazione degli amministratori investiti di particolari cariche, in conformità allo statuto, è stabilita dal consiglio di amministrazione, sentito il parere del collegio sindacale.

Agli Amministratori è riconosciuto il rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle loro funzioni, e può essere assegnata una 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. Le suddette remunerazioni sono opportunamente differenziate in presenza di diversi oneri gestionali.

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è l'organo a cui spetta il compito di **vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione**, con particolare riferimento all'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e al suo concreto funzionamento.

Il Collegio è **formato da tre componenti** che vengono scelti dall'Assemblea dei Soci tra gli iscritti al registro dei revisori contabili. Il 21 giugno 2021 l'Assemblea dei Soci ha nominato i seguenti componenti del Collegio Sindacale:

Ruolo	Nome
Presidente	Augusto Nalini
Sindaco Effettivo	Giovanni Fanti
Sindaco Effettivo	Katia Azzolini

ORGANISMO DI VIGILANZA

L'OdV è un organo **dotato di indipendenza e piena autonomia di azione e di controllo**, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità. Questo ha il compito di **vigilare sull'attuazione e il rispetto del Codice Etico e sul Modello 231**.

L'Organismo è formato da cinque componenti, tutti nominati dal Consiglio di Amministrazione. Il 1° aprile 2021 sono stati nominati: Pier Giorgio Schena (Presidente), Fabio Maria Grigoli, Gianluigi Bonfanti, Andrea Residori e Alberto Speciale.

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 tre 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 Responsabile della Prevenzione e Trasparenza ha il compito di vigilare sul rispetto delle disposizioni sulle inconferibilità e incompatibilità degli incarichi di cui al D.lgs. 39/2013, con capacità proprie di intervento, anche sanzionatorio e di segnalare le violazioni all'A-NAC. In Acque Veronesi il ruolo di RPCT è svolto da dipendente interno.

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, inoltre, coinvolto nel processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità sia durante la sua stesura che durante la fase di supervisione, prima della sua presentazione all'Assemblea dei Soci. Il Consiglio di Amministrazione prende anche parte al processo di analisi di materialità per valutare gli impatti della Società. I componenti del CdA sono stati eletti sulla base di competenze specifiche, acquistate in precedenti ruoli di gestione tecnica della risorsa idrica, di creazione di infrastrutture per il settore idrico, di amministrazione pubblica, di controllo di gestione nonché ruoli legati al settore legale e delle risorse umane.

L'andamento delle attività previste è monitorato costantemente attraverso relazioni ed informative presentate dai vari responsabili di riferimento piuttosto che dal Direttore Generale stesso.

Il Direttore Generale è nominato dal Consiglio di Amministrazione e ha il compito di gestire gli impatti economici, ambientali e umani dell'organizzazione, ed è supportato nella sua operatività quotidiana da diversi Direttori delle Unità Organizzative aziendali, per raggiungere gli obiettivi della società, inclusi quelli relativi allo sviluppo sostenibile del settore idrico nel suo complesso. I Direttori delle Unità Organizzative aziendali sono quindi responsabilizzati per quanto attiene la gestione degli impatti dell'organizzazione rispettivamente per i pilastri ESG identificati¹⁵, e si riuniscono sovente con il Consiglio di Amministrazione per riferire in merito alla gestione degli impatti, sulla base dei quali viene delineata la strategia aziendale.

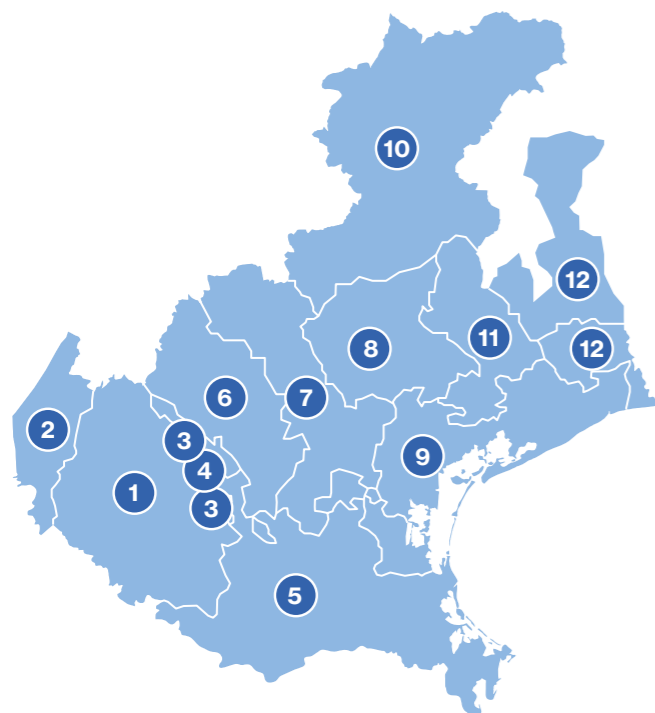
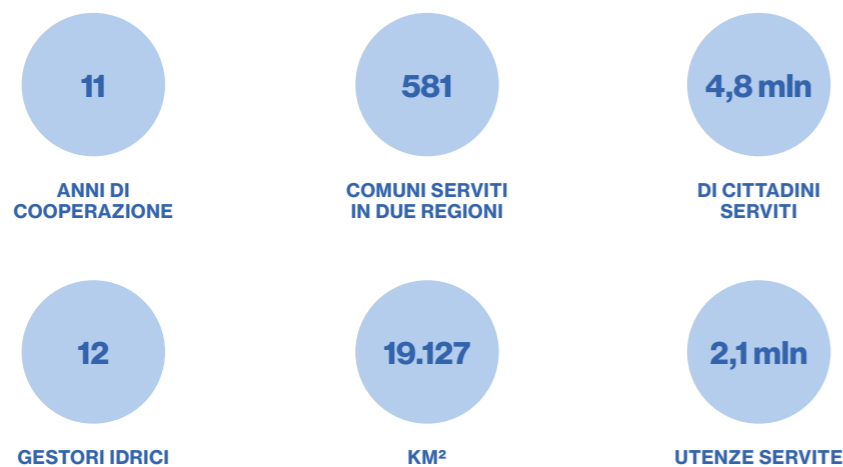
¹⁵ Per approfondimenti vedi "1.6 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sostenibilità"

Il consorzio Viveracqua

Acque Veronesi è fondatrice e consorziata di Viveracqua, consorzio creato per promuovere una gestione integrata e sostenibile delle risorse idriche nel territorio Veneto.

“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”.

Il consorzio Viveracqua Scarl, nato nel 2011 su iniziativa dei due gestori idrici veneti Acque Veronesi e Acque Vicentine (oggi ViAcqua), raggruppa tutti i gestori in house del servizio idrico integrato del Veneto: 12 aziende idriche pubbliche con un bacino di utenza complessivo di 4,8 milioni di abitanti.



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

Il consorzio nasce con l'obiettivo di migliorare i servizi resi ai cittadini, tramite l'aumento dell'efficienza e la riduzione dei costi. Grazie alla creazione di una rete che coniuga lo stretto legame con il territorio e sviluppi attività industriali, finanziarie e operative, unendo le diverse competenze e abilità delle società, Viveracqua negli anni ha supportato la creazione di economie di scala e di scopo, nonché percorsi condivisi di ricerca, sviluppo e innovazione.

Gli strumenti adottati per conseguire tali obiettivi sono gruppi di lavoro permanenti, tavoli di lavoro tra interlocutori di livello regionale ed europeo e progetti condivisi. Viveracqua, grazie alla sua rete, mette a disposizione dei consorziati servizi quali laboratori di rete e di analisi e sinergie per aumentare il proprio potere contrattuale. Inoltre, sono presenti progetti di innovazione e miglioramento a cui i gestori possono partecipare attivamente al fine di migliorare la qualità della risorsa idrica e la salute e benessere dell'utenza.

Principali progetti in corso promossi dal Consorzio:

VIVERACQUALAB

ViveracquaLab è un progetto di rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattore 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, che consente di realizzare 150.000 controlli e di analizzare 1,3 milioni di parametri ogni anno. I controlli sono costantemente al passo con le continue evoluzioni normative che interessano tutta la filiera. Nato nel 2018, ViveracquaLab a oggi conta cinque laboratori accreditati ai sensi della Uni En Iso 17025.

CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

La Centrale Unica di Committenza è il risultato di una collaborazione tra i gestori con lo scopo di attuare economie di scala, ottimizzare i costi di gestione, migliorare le prestazioni tecniche, incrementare la capacità competitiva e uniformare le procedure di approvvigionamento attraverso acquisti congiunti tramite una piattaforma online e un unico Albo fornitori. Tale collaborazione ha portato a significativi risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni, a beneficio dei territori.

PLUVIOMETRIA

Viveracqua ha assunto un ruolo di promozione e studio nel campo della pluviometria, in risposta alle recenti minacce che le forti piogge e gli eventi pluviometrici eccezionali hanno rappresentato per la sicurezza idraulica del territorio veneto, inclusi gli allagamenti nelle aree urbane. Al fine di fornire una conoscenza accurata sulla distribuzione delle piogge nella regione del Veneto, è stato condotto uno studio intitolato "Le piogge intense nella Regione Veneto". Questo studio fornisce dati aggiornati utili per il dimensionamento delle fognature miste e delle opere di sicurezza idraulica, beneficiando così i gestori e i tecnici che lavorano nella progettazione di opere idrauliche nel territorio. La ricerca si basa sui dati delle precipitazioni raccolti dal 1990 al 2020 attraverso la rete dei 142 pluviometri dell'ARPAV distribuiti nella regione, rappresentando uno dei sistemi di monitoraggio più avanzati a livello europeo.

SMART-MET

Nel 2017 è stato avviato Smart-Met, un progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee. SMART.MET è stato finanziato nell'ambito del programma UE Horizon2020, per un valore complessivo di 4,3 milioni di euro, per guidare lo sviluppo di soluzioni innovative e più performanti per contatori intelligenti, attraverso

un appalto pre-commerciale transnazionale congiunto (PCP). Concluso a fine 2021, il progetto ha permesso la sperimentazione gli innovativi sistemi di misurazione dell'acqua, rispondendo alla maggior parte delle esigenze delle utility tra cui: una migliore pianificazione nel rinnovamento infrastrutturale e un avanzamento nel servizio clienti; un più efficace monitoraggio dei consumi e una maggiore informazione sui modelli di consumo; un rilevamento più accurato delle perdite a valle del contatore e sulla rete degli utenti; e un più elevato livello di performance sulla piattaforma di raccolta dati.

HYDROBOND 4

Hydrobond 4 è un progetto avviato da Viveracqua insieme ai gestori idrici veneti al fine di raccogliere, tra il 2014 e il 2016, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro. Si tratta della prima operazione di questo tipo fra gestori del servizio idrico integrato in Italia ed Europa: con la prima emissione nel 2014, infatti, per la prima volta sono state utilizzate per il settore idrico le possibilità offerte dalla normativa sui cosiddetti "minibond", obbligazioni societarie emesse da società non quotate. Nel 2022 è stata realizzata la nuova emissione Viveracqua Hydrobond.

PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA

A seguito dell'introduzione nel 2017 Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) da parte del Ministero della Salute, alcuni gestori di Viveracqua hanno realizzato i PSA per alcune zone servite. Il primo PSA della regione Veneto è stato realizzato da Acque Veronesi nel sistema acquedottistico di Lonigo (VI), al centro della contaminazione da PFAS. Il progetto, realizzato in collaborazione con l'Istituto Superiore della Sanità e della Regione Veneto, è oggi il modello per i 12 gestori consorziati che, entro il 2025, sono chiamati a realizzarne circa 450 per l'intero territorio servito: Grazie ai PSA, sarà possibile individuare i potenziali pericoli di contaminazione dell'acqua lungo tutta la filiera idrica e attivare le necessarie misure di prevenzione, per una maggior tutela della salute dei cittadini. Viveracqua promuove e coordina la formazione dei Team Leader e facilita l'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione. Il modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per la valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase della filiera idrica ha lo scopo di garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute nell'acqua destinata al consumo umano.

VIVERACQUA ACADEMY

Nel 2022 è stato avviato il progetto Viveracqua Academy, che coinvolge il gruppo di lavoro con i suoi partecipanti, o rappresentanti/colleghi delle rispettive aziende, che si occupano di formazione. L'Academy si impegna a raggiungere una serie di obiettivi strategici: innanzitutto, si propone di creare un'infrastruttura fisica e virtuale all'interno dell'organizzazione, in cui i dipendenti ricevono formazione diventano protagonisti attivi nello sviluppo e nella condivisione di competenze e capacità. Inoltre, si promuove l'interazione tra le diverse esperienze e culture aziendali presenti nelle aziende consorziate, allo scopo di arricchire le risorse collettive, favorire l'innovazione dei processi e approfondire le competenze individuali, sia tecniche che trasversali. Un altro obiettivo fondamentale è valorizzare la responsabilità sociale delle aziende consorziate verso i territori in cui operano, coinvolgendo i giovani nella transizione tra il percorso educativo e il mondo del lavoro. Infine, l'Academy si impegna a massimizzare l'efficienza degli interventi, garantendo la sostenibilità dei costi attraverso la ricerca di fonti di finanziamento e la creazione di sinergie tra i partner aziendali.

2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione

[GRI 3-3] [GRI 2-27] [GRI 205-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3] [GRI 206-1]

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 la realizzazione, attraverso l'introduzione di una serie di misure che favoriscano comportamenti virtuosi. 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 e il Piano per la Trasparenza e la Prevenzione della Corruzione.

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 ed 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 a 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 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.



Modello Organizzativo
Gestione e Controllo
ex D.Lgs 231
←



Codice Etico
←



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.

La disciplina riguardante il conflitto di interessi 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 (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. Nel 2021 è stato rinnovato il Piano, in linea con le indicazioni ANAC per la valutazione del livello del rischio, che avrà validità per il triennio 2022-2024. In linea con il Piano precedente, **gli obiettivi per il prossimo triennio** sono:



Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT)

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 al 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

- › 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 2022 non sono stati accertati episodi di corruzione, né azioni legali pubbliche inerenti alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti. Non sono in corso azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali. Inoltre, Acque Veronesi conduce un'analisi di rischio corruzione su tutti i processi aziendali. Nel corso del 2022, 3 sono risultati con 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 con rischio basso.

La Società si impegna a monitorare costantemente i rischi in modo tale da poter gestire al meglio l'aspetto di responsabilità di business.

2.4 Compliance normativa e gestione del rischio

[GRI 3-3]

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.

SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

La **Politica Integrata dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente, 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.



QUALITÀ
(certificato ISO 9001:2015)



AMBIENTE
(certificato ISO 14001:2015)



**SALUTE E SICUREZZA
NEI LUOGHI DI LAVORO**
(certificato ISO 45001:2018)



RESPONSABILITÀ SOCIALE
(certificato IQNet SR10:2015)



LABORATORIO DI ANALISI
(certificato UNI CEI EN ISO/
IEC 17025:2018)



ENERGIA
(certificato ISO 50001:2018)

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.

Durante il 2022 ARPAV ha svolto 35 controlli amministrativi e funzionali sulle acque di scarico rilasciate dagli impianti di depurazione di Acque Veronesi, identificando 3 casi di illecito amministrativo legati al superamento di alcuni limiti quali-quantitativi previsti dalla legge, in linea con lo scorso anno.

Il 6 ottobre 2021 la Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE) ha chiuso la procedura di infrazione n. 2059/2014 condannando per inottemperanza ad alcuni articoli della Direttiva CE n. 271/1991 lo Stato Italiano in oltre 600 agglomerati. Uno di questi rientra nel territorio di competenza di Acque Veronesi che comunque già nel febbraio 2020 aveva

completato e messo in funzione tutte le opere necessarie al suo adeguamento. Nel corso del 2022 la Commissione Europea ha avviato una nuova procedura della durata di circa 12-24 mesi volta alla quantificazione delle sanzioni da applicare all'Italia per le non conformità evidenziate nella sentenza di condanna.

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 45001:2018).

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) della 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 in essere contenziosi connessi ad avvenute violazioni delle disposizioni di carattere sociale ed economico.

RISPETTO DEI PARAMETRI DI SERVIZIO ALLA CLIENTELA

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

Nel 2022 Acque Veronesi ha corrisposto all'utenza indennizzi per un valore complessivo di 51.480 € (281.310 € nel 2021 e 81.300 € nel 2020) a seguito del mancato rispetto di alcuni parametri di qualità contrattuale previsti da ARERA, corrispondenti ad una percentuale di non conformità pari allo 0,09% su un totale complessivo di prestazioni pari a circa 1.293.000 nell'arco dell'anno. Il dato registra nel 2021 un aumento rispetto al 2020 per effetto di problemi tecnici rilevati durante il cambio di gestionale, che ha portato a un dilazionamento dei tempi di risposta all'utenza da parte di Acque Veronesi. I problemi tecnici sono stati risolti a partire dal secondo semestre 2021.

Il miglioramento delle performance deriva sia dall'implementazione del software gestionale che ha visto il suo effetto positivo a partire dagli ultimi mesi del 2021, sia da una riorganizzazione delle unità operative preventivi e allacci, e fatturazione, che da soli hanno migliorato dell'78% gli importi di indennizzo.

Gestione dei rischi

Un'adeguata gestione dei rischi finanziari e non finanziari a cui un'azienda fa fronte 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 a garanzia del corretto funzionamento e presidio;
- › l'adozione di un modello di **risk-based thinking**, che permette di sviluppare efficaci

SISTEMA DI GESTIONE
SICUREZZA CERTIFICATO

UNI ISO 45001:2018

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

UNI EN ISO 9001:2015

SISTEMA DI GESTIONE
AMBIENTALE CERTIFICATO

UNI EN ISO 14001:2015

SISTEMA DI GESTIONE
DELL'ENERGIA CERTIFICATO

UNI CEI EN ISO 50001:2018

azioni preventive rispetto ai potenziali rischi e 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	<ul style="list-style-type: none"> Situazione politica a livello locale, italiano, europeo ed internazionale Orientamenti di politica economica in grado di modificare il mercato di riferimento nel breve termine 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilità di incorrere in sanzioni amministrative o penali 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Andamenti economici del comparto di riferimento Accesso al credito 	<ul style="list-style-type: none"> Rischio di non riuscire a mantenere standard elevati nella fornitura di materiali e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio delle competenze dei fornitori
SOCIALE, CULTURALE E LAVORATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Popolazione Andamento demografico Sensibilità sociali Mercato del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Perdita della fruizione dei servizi offerti dalle associazioni di categoria Deterioramento della reputazione aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento dei rapporti con le associazioni Adozione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti IQNet SR10:2015 certificato
TECNOLOGICA	<ul style="list-style-type: none"> Nuove tecnologie, attrezzature e materiali Materiali di acquisto e servizi critici; Materiali forniti dai clienti Prestazioni dei fornitori Fattori finanziari 	<ul style="list-style-type: none"> Mancata innovazione tecnologica Inadeguatezza tecnologica di impianti e attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> Adozione delle BAT (Best Available Technologies) ove tecnicamente ed economicamente possibile
LEGALE	<ul style="list-style-type: none"> Riferimenti normativi e legislativi di carattere generale Riferimenti normativi e legislativi di settore Contenziosi con la Pubblica Amministrazione Controversie con altre parti interessate 	<ul style="list-style-type: none"> Mancata o incompleta conformità legislativa Insorgenza di contenziosi di stampo penale, civile, amministrativo 	<ul style="list-style-type: none"> 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
AMBIENTALE E NATURALE	<ul style="list-style-type: none"> Inquadramento territoriale Sensibilità ambientali all'interno della comunità Emergenza sanitaria (pandemia) 	<ul style="list-style-type: none"> Danni ambientali di varia natura (es: sversamenti, emissioni, ecc.) Perdite idriche Garanzia di sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro Cyber security (aspetto legato all'adozione del telelavoro domiciliare) 	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di un Sistema di Gestione per l'Ambiente conforme ai requisiti UNI EN ISO 14001:2015 e certificato Svolgimento degli incarichi da remoto (per le figure impiegatizie) e in maniera individuale (nel caso degli operai) Istituzione Comitato interno per la gestione della specifica emergenza

CONTESTO INTERNO			
Componenti del contesto	Principali elementi	Principali rischi individuati	Principali misure adottate
AMBIENTI DI LAVORO E INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"> Unità locali Impianti, reti, ecc. Attrezzature, strumenti, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> Impianti e attrezzature vetusti o non adeguati 	<ul style="list-style-type: none"> Mappatura delle criticità e definizione di un apposito piano di intervento
RISORSE UMANE	<ul style="list-style-type: none"> Struttura organizzativa, ruoli e responsabilità Conoscenza organizzativa Competenze Comunicazione interna Formazione Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Inadeguate conoscenze e competenze del personale Inadeguatezza nel numero delle risorse Eccessivo turn over Aumento degli infortuni 	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti UNI ISO 45001:2018 e certificato
GOVERNANCE E STRATEGIE	<ul style="list-style-type: none"> Piani strategici e relativi obiettivi 	<ul style="list-style-type: none"> Mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di vari Sistemi di Gestione certificati
GOVERNANCE E STRATEGIE	<ul style="list-style-type: none"> Piani strategici e relativi obiettivi 	<ul style="list-style-type: none"> Mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di vari Sistemi di Gestione certificati
PROCESSI E PRESTAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> Processi operativi Processi di supporto Processi affidati in outsourcing Monitoraggio delle prestazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Inefficienza dei servizi forniti all'utenza Inefficienza dei processi aziendali Inefficace processo di selezione/gestione dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti UNI EN ISO 9001:2015 e certificato Processo di selezione dei fornitori Costante monitoraggio delle performance aziendali
VALORI E CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> Visione e Missione Politiche aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione inefficace o non tempestiva Mancata aderenza alla Politica aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo e attuazione di un Piano di Comunicazione
RISORSE FINANZIARIE	<ul style="list-style-type: none"> Risorse economiche interne 	<ul style="list-style-type: none"> Inadeguata copertura finanziaria degli investimenti 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio costante del Piano degli Investimenti

Better safe than sorry

Acque Veronesi applica il principio di precauzione riassumibile nell'aforisma "better safe than sorry". Introdotto nel 1992 in occasione della Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, il principio di precauzione venne definito come segue:

"Al fine di proteggere l'ambiente, un approccio cautelativo dovrebbe essere ampiamente utilizzato dagli Stati in funzione delle proprie capacità. In caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di una piena certezza scientifica non deve costituire un motivo per differire l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai costi, dirette a prevenire il degrado ambientale".

L'applicazione di tale principio comporta, quale parte integrante della strategia di gestione del rischio, una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale che potrebbero derivare dalla presa di decisioni e/o di scelte strategiche inerenti ai prodotti e ai processi. Qualora venga individuata la possibilità di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci (anche in rapporto ai benefici e ai costi dell'iniziativa) dirette a prevenire e/o mitigare gli impatti negativi.

Custodi dell'Acqua

3.1 La tutela della risorsa idrica

[GRI 3-3] [GRI 303-1]

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

La gestione efficiente delle risorse idriche, la manutenzione delle infrastrutture, la riduzione delle perdite e lo svolgimento di controlli periodici per garantire la qualità dell'acqua potabile sono aspetti di business fondamentali di Acque Veronesi. A tal fine, l'Azienda pianifica investimenti mirati a breve, medio e lungo termine per il miglioramento e l'efficienza del sistema complessivo e monitora gli indicatori ARERA della qualità tecnica.

Negli ultimi anni, la scarsità delle precipitazioni ha reso evidente che l'acqua è una risorsa limitata e non infinita. I mutamenti climatici in corso hanno sensibilizzato sia gli attori interessati che la popolazione sull'importanza di preservare questa risorsa preziosa. In tale scenario, emergono varie sfide, come la realizzazione di interventi in zone difficilmente accessibili e l'aumento dei costi e dei ritardi nelle forniture, a causa del complesso contesto economico degli ultimi anni.

Acque Veronesi interagisce con la risorsa idrica in maniera rilevante in tre fasi, nelle quali può intervenire per preservarla:



Il Quadro strategico ARERA 2022-2025

A gennaio 2022 è stato approvato il Quadro Strategico 2022-2025 di ARERA che stabilisce i nuovi obiettivi che faranno da guida per lo sviluppo della regolazione dell'Autorità anche nel settore idrico. Il focus del Quadro Strategico è la tutela e la consapevolezza dei consumatori, attraverso strumenti e comunicazione, la digitalizzazione e la transizione energetica trasversale nei settori dell'energia e dell'ambiente, il miglioramento delle infrastrutture, dei servizi e della concorrenza. Particolare attenzione è stata data anche ai nuovi temi su Energy Communities, mobilità elettrica, strategie di decarbonizzazione, utilizzo delle energie rinnovabili e di idrogeno pulito.

L'Autorità ha deciso di unire gli obiettivi della Strategia Quadro ai 17 Obiettivi di Sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Gli operatori del Settore Idrico Integrato, e quindi anche Acque Veronesi, dovranno muoversi nella stessa direzione per orientare la propria regolazione strategica verso obiettivi di sostenibilità ESG al fine di tutelare la risorsa idrica, promuoverne un uso efficiente e sostenibile e aumentare la propria responsabilità nei confronti dei propri Stakeholder.

3.2 Il Servizio Acquedotto

[GRI 3-3] [GRI 303-3] [GRI 416-1] [GRI 416-2]

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 e la riduzione delle inefficienze nella distribuzione e delle perdite.

Captazione, potabilizzazione e distribuzione

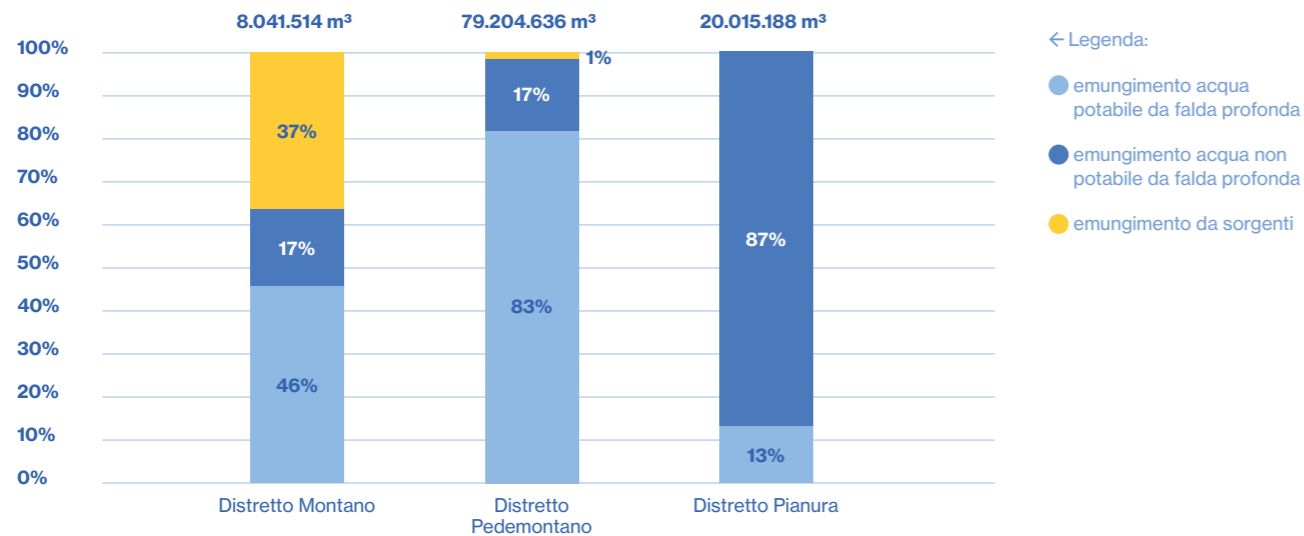
Per soddisfare il fabbisogno idrico del territorio nel 2022, Acque Veronesi ha prelevato più di 107 milioni di metri cubi d'acqua, l'1% in meno rispetto all'anno precedente. Inoltre, la Società ha ricevuto da altri sistemi e operatori idrici 6.242 m³ di acqua. La quota più rilevante, oltre il 95% del totale dell'acqua emunta, proviene da falda profonda: per il 67% si tratta di acqua con caratteristiche di potabilità all'origine, mentre per il 29% si tratta di acqua che necessita di processi di potabilizzazione. La parte restante, pari al 4% (oltre 3,8 milioni di metri cubi) viene prelevata da sorgente.

In linea con gli anni precedenti, nel 2022, circa il 74% dell'acqua emunta da Acque Veronesi è stata prelevata presso il cosiddetto Distretto Pedemontano, il 18% dal Distretto Pianura e il restante 7% dai territori del Distretto Montano. Nello specifico, l'emungimento per il Distretto Montano proviene principalmente da acqua potabile da falda profonda (46%) e da sorgenti (37%) ed è pari a 8.041.514 m³, l'emungimento per il Distretto Pedemontano viene effettuato per l'83% da acqua potabile da falda profonda mentre l'emungimento per il Distretto Pianura deriva per l'87% da acqua non potabile da falda profonda.

Emungimento per tipologia



Emungimento provenienza e Distretto 2022



Una volta captata e, se del caso potabilizzata, l'acqua viene condotta ad ogni singola abitazione attraverso una serie di elementi (centrali di pompaggio, serbatoi di accumulo e tubazioni) che costituiscono, nel complesso, il sistema acquedotto. In particolare, nel 2022, il Sistema dell'Acquedotto di Acque Veronesi è composto da un totale di 992 impianti, di cui 156 sorgenti e 213 pozzi, 39 impianti di potabilizzazione, 406 serbatoi e torrioni, e 178 impianti di pompaggio d'acqua.

Nel suo percorso, l'acqua viene costantemente controllata dal Laboratorio Analisi interno di Acque Veronesi e dall'ULSS di competenza. Complessivamente, considerando sia la rete di adduzione che la rete di distribuzione, **l'infrastruttura relativa al servizio acquedotto misura 6.070 Km**, in leggero aumento rispetto al 2021. Di questi il 97% è destinato alla distribuzione nel territorio.

Una parte dell'acqua immessa nella rete viene anche ceduta ai Gestori del Servizio Idrico Integrato operanti nei territori contigui a quello di Acque Veronesi. Nel 2021 la Società ha ceduto complessivamente circa 6 milioni di m³ di acqua potabilizzata.

Acque Veronesi è impegnata quotidianamente nel garantire la **continuità del servizio cercando di limitarne al massimo le interruzioni**. L'indicatore M2 valuta la durata media delle interruzioni programmate e non programmate (di durata superiore all'ora) subita da ciascun utente finale nell'anno. Per tale indicatore Acque Veronesi si posiziona su una linea nettamente inferiore alla media nazionale:

M2 Interruzioni del servizio [ore]	2020	2021	2022*	Italia (ARERA 2021)
M2 Interruzioni del servizio	41%	17%	16%	40,2%
Classe ARERA	A	A	A	C

*Note: Anno 2022: dato soggetto a ulteriore verifica ai fini della rendicontazione ARERA.

La qualità dell'acqua potabile



La Direttiva Europea sulle Acque Potabili e i Piani di Sicurezza dell'Acqua

Il 12 gennaio 2021 è entrata in vigore la nuova Direttiva europea sull'acqua potabile che mira ad offrire acqua di rubinetto di alta qualità in tutta l'UE. Dall'entrata in vigore, gli Stati membri hanno due anni per recepire le modifiche nelle loro norme nazionali. La Direttiva risponde all'esigenza dei cittadini di sancire il diritto umano universale all'acqua potabile e ai servizi igienico-sanitari e la loro fornitura in quanto servizi pubblici fondamentali per tutti. L'obiettivo è che l'UE imponga ai governi nazionali di garantire e fornire a tutti i cittadini acqua potabile pulita e servizi igienico-sanitari in misura sufficiente.

La normativa intende incentivare un minore consumo dell'acqua in bottiglia, aumentando e migliorando la fiducia nell'acqua del rubinetto, e incoraggiare una riduzione dei rifiuti di plastica per generare un impatto positivo sull'ambiente.

L'iniziativa europea prevede l'aggiornamento degli standard qualitativi dell'acqua: sono stati rivisti i limiti per alcuni parametri chimici e microbiologici, ma soprattutto sono state introdotte nell'elenco nuove sostanze da ricercare.

Come già inserito nella Direttiva precedente, **viene confermata l'introduzione di un approccio al monitoraggio dell'acqua, i Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, basato sul rischio e strutturato su tre livelli:

- › valutazione dei bacini idrografici per i punti di estrazione di acque destinate al consumo umano;
- › valutazione e gestione del rischio di ciascun sistema di fornitura che includa l'estrazione, il trattamento, lo stoccaggio e la distribuzione delle acque destinate al consumo umano fino al punto di erogazione;
- › valutazione del rischio dei sistemi di distribuzione domestici.

L'obiettivo è quello di garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute dei cittadini nell'acqua destinata al consumo umano. Per la predisposizione di ciascun Piano di Sicurezza, i diversi Gestori sono chiamati a collaborare con le diverse parti interessate.

In anticipo, rispetto alla Direttiva (UE) 2020/2184, l'Italia ha introdotto i Piani di Sicurezza dell'Acqua già con il decreto ministeriale del 14 giugno 2017, che recepisce la Direttiva europea 2015/1787.

Nel 2017, Acque Veronesi è stata tra i primi Gestori italiani del Servizio Idrico Integrato ad avviare, in maniera volontaria, il Piano di Sicurezza dell'Acqua (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 Acque Potabili, la Società ha 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 concluso negli anni precedenti. Allo scopo di monitorare i dati e condividerli con gli enti e le istituzioni del territorio Acque Veronesi utilizza dal 2019 la piattaforma Hydros. Per l'anno 2023 l'obiettivo è quello di concludere il PSA di Villafranca-Mozzecane-Povegliano.

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.

Acque Veronesi s'impegna ogni giorno per garantire la qualità dell'acqua distribuita dall'acquedotto pubblico e insieme all'ULSS competente¹⁶ effettua controlli ed analisi periodiche secondo quanto prescritto dalla normativa.

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. I controlli di qualità vengono effettuati presso le captazioni (pozzi e sorgenti), gli impianti di trattamento e la rete di distribuzione.

In quest'ottica di prevenzione e protezione, in anticipo rispetto alla normativa cogente, ha svolto una campagna di monitoraggio degli **inquinanti emergenti**. Nello specifico, nel corso del 2022, sono state svolte **analisi chimiche** per la ricerca di interferenti endocrini, amianto e acido trifluoroacetico, previsti dalla Direttiva europea 2184/2020. Il risultato del monitoraggio non ha evidenziato alcun superamento dei limiti fissati dalla normativa europea e nella maggior parte dei casi non è stata rilevata alcuna presenza oltre il limite di rilevanza strumentale.

Nel 2023 la ricerca si concentrerà sulla contaminazione in falda da farmaci e fitofarmaci.

Nel 2022 i campioni effettuati sulla sola rete di distribuzione sono stati **2.563** e i parametri analizzati **66.900**, per i quali il **99,75% ha dato esito positivo**, in linea rispetto al 2021.

Acque Veronesi oltre ad effettuare i controlli richiesti ai fini della rendicontazione ARERA e dagli altri Enti di Controllo a cui è soggetta, analizza un numero maggiore di campioni e di parametri per garantire la qualità dell'acqua potabile. Secondo le indicazioni dell'ULSS di competenza, il gestore dell'acquedotto è tenuto ad eseguire un numero minimo di controlli interni. Per il 2022 tale parametro era di 694 campionamenti: in un'ottica di miglioramento continuo Acque Veronesi ha quasi **quadruplicato** il numero di campionamenti svolti (2.563) rispetto a quanto indicato dall'ULSS.

	2020	2021	2022*
Campioni sull'acqua grezza	3.229	2.984	3.542
Campioni su acque potabili	2.415	2.653	2.563
Parametri analizzati su acque potabili	83.223	105.394	66.900

L'utente ha la possibilità di visionare, mediante il sito web di Acque Veronesi, i parametri di qualità del proprio Comune, analizzati periodicamente dal laboratorio della Società e controllati esternamente dall'ULSS territoriale.



16) L'Azienda ULSS territorialmente competente ha l'onere di verificare che le acque destinate al consumo umano soddisfino i requisiti richiesti [ora D.lgs. 18/2023], secondo un piano di campionamenti ed analisi concordato con la Regione del Veneto ed il Ministero della Salute. In caso di rilievo di non conformità l'Azienda 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'Azienda ULSS per le valutazioni del caso

←*Note: Anno 2022: dato soggetto a ulteriore verifica ai fini della rendicontazione ARERA.

Nel corso del 2022 sono state emesse dai Comuni serviti 2 ordinanze di non potabilità. I risultati ottenuti dalle analisi permettono di calcolare i valori degli indicatori ARERA relativi alla qualità dell'acqua distribuita.

L'indicatore M3a – incidenza ordinanze di non potabilità ARERA - resta sullo 0,00% visto il numero esiguo di utenze soggette alle ordinanze emesse, mentre l'indicatore M3b si è riportato in linea con l'anno 2020, quando si sono rilevate sempre 2 ordinanze di non potabilità (il tasso si riferisce al numero di campioni, sul totale dei campioni effettuati, per i quali è stata rilevata una non conformità relativamente a uno o più parametri di qualità dell'acqua ai sensi del D.Lgs. 31/2001); l'indicatore M3c, invece, si riferisce al numero di parametri non conformi rispetto al numero di parametri analizzati: la percentuale, seppur in aumento rispetto agli anni precedenti, si può considerare ancora in linea con gli stessi.

M3 Qualità dell'acqua erogata	2020	2021	2022*	Italia (ARERA 2019)
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%
M3b - Tasso campioni non conformi	5,63%	5,09%	5,54%	3,68%
M3c - Tasso parametri non conformi	0,19%	0,16%	0,25%	0,22%
Classe ARERA	D	D	D	D

←*Note: Anno 2022: dato soggetto a ulteriore verifica ai fini della rendicontazione ARERA.

La Società prende parte al progetto **ViveracquaLab**, rinnovato per il 2022-2025 che unisce laboratori e tecnici, competenze e tecnologie, e realizza **150.000 controlli ogni anno** per tutelare la qualità delle acque potabili e reflue, prevenire i rischi da contaminazione e garantire acqua salubre ai cittadini. Tra i cinque laboratori accreditati, il **Laboratorio Acque Veronesi** effettua **analisi di radioattività sulle acque potabili** per la maggior parte delle consociate di Viveracqua.

La disinfezione e la 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.

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 (0,2 mg/l valore consigliato da normativa) 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 clorocopertura 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	
Antropica	agricola	erbicidi e loro metaboliti	Adsorbimento su carbone attivo granulare
	industriale	tri/tetracloroetilene	
	industriale	PFAS	
	agricola allevamenti	nitriti	Membrane
Naturale/antropica		microbiologia	Disinfezione

L'acqua prelevata dalle falde acquifere e dalle sorgenti delle fasce montane e pedemontane possiede in gran parte 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 2022 sono stati potabilizzati oltre **31,6 milioni di m³** di acqua, pari circa al 30% di quella prelevata.

🔍 In prima linea per la rimozione dei PFAS

Le **sostanze perfluoroalchiliche (PFAS)** sono composti chimici molto diffusi in **campo industriale**, utilizzati principalmente per rendere resistenti ai grassi e all'acqua vari materiali e applicati in diversi processi produttivi: dall'industria tessile alla produzione di rivestimenti antiaderenti delle pentole da cucina, detersivi, imballaggi, pelli, vernici, ecc. Tra le loro caratteristiche principali, infatti, vi sono: resistenza termica, inerzia chimica, inerzia biologica, idrofobicità e lipofobicità.

I PFAS sono stati originariamente classificati come inquinanti chimici emergenti. Infatti, se riversati in ambiente risultano **persistenti e difficili da rimuovere**, data la loro capacità di resistere ai processi di degradazione esistenti in natura. Inoltre, i PFAS tendono ad accumularsi negli organismi viventi, compreso l'uomo, con conseguenze di diversa natura sulla salute.

In attesa di nuove indicazioni da parte delle Autorità competenti, nel 2017 la **Regione Veneto** ha fissato, mediante l'emanazione di apposite delibere, i limiti di concentrazione per i PFAS da applicarsi nelle acque destinate ad uso umano e le cosiddette "zone rosse", ovvero i Comuni maggiormente impattati dall'inquinamento.

Già 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.

Nel corso degli anni, 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.

La tecnica di potabilizzazione per l'abbattimento dei PFAS dall'acqua è la filtrazione mediante i **Carboni Attivi Granulari (GAC)**¹⁷. 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'utilizzo dei carboni attivi vergini a favore di quelli rigenerati. La Società installa nei filtri di nuova realizzazione carbone attivo granulare vergine, che, una volta esausto, viene rigenerato termicamente tramite ditta specializzata. **Nel corso del 2022 sono stati impiegati 88,5 t di carboni attivi vergini, il -23% rispetto al 2021, e 2.134 t di carboni attivi rigenerati, pari al 96% del totale.**

Dal 2013 ad oggi Acque Veronesi ha investito oltre 30 milioni di euro in tecnologie di rimozione dei PFAS. Nel corso del 2022 sono stati investiti 1,6 milioni di euro per interventi volti alla sostituzione della fonte di approvvigionamento di Lonigo interessata dall'inquinamento con componenti PFAS.

Le perdite idriche

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

L'Utente ha la possibilità di visionare, mediante il sito web www.analisipfas.it, i valori di PFAS nelle acque destinate al consumo umano nei campioni prelevati all'uscita dagli impianti di potabilizzazione, con dati costantemente aggiornati a cura dell'ARPA Veneto.



¹⁷ I GAC sono masse assorbenti di origine vegetale (noce di cocco) 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.



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

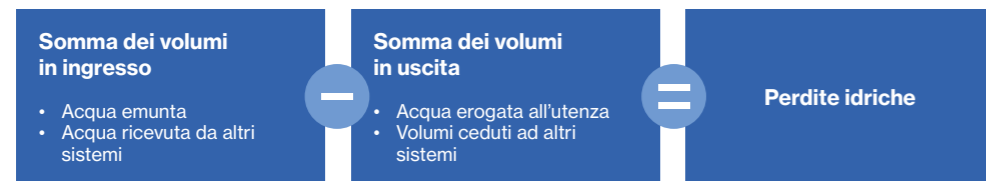


PERDITE AMMINISTRATIVE
dovute a volumi sottratti senza autorizzazione (es: allacciamenti abusivi) e a volumi consegnati ma non misurati a causa dell'imprecisione o del malfunzionamento dei contatori.

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 2022, in particolare, non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri Gestori, circa 38,9 milioni di m³ di acqua potabile.

La percentuale media ponderata di non consegnato alle utenze risulta pari al 36,2% e il corrispondente indice lineare è pari a 14,44 m³/km/gg. Oggi Acque Veronesi si trova nella classe di appartenenza Area C per l'indicatore M1 relativo alle perdite idriche. La classe A viene riconosciuta ai gestori con un dato di perdite idriche lineari inferiori a 15 m³/km/gg e perdite idriche percentuali inferiori al 25%.



Perdite idriche	2020	2021	2022*	Italia (ARERA 2021)
M1a Perdite idriche lineari¹⁸	14,89 m ³ /km/gg ¹⁹	14,75 m ³ /km/gg	14,44 m ³ /km/gg	17,2 mc/km/gg
M1b Perdite idriche percentuali²⁰	37%	36,4%	36,2%	40,7%
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.

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

$$\text{Perdite idriche lineari} = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} \text{ [m}^3\text{/km/gg]}$$

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.

19) Errata corrige: nel bilancio di sostenibilità 2020, il valore risultava pari a 18,11 m³/km/gg in linea con le precedenti modalità di calcolo adottate da ARERA.

20) Perdite idriche percentuali

$$= \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} \text{ [%]}$$

← *Note: Anno 2022: dato soggetto a ulteriore verifica ai fini della rendicontazione ARERA.

AZIONI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE

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

Nel corso del 2022 Acque Veronesi ha continuato l'attività su alcune altre aree del proprio territorio, concentrandosi sui Comuni di del Sud Est Veronese (Legnago, Villa Bartolomea, Terrazzo, Minerbe, Boschi Sant'Anna, Bevilacqua, Cologna Veneta, Arcole, Albaredo d'Adige, Bonavigo, Roveredo di Guà, Pressana, Veronella, Zimella), Pescantina, San Bonifacio, Monteforte d'Alpone e Lessinia, raggiungendo così il 28 % di territorio distrettualizzato e per il quale è stato implementato un modello idraulico della rete acquedotto. 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.

Ricerca delle perdite

Tale attività 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, ossia, con particolari strumenti elettronici che captano il rumore prodotto dalla perdita per consentirne l'esatta localizzazione. Tra tale tipologia di strumenti si ricordano i geofoni, i correlatori e i noise logger. Grazie a questa attività sono stati recuperati circa 3,5 milioni di m³ di acqua, equivalenti a circa 110 l/s di portata totale.

Sostituzione delle tubazioni ammalorate

Nel corso del 2022 sono stati investiti circa 1,067 milioni di euro per la sostituzione di tratti di condotte ammalorate.

Miglioramento delle misure di processo

Sono previsti investimenti per contabilizzare con maggiore efficienza le acque emunte, quelle sottoposte a processi di potabilizzazione e quelle immesse nella rete.

Integrazione di misure di processo in telecontrollo

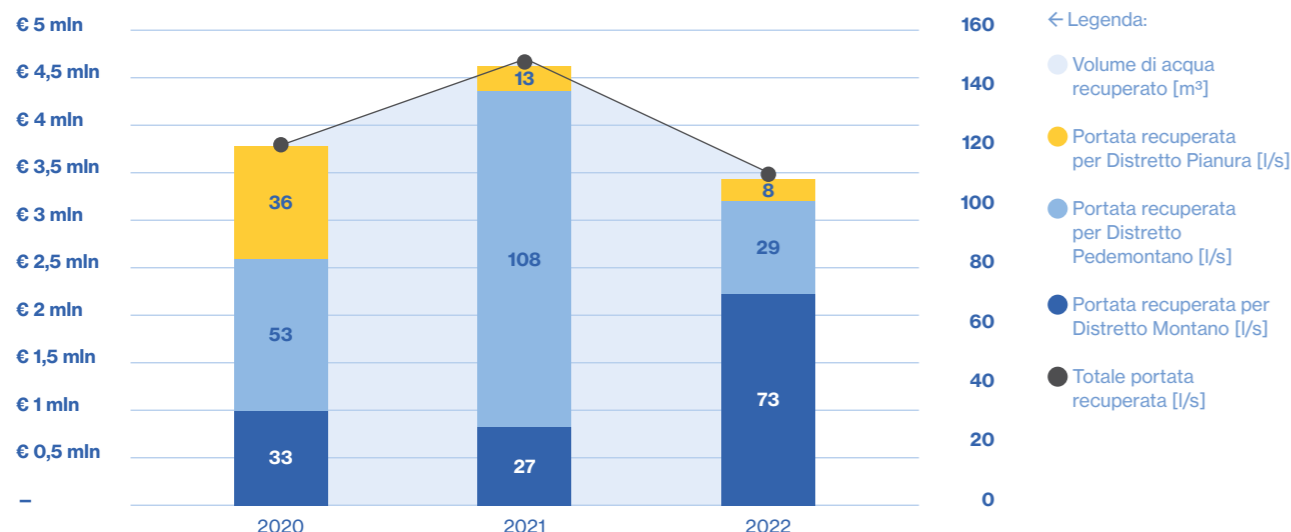
L'81% delle misure di processo sono effettuate attraverso sistemi di misurazione ad alta frequenza, che vengono direttamente trasmessi ed elaborati da un'unità operativa dedicata. Già dal 2020, per il potenziamento di tale sistema, è stato sostituito il telecontrollo di 20 centrali dell'acquedotto con apparecchiature tecnologicamente più avanzate, che garantiscono una maggiore comunicazione di dati e una migliore gestione degli stessi.

Inoltre, per quanto concerne **la riduzione delle perdite amministrative**, Acque Veronesi ha avviato una sostituzione massiva dei contatori all'utenza, attività di miglioramento tecnologico che aumenterà l'affidabilità delle misure al contatore. Il piano decennale (2018-2027) di sostituzione prevede la sostituzione di circa 40.000 pezzi all'anno. Nel 2022 sono stati sostituiti 40.087 contatori, in linea con l'obiettivo prefissato. Nel corso del 2022 è stato portato avanti un progetto pilota per l'installazione di contatori SMART, che continuerà nel corso dei prossimi anni.



Nel 2022, il volume d'acqua recuperato dall'attività di ricerca perdite in campo è stato complessivamente pari a 3.468.960 m³, pari al -26% rispetto al 2021. Nello specifico la portata totale recuperata è stata di 110 litri al secondo (l/s), così suddivisa: 73 l/s per il Distretto Montano, 29 l/s per il Distretto Pedemontano e 8 l/s per il Distretto Pianura.

Trend delle perdite evitate



3.3 Il Servizio Fognatura

La rete di fognatura consiste in un sistema di tubazioni, per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue fino agli impianti di depurazione **fondamentale per la qualità della vita dei cittadini e la salubrità dei corpi idrici**.

Nel 2022 attraverso la rete fognaria sono stati trattati dagli impianti di depurazione reflui per un totale complessivo di **61,1 milioni di m³**, di cui circa 4,6 milioni di m³ (7,5 % del totale) derivanti da utenze industriali.

La rete fognaria governata da Acque Veronesi si dirama per **3.127 km di condotte** e presenta tratti a sistema misto, di vecchia concezione, e tratti a sistema separato²¹:

- › la **fognatura a sistema misto**, lunga 1.526 km, raccoglie, nella stessa canalizzazione, le acque reflue di insediamenti civili e industriali e quelle meteoriche di dilavamento;
- › la **fognatura a sistema separato** si estende per 1.601 km e prevede invece una canalizzazione per gli scarichi civili e industriali (acque nere) e una canalizzazione destinata alle acque meteoriche di dilavamento (acque bianche).

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 permettere il deflusso successivo. **Gli impianti di sollevamento fognario gestiti da Acque Veronesi sono in totale 855.**

²¹ Nel Comune di Verona esiste un contratto di servizio con Acque Veronesi per la sola manutenzione delle reti di fognatura bianca, pur restando le stesse in gestione al Comune.

Fanno parte della fognatura a sistema misto anche gli **sfioratori 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 violente. Questi sistemi permettono di evitare il sovraccarico nelle tubazioni e negli impianti di depurazione, salvaguardando i sistemi di gestione del Servizio Idrico da eventi temporaleschi estremi. Il totale degli sfioratori di piena gestiti nel 2022 è di 667.

Durante le precipitazioni il collettamento delle acque meteoriche nella fognatura causa elevate variazioni di portata in ingresso agli impianti di depurazione, comportando difficoltà di gestione nel processo di depurazione e un aumento dei consumi energetici. A tal riguardo, **in un'ottica di maggiore tutela dell'ambiente e del miglioramento della prestazione depurativa, Acque Veronesi predilige la posa di fognatura a sistema separato ove tecnicamente possibile.**

M4 – Adeguatezza del sistema fognario	2020	2021	2022*	Italia (ARERA 2021)
M4a – Frequenza allagamenti da fognatura	2,16 n/100km	3,081 n/100km	3,006n/100km	4,3 n/100km
M4b – Adeguatezza normativa E scaricatori piena	95%	95%	94,08%	80%
M4c- Controllo scaricatori di piena	61%	50%	15,13%	14%
Classe ARERA	E	E	E	E

*Note: Anno 2022: dato soggetto a ulteriore verifica ai fini della rendicontazione ARERA.

Dal 2021 è attiva una collaborazione con la società israeliana KANDO per una gestione più efficiente degli affluenti urbani nelle reti fognarie a servizio dei depuratori di San Giovanni Lupatoto e Oppeano Feniletto allo scopo di monitorare la rete per identificare eventuali scarichi anomali in tempo adeguato in modo tale da poter adottare le misure necessarie. La tecnologia applicata consiste in un sistema intelligente di centraline, collocate in punti strategici della rete, che mediante la tecnologia IoT (Internet of Things, capace di massimizzare la raccolta e l'utilizzo dei dati) è in grado di monitorare la rete fognaria in tempo reale e in continuo. 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.

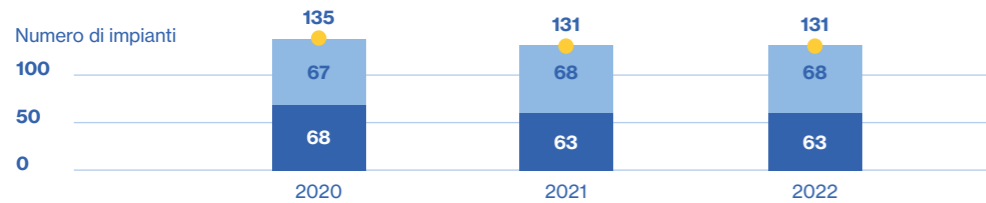
3.4 Il Servizio Depurazione

[GRI 3-3] [GRI 3-303-2] [GRI 3-303-4]

Il collettamento delle acque reflue e l'abbattimento della loro carica inquinante attraverso la depurazione sono attività fondamentali per ridurre l'impatto ambientale sul territorio e tutelare la risorsa idrica.

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 ricettore o del suolo.

Impianti di depurazione



← Legenda:

- Totale impianti
- Depuratori
- Vasche Imhoff

22) Manufatti di piccole dimensioni utilizzati per il trattamento dei liquami in aree decentrate
 23) Il processo depurativo a cui vengono sottoposte le acque reflue può comprendere diversi livelli di trattamento (fonte ISPRA):



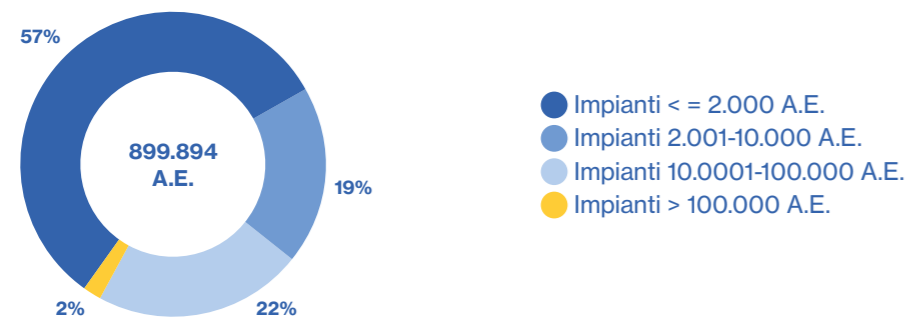
Per un miglioramento dell'efficienza depurativa e di un abbattimento dei costi gestionali, Acque Veronesi è impegnata, quando il rapporto costi/benefici ambientali è favorevole, nella dismissione delle vasche Imhoff²² presenti sul proprio territorio e nel collettamento dei relativi reflui in impianti di maggiori dimensioni, che effettuano trattamenti secondari e terziari²³. Al 31 Dicembre 2022, la Società dispone di **63 impianti di trattamento primario (vasche Imhoff), 21 impianti di trattamento secondario, 15 impianti di trattamento terziario e 32 di trattamento terziario avanzato**, per un totale di 131 impianti dedicati al servizio di depurazione.

Nel corso del 2022, la quantità di refluo trattato è stata di oltre **61 milioni di metri cubi** (il -11% rispetto all'anno precedente), escluse le vasche Imhoff che hanno contribuito alla depurazione totale per circa il 0,90%. Nello specifico, la principale quantità trattata è quella del Distretto Pedemontano (oltre il 75%), seguita poi da quella del Distretto Pianura (circa 24%) e il Distretto Montano (meno del 1%).

La differenza dall'anno precedente è probabilmente dovuta alle condizioni meteorologiche di poca piovosità dell'anno 2022.

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'agglomerato²⁴ servito. Escluse le vasche Imhoff, la maggioranza (57%) degli impianti di depurazione è composto da impianti con potenzialità A.E. < 2.000. La Società dispone inoltre di 13 impianti con potenzialità A.E. compresa tra 2.001 – 10.000, 15 impianti con potenzialità A.E. compresa tra 10.001 – 100.000 e 1 impianto di depurazione con potenzialità A.E. > 100.001 nel comune di Verona. A fronte di una potenzialità complessiva nominale di 899.894 A.E., nel corso del 2022 è stato trattato un carico organico medio pari a circa 607.000 A.E.

Fascia di Potenzialità in abitanti equivalenti (escluse vasche Imhoff)



La resa depurativa

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

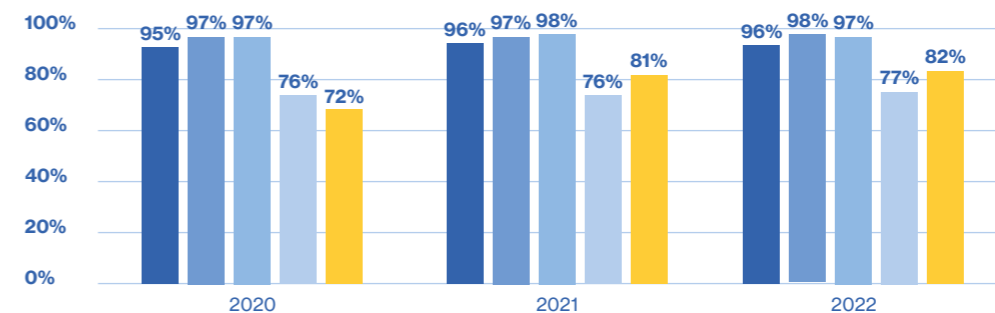
I campioni effettuati sull'acqua depurata pronta per essere restituita all'ambiente sono stati **4.708**, e i parametri analizzati **41.178**, di cui il **98,1% dei controlli ha dato esito positivo**, in linea rispetto al valore dell'anno precedente (98,2%).

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.

	2020	2021	2022
Campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di potenzialità ≥ 2.000 AE	4231	4.631	4.708
Numero di parametri analizzati	40365	40133	41.178

La qualità dell'acqua allo scarico degli impianti di depurazione è valutata come percentuale media di abbattimento di alcune delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata. Nel 2022 i valori²⁵ dei carichi inquinanti relativi ai parametri in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione sono rimasti in linea con quelli registrati negli anni precedenti e la resa depurativa risulta allineata con le migliori performance del settore.

Abbattimento delle sostanze delle acque depurate



← Legenda:

- COD
- BOD
- SST
- Azoto
- Fosforo

COD: quantità di O₂ richiesta per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti in un campione d'acqua

BOD5: quantità di O₂ che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi per ossidare le sostanze organiche presenti in un campione d'acqua

SST: solidi sospesi potenzialmente contenenti inquinanti.

25) I dati rilevati sono riferiti ai 68 impianti di depurazione in gestione ad Acque Veronesi. Non sono stati considerati i dati relativi alle vasche denominate 'Imhoff' in quanto, data la diversa normativa di controllo sui limiti allo scarico, le analisi effettuate sono diverse.

Nello specifico grazie al servizio di depurazione **non sono state rilasciate nell'ambiente:** 29.429 tonnellate di COD, 13.718 tonnellate di BOD, 15.414 tonnellate di SST, 2.084 tonnellate di azoto e 317 tonnellate di fosforo.

Il macro-indicatore M6 di ARERA ha l'obiettivo di minimizzare gli impatti inquinanti dei reflui restituiti all'ambiente e misura il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acque reflue in uscita dai depuratori. Tale indice ha registrato un miglioramento nel triennio passando dal 14,24% di non conformità del 2020 al 11,83% del 2022 a riprova dell'impegno di Acque Veronesi.

M6 – Qualità dell'acqua depurata	2020	2021	2022*	Italia (ARERA 2021)
M6 Tasso superamento limiti campioni acqua reflua scaricata	14,24%	10,15%	11,83%	7,5%
Classe ARERA	D	D	D	C

←*Note: Anno 2022: dato soggetto a ulteriore verifica ai fini della rendicontazione ARERA.

3.5 Il Piano degli investimenti

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

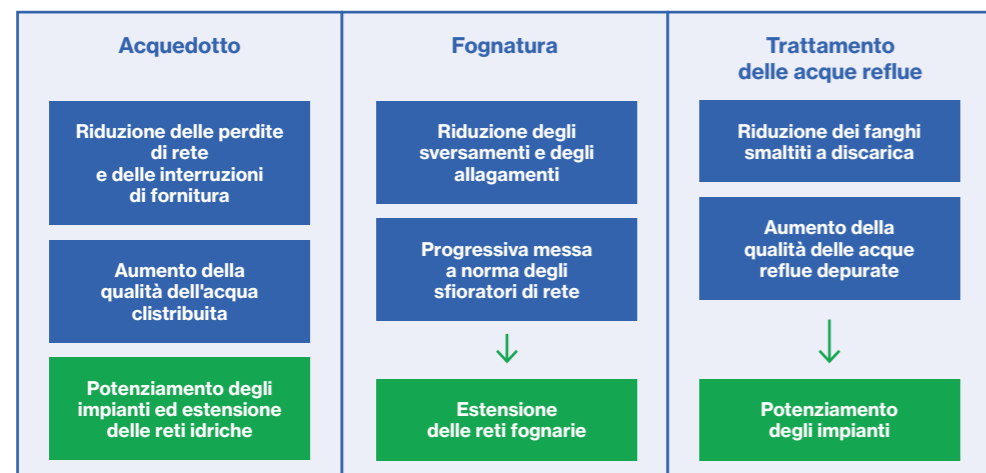
Il **Programma degli Interventi quadriennale** è lo strumento nel quale Acque Veronesi condensa tutte le azioni ritenute necessarie al rispetto degli obiettivi degli Enti di regolazione e di tutte le norme cogenti.

Il Programma degli interventi 2020-2023

Nello specifico il Programma degli Interventi vigente per Acque Veronesi riguarda il periodo 2020-2023 ed è stato approvato dall'Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese²⁶ e da ARERA²⁷. Il Programma prevede un valore complessivo di investimenti pari a 176,8 milioni di euro, determinati come previsto dal Piano d'Ambito 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 degli obiettivi previsti dalla disciplina della qualità tecnica (RQTI).

Le azioni illustrate a Programma degli Interventi per il quadriennio 2020-2023 si possono suddividere a seconda del servizio gestito (acquedotto, fognatura e depurazione). Alcune di esse hanno degli obiettivi pre-determinati da ARERA (Del. 917/2017).

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.



26) Con Deliberazione n. 8 del 08.10.2020.

27) Con Deliberazione n. 518/2020/R/idr del 01.12.2020.

← Legenda:

- Obiettivi
- Azioni

Nel corso del 2022, il **valore complessivo degli investimenti realizzati** ha raggiunto il valore di **40,5 milioni €**, pari al **93,4% di quanto previsto**. Questo valore rimane in linea con la percentuale dello scorso anno e rappresenta un ottimo risultato assoluto raggiunto in termini di investimenti annui realizzati da Acque Veronesi dal 2007 ad oggi.

93,4%

Investimenti realizzati rispetto ai programmati nel 2022

In particolare, sono stati stanziati oltre **18 milioni di €** per il servizio acquedotto, circa **7,3 milioni di €** per il servizio depurazione e **8,8 milioni di €** per il servizio della fognatura.

Il restante (650 mila € e 5,4 milioni) sono stati destinati rispettivamente a funzioni operative condivise (F.O.C., prestazioni di natura operativa, tecnica e/o commerciale svolte in maniera condivisa da almeno due unità aziendali come ad es: attività di laboratorio; servizi cartografici; telecontrollo; gestione delle utenze; ecc.) e a 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 della "criticità" o in funzione dei macro-indicatori.

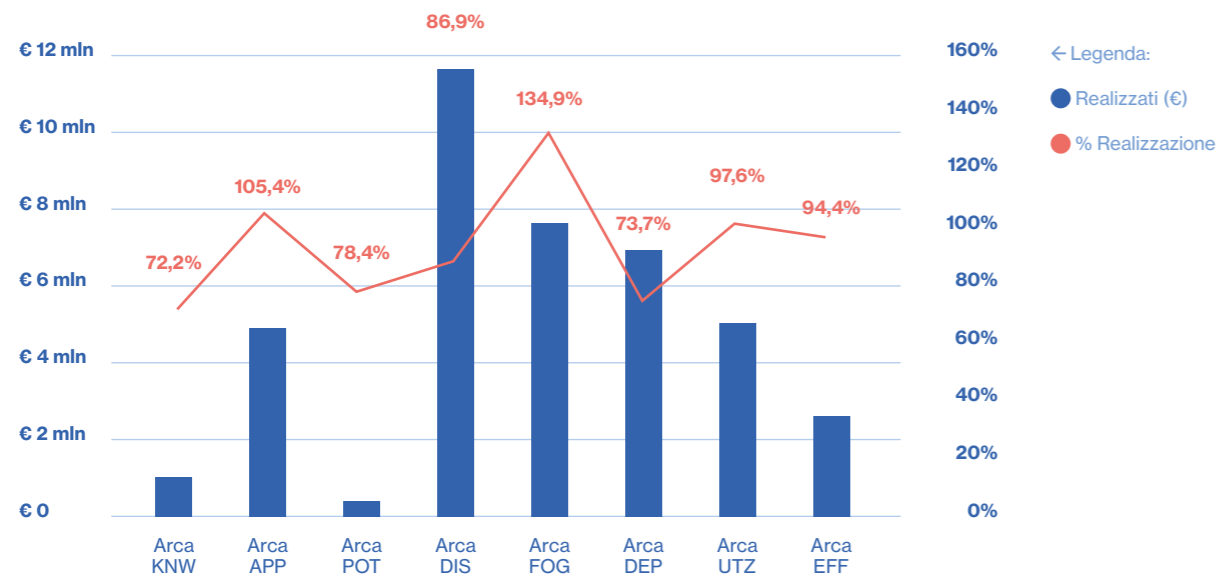
SUDDIVISIONE IN FUNZIONE DELLA "CRITICITÀ" ARERA

In fase di redazione del Piano, ogni intervento inserito nel Pdl è stato associato ad un solo macro-indicatore detto "prevalente", anche se l'effettivo sviluppo è composto da molteplici attività diverse.

Investimenti secondo criticità ARERA	2019	2020	2021
Area KNW - Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)	1.353.189	977.199	72,20%
Area APP - Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)	4.625.473	4.873.556	105,40%
Area POT - Criticità della potabilizzazione	449.553	352.325	78,40%
Area DIS - Criticità nella distribuzione	13.444.754	11.686.306	86,90%
Area FOG - Criticità della fognatura	5.602.114	7.554.931	134,90%
Area DEP - Criticità della depurazione	9.605.915	7.081.736	73,70%
Area UTZ - Criticità nei servizi all'utenza	5.242.622	5.115.943	97,60%
Area EFF - Criticità generali della gestione	3.008.492	2.841.309	94,40%
Totale	43.332.112	40.483.306	93,40%

Nel grafico seguente è riportata la percentuale di investimenti realizzati su quelli previsti di Acque Veronesi suddivisi per area di criticità ARERA. L'area in cui la Società ha impiegato più risorse nel 2022 è stata quella della distribuzione in primis e poi della fognatura e dell'approvvigionamento idrico. Di rilevante importanza anche gli investimenti relativi alle aree di servizi all'utenza, distribuzione e generali di gestione.

Investimenti realizzati in euro e in percentuale rispetto ai previsti nel 2022 secondo le aree di criticità ARERA

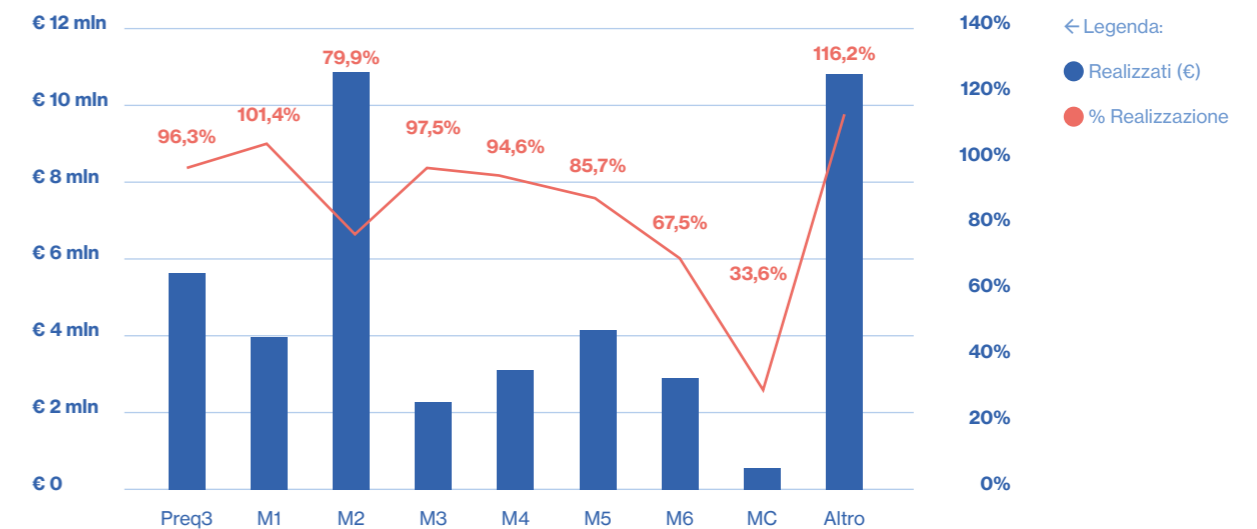


SUDDIVISIONE IN FUNZIONE DEI MACRO-INDICATORI ARERA

Gli investimenti programmati e realizzati sono stati anche ripartiti secondo gli indicatori di qualità tecnica ARERA. Secondo questa suddivisione è possibile apprezzare che i maggiori investimenti sono stati fatti verso il miglioramento del macro-indicatore M2 (interruzioni di servizio), a seguire sul Preq3 (conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane) e M1 (perdite idriche).

Investimenti secondo RQTI	Previsto (€)	Realizzato (€)	Realizzati su previsti (%)
Preq3 - Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	5.633.964,00 €	5.423.837,00 €	96,30%
M1 -Perdite idriche	3.990.070,00 €	4.047.581,00 €	101,40%
M2 - Interruzioni del servizio	10.750.868,00 €	8.587.677,00 €	79,90%
M3 - Qualità dell'acqua erogata	2.250.254,00 €	2.193.432,00 €	97,50%
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	3.109.673,00 €	2.942.413,00 €	94,60%
M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica	4.081.788,00 €	3.496.616,00 €	85,70%
M6 - Qualità dell'acqua depurata	2.916.369,00 €	1.967.241,00 €	67,50%
MC - Gestione del rapporto contrattuale	597.917,00 €	200.901,00 €	33,60%
Altro	10.001.209,00 €	11.623.609,00 €	116,20%
Totale complessivo	43.332.112,00 €	40.483.306,00 €	93,40%

Investimenti realizzati in euro e rispetto agli investimenti previsti nel 2022 secondo i macro indicatori RQTI



Vale la pena di evidenziare che Acque Veronesi realizza anche opere “per conto di terzi” e che non fanno parte del proprio Piano. Ad esempio, interventi in concomitanza con quelli programmati dagli Enti locali o interventi di “scopo” come, ad esempio, quelli finanziati con fondi emergenziali “VAIA”. Per tali opere, solo nel 2022, sono stati investiti rispettivamente ulteriori 0,585 e 1,2 milioni di euro.

Piano delle Opere Strategiche

Come richiesto da ARERA, all'interno del Piano degli Interventi, Acque Veronesi ha incluso anche il **Piano delle Opere Strategiche (POS)**, ovvero una prima definizione della programmazione di medio termine, valida in questo caso sino al 2027. Le opere quindi contenute in questa sezione hanno durata pluriennale e di elevata complessità tecnica. Si tratta sempre di opere considerate prioritarie dalla pianificazione d'Ambito. Tutti gli interventi sono riconducibili ai servizi gestiti ed ai seguenti temi:

ACQUEDOTTO

- › Rimozione tubazioni idriche in fibro-cemento: è una delle numerose azioni messe in campo da Acque Veronesi per la diminuzione delle perdite di rete e ha visto, nel 2022, una spesa di circa 126.000 euro per sostituire circa 500 m di reti nei comuni di Albaredo d'Adige e Boschi Sant'Anna.
- › Inquinamento da PFAS: sono proseguiti i lavori per far fronte alla situazione di crisi innescata dall'inquinamento da sostanze PFAS della falda nella zona di alta pianura compresa fra le province di Vicenza, Padova e Verona. Dopo il completamento, nel 2021, della prima tratta di collegamento tra i comuni di Lonigo e Belfiore, nel 2022 Acque Veronesi ha proseguito con opere di potenziamento della centrale idrica di Belfiore ed ha dato avvio alla progettazione dell'ulteriore stralcio di collegamento tra i comuni di Belfiore e Verona, parzialmente finanziato con fondi PNRR Next-Gen EU.

- › Inquinanti di origine naturale: per ridurre l'esposizione della popolazione alle sostanze inquinanti di origine naturale è necessaria un'infrastruttura acquedottistica sovracomunale pienamente funzionale e completa. Tale obiettivo può essere raggiunto attraverso diverse tipologie di intervento, tra le quali estensione del servizio a porzioni non servite o con ambito locale e interconnessioni di rete.
- › Qualità dell'acqua: nel corso del 2022 sono proseguite le attività per la progettazione e realizzazione di soluzioni tecniche volte a intervenire con tempestività nel caso di improvvise contaminazioni dei punti di approvvigionamento in uso sul territorio. Nello specifico sono stati spesi oltre 120.000 euro per intervenire su 5 impianti.

RETE FOGNARIA

- › Adeguamento dei collettori fognari: nel corso del 2022 è stato speso oltre 1 milione di euro per interventi volti al consolidamento infrastrutturale di collettori fognari di grande diametro presenti nella parte urbana del comune di Verona, così da sistemare o prevenire anomalie su 7 diversi collettori. È inoltre proseguita l'attività di studio della rete fognaria (rilievi, misure, modelli, studio) relativi al capoluogo dell'abitato di Villafranca di Verona.
- › Estensioni fognatura: con il 2022 sono iniziati i lavori per l'estensione delle reti fognarie all'abitato di Fane di Negrar. Per tale scopo sono stati spesi oltre 1,5 milioni di euro per lavori che saranno completati nel corso del 2023 e che permetteranno di collettare a depurazione oltre 1.600 abitanti. Complessivamente sul territorio la % di residenti servita è passata da 93,9% agli attuali 95,8% (sono esclusi del calcolo le aree a più bassa densità abitativa). L'obiettivo di lungo termine è quello di arrivare, tramite un'azione continua negli anni, al 100%.

TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE

- › Adeguamento del depuratore di Verona: il depuratore di Verona è il più grande depuratore di Acque Veronesi in termini di capacità di trattamento (410.000 AE), e uno dei più importanti del Veneto. Naturalmente l'esigenza di continue manutenzioni e adeguamenti è imprescindibile per una corretta e sistematica gestione dell'impianto. Nel corso del 2022 è stata avviata la procedura di gara per l'individuazione del soggetto realizzatore delle opere.
- › Potenziamento dei depuratori: in attesa che la Comunità Europea perfezioni la nuova Direttiva in tema di acque reflue, il territorio italiano è ancora alla prese che gli interventi resi obbligatori dalla Direttiva n. 271-91. Per tale ragione è stato completato l'iter progettuale e approvativo per la realizzazione del potenziamento del depuratore di Bussolengo e sono state portate avanti le attività propedeutiche allo studio del nuovo assetto del sistema depurativo che interesserà i comuni di Nogara e Gazzo Veronese.

Gli investimenti più significativi

Nel corso del 2022, Acque Veronesi ha effettuato numerosi investimenti di rilievo per migliorare e potenziare i propri servizi. Tra i principali punti di intervento, spicca l'acquisto di una nuova sede aziendale per oltre 4,5 milioni di euro, che, dopo i lavori di ristrutturazione, diventerà la nuova sede legale di Acque Veronesi.

La parte più significativa di investimenti effettuati da Acque Veronesi nel corso dell'anno è mirata al potenziamento e all'**ammodernamento degli impianti e delle reti in gestione**. In particolare, sono stati destinati oltre **7,7 milioni di euro** a interventi di **rinnovo e adegua-**



mento, di cui oltre 4 milioni di euro per il servizio di acquedotto e quasi 3,5 milioni di euro per fognatura e depurazione. Inoltre, sono stati investiti più di **800 mila euro** per affrontare gli interventi necessari a causa dello spostamento delle **reti interferenti ai lavori della nuova linea del Treno ad Alta Velocità (TAV)**.

Per il servizio acquedotto sono stati stanziati circa 850 mila euro per le fasi conclusive del potenziamento del sistema acquedottistico della Lessinia Occidentale, un'opera dal valore complessivo di 2,8 milioni di euro, e sono stati investiti più di 700 mila euro nell'intervento di estensione della rete di acquedotto nei comuni di Nogara e Gazzo Veronese, che ha incluso la costruzione di un nuovo pozzo ad Isola della Scala e la posa di oltre 6 km di nuove condotte di adduzione, da Isola della Scala a Nogara. Oltre 1,2 milioni di euro sono stati destinati a interventi volti alla sostituzione delle fonti di approvvigionamento di Lonigo, che sono state interessate dall'inquinamento di composti PFAS.

Per quanto riguarda le forniture la sostituzione massiva dei **contatori d'utenza** ha richiesto un finanziamento di quasi **2,3 milioni di euro**, mentre oltre **2,3 milioni di euro** sono stati impiegati per l'attivazione di **nuove forniture** e utenze, inclusi contatori e allacciamenti per l'acquedotto e la fognatura.

Inoltre, sono stati stanziati **3,9 milioni di euro** per progettare e realizzare il **potenziamento e l'aggiornamento tecnologico di alcuni sistemi di depurazione**, come ad esempio quello a servizio del comune di Oppeano (1,8 milioni di euro) e del comune di Povegliano Veronese (quasi 1,3 milioni di euro).

Infine, per quanto riguarda la rete fognaria, sono stati investiti circa **1,2 milioni di euro** per prevenire e intervenire presso **collettori fognari di grande diametro a rischio di collasso**. Inoltre, sono stati destinati più di **600 mila euro** per l'**estensione della rete fognaria** su diversi comuni del territorio gestito.

Contributi a fondo perduto

Acque Veronesi si configura come Soggetto Attuatore di interventi oggetto di contributo a fondo perduto²⁸. Il valore complessivamente incassato nel corso dell'esercizio 2022 a titolo di acconto o saldo è oltre **5,5 milioni di euro**.

DESTINAZIONE CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO 2022

- › Sicurezza dell'approvvigionamento idrico
- › Opere di interconnessione
- › Potenziamento sistemi e reti di acquedotto
- › Realizzazione di un nuovo impianto di depurazione
- › Potenziamento pozzi
- › Potenziamento sistemi e reti di acquedotto

Nel contesto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, sono stati previsti finanziamenti per Acque Veronesi al fine di aumentare la **sicurezza dell'approvvigionamento idrico nelle aree urbane**, migliorare la resilienza delle reti e adattarle ai cambiamenti climatici, nonché potenziare la capacità di trasporto delle risorse idriche. Con il Decreto Ministeriale n. 517 del 16.12.2021, è stata assegnata una somma di **23,4 milioni di euro** ad Acque Veronesi per la realizzazione della linea adduttrice Belfiore-Verona est, che verrà liquidata negli anni a venire. Nel corso del 2022, il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili ha già anticipato il 10% del finanziamento.



²⁸ 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.

Inoltre, il Commissario Delegato all'emergenza PFAS ha assegnato ad Acque Veronesi, con il Decreto n. 1 del 01.06.2018, un finanziamento di 24 milioni di euro per la **realizzazione dell'adduttrice per l'interconnessione idrica tra i comuni di Belfiore e Verona**. Nel corso del 2022, è stato incassato un saldo di poco più di **643.000 euro** per l'intero finanziamento.

Il Commissario Delegato all'emergenza idrica per la Regione del Veneto ha assegnato ad Acque Veronesi, con l'Ordinanza del 5/8/22 n.2, un contributo di **247.600 euro** per **l'interconnessione tra il sistema di Soave e le frazioni di Costeggiola e Castel Cerino**, nonché per le forniture idriche sostitutive tramite autobotte. Queste attività sono state completate, e al momento sono in fase di rendicontazione per richiedere la liquidazione dei contributi nel corso del 2023.

Acque Veronesi risulta anche beneficiaria del Fondo Comuni Confinanti, che favorisce lo sviluppo dei territori di confine tra le regioni Lombardia e Veneto e le province autonome di Trento e Bolzano. In questo contesto, Acque Veronesi ha ricevuto **7,8 milioni di euro**, di cui 970.000 euro sono destinati al **potenziamento del sistema acquedottistico della Lessinia Occidentale** e 6.859.840 euro per la realizzazione di **reti tecnologiche e viabilità nelle malghe della Lessinia**. Nel corso del 2022, è stato incassato un anticipo del 10% del primo contributo assegnato, pari a 97.000 euro, mentre la prima richiesta di acconto è prevista per il 2023.

La Regione Veneto ha destinato a Acque Veronesi poco più di **1,6 milioni di euro** per la realizzazione di un **impianto di depurazione nella località di Bonferraro**. È prevista la liquidazione del saldo nel corso del 2023.

Inoltre, Acque Veronesi è beneficiaria di contributi stanziati dal Consiglio di Bacino Veronese (EGA). Al 31.12.2022, sono stati destinati **840.000 euro** per la **progettazione del collettore di collegamento tra Belfiore e la centrale di pompaggio Madonna di Lonigo**, nonché per opere di fognatura ed acquedotto nel comune di Caldiero. I relativi contributi saranno incassati nei prossimi anni.

Altri enti hanno stanziato contributi per Acque Veronesi. Ad esempio, il comune di Cazzano di Tramigna ha destinato un contributo di **24.590 euro** per il **potenziamento dei pozzi Fontana e Alpini**. Inoltre, il comune di Isola della Scala contribuirà con 30.000 euro per l'estensione della rete fognaria in via Bastia e altre zone. Attualmente, si sta definendo un accordo per regolare i rapporti tra le parti.

Infine, nel corso del 2022, Acque Veronesi ha incassato oltre **2,5 milioni di euro** a titolo di contributi diretti da terze parti. Questi includono i pagamenti da parte degli utenti per l'attivazione di nuove forniture con relativi allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura, nonché contributi da parte di enti che programmano opere che richiedono lo spostamento delle infrastrutture idriche e fognarie interferenti, come le linee ferroviarie della TAV.

Ricerca e sviluppo

[GRI 3-3]

Acque Veronesi investe nelle attività di ricerca e sviluppo attivando progetti in partnership con primari Enti di ricerca e Università.



MONITORAGGIO
DEGLI INQUINANTI



PROTEZIONE
DELLE FALDE



RICERCA DI NUOVI SITI
DI APPROVVIGIONAMENTO

Nel corso del 2022, Acque Veronesi ha avviato diversi progetti concentrati sullo studio e monitoraggio delle falde presenti nel territorio in gestione con particolare attenzione al loro inquinamento. A tal proposito è stato effettuato un **monitoraggio interno degli inquinanti emergenti** effettuato su un totale di 100 campioni presso i Comuni di Pescantina, Busso-lengo, Verona, Negrar, San Giovanni Ilarione, Illasi, San Giovanni Lupatoto. Tutti i valori sono risultati al di sotto dei limiti imposti dalla Direttiva UE 2184/2020. La Società ha anche promosso uno **studio in collaborazione con l'Università di Parma sui caratteri isotopici delle acque di falda e delle precipitazioni** nell'area veronese tramite analisi isotopica, studiando i principali contributi di alimentazione delle falde idriche sotterranee e sulle caratteristiche di vulnerabilità dei pozzi per la tutela delle risorse idriche. A valle dello studio condotto nel 2019-2020, si prevede un programma di monitoraggio mensile per il 2021-2023. Infine, Acque Veronesi supporta la **ricerca di nuovi siti per l'approvvigionamento idropotabile** con indagini idrogeologiche, costruzione di pozzi spia, monitoraggi ambientali.

La Società è, inoltre, fortemente impegnata nella ricerca e rimozione dei PFAS e **supporta l'Università di Padova**, e in particolare, il Dipartimento di Scienze Chimiche, nel test di una nuova tipologia di reattore al plasma freddo per la degradazione dei PFAS.



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

Le acque superficiali e sotterranee costituiscono una risorsa naturale pubblica e quindi un patrimonio da custodire in un'ottica di tutela ambientale e da utilizzare secondo criteri di solidarietà. Acque Veronesi ha dato avvio negli ultimi anni allo studio e all'analisi delle aree di salvaguardia in alcuni punti di emungimento distribuiti nel territorio, secondo quanto previsto dal Piano di Tutela delle Acque e la normativa vigente della Regione Veneto. 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 temporale: 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 ed 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 disponibilità di risorse. Nel 2022 Acque Veronesi ha determinato le aree di salvaguardia per una sorgente e sette pozzi presenti nel proprio territorio di competenza. Per il 2023 ha l'obiettivo di determinare l'area di salvaguardia di altre tre sorgenti e un pozzo.

3.6 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 e l'Unità Segnalazione guasti clienti (USG).



IL NUCLEO OPERATIVO DI CONTROLLO

Ai sistemi di supervisione del NOC **sono collegati in VPN circa 750 centrali** tra acquedotto, fognature, sfioratori, potabilizzatori e depuratori. 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, parametri di ogni centrale dotata del sistema di telecontrollo e automazione.

Gli operatori del Nucleo possono quindi interagire con i sistemi di automazione implementati nelle centrali e all'occorrenza modificare i parametri impostati per adeguarli alla richiesta della rete, rispondendo al meglio a eventuali situazioni straordinarie o di criticità. Il NOC raccoglie anche tutte le informazioni riguardanti la sicurezza degli impianti ed è dotato di sistemi di antifurto, videosorveglianza e controllo degli accessi in modo da garantire il più possibile la sicurezza e l'inviolabilità dei siti.

Dal 2020, il NOC è anche dotato di un **sistema di previsioni meteo** che permette di allertare tempestivamente le squadre di emergenza per presidiare i punti lungo la rete sottoposti a criticità.

Il Nucleo Operativo di Controllo (NOC) è attivo 24/7 per 365 giorni l'anno.

IL TELECONTROLLO (TLC)

L'unità Telecontrollo si occupa della gestione e implementazione dei sistemi di telecontrollo che rendono possibile il servizio del Nucleo Operativo di Controllo. 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.

A partire dal 2021, l'Unità è in grado di archiviare nel sistema centrale anche dati energetici, che consentono all'Energy Manager di valutare azioni volte alla riduzione dei consumi. Attualmente, il sistema gestisce circa **164.000 segnali** tra stati, misure, allarmi e parametri.

L'UNITÀ SEGNALAZIONE GUASTI CLIENTI

L'Unità Segnalazione guasti clienti riceve al numero verde dedicato, le segnalazioni di guasti da parte dei clienti, dalle 7.30 alle 16.30 dei giorni lavorativi. Nelle giornate festive e tra le 16.30 e le 7.30 dei giorni lavorativi è invece il Nucleo Operativo di Controllo che si occupa di ricevere eventuali segnalazioni.

L'Unità lavora in sinergia con il NOC in modo da poter essere aggiornata in tempo reale su possibili disservizi e dare al cliente le risposte necessarie nel minor tempo possibile. Nel corso del **2022 il numero delle chiamate ricevute è leggermente diminuito rispetto agli anni precedenti.**

Il numero degli ordini di intervento creati dal NOC per gli impianti (acquedotti, sollevamenti e depuratori) presenta un sensibile aumento per le reti, mentre si registra una notevole diminuzione per gli impianti e il TLC, segnale positivo a fronte degli investimenti fatti negli ultimi anni, nonostante il numero degli impianti in gestione sia in continuo aumento/potenziamento.

Anno	Chiamate ricevute	Ordini di intervento creati			
		Reti	Impianti	TLC	Totali
2022	28.356	14.480	2.182	271	16933
2021	30.703	13.345	3.623	513	17.481
2020	31.296	10.558	3.900	580	15.038

Servizio ai cittadini e alla comunità

Per Acque Veronesi la qualità del servizio offerto e la soddisfazione dei propri utenti sono aspetti fondamentali: la Società assume verso i cittadini e gli utenti la responsabilità di garantire un servizio di customer care efficiente e tempestivo e si impegna 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.

L'Azienda, per offrire un supporto all'utenza e ai propri Stakeholders, mette a disposizione diversi canali di comunicazione per l'ascolto degli utenti e rispondere attivamente ad 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 previste per accedere alla fornitura dell'acqua. 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 della risorsa idrica nelle scuole.

4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e soddisfazione degli utenti

[GRI 3-3]

Per garantire la qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti, Acque Veronesi ha adottato la **Carta del Servizio Idrico Integrato**, aggiornata in ultima revisione dal Consiglio del Bacino Veronese nel novembre 2022.

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 reclami³⁰.

³⁰ La Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi è pubblicata all'interno del sito internet della Società e accessibile utilizzando il seguente link: acqueveronesi.it



STANDARD DI QUALITÀ DEL SII



ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



INFORMAZIONE ALL'UTENZA



TRATTAMENTO DEI DATI



SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

← 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 utenti sono di seguito descritti:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Sono i criteri che definiscono il rapporto tra Acque Veronesi e gli utenti, con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati, anziani e utenze deboli.

CONDIZIONI PRINCIPALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.

La Società informa i propri utenti su tutte le condizioni della fornitura nell'apposito contratto rispettando i principi di trasparenza e correttezza.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Acque Veronesi garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurre la durata.

SOSTENIBILITÀ

Acque Veronesi si impegna in un uso sostenibile della risorsa idrica per preservarne e tutelarne la disponibilità e qualità.

PARTECIPAZIONE

Gli utenti possono richiedere tutte le informazioni che li riguardano e possono avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto.

QUALITÀ E SICUREZZA

La qualità e sicurezza del servizio idrico vengono garantite non solo nel rispetto delle norme legislative ma anche nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti.

EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Acque Veronesi persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, efficacia e qualità del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

CORTESIA

Cortesie e gentilezza, insieme a chiarezza e comprensibilità della comunicazione, sono alla base del rapporto tra Acque Veronesi e i propri utenti.

I livelli minimi di qualità del Servizio Idrico Integrato che tutti i Gestori devono rispettare sono predeterminati dall'Autorità (Delibera ARERA 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 dell'organizzazione³¹ 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, servizio clienti.

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

³¹ Tali informazioni sono reperibili scansionando il seguente QR-code:



Acque Veronesi si impegna costantemente per erogare un servizio contraddistinto dal rispetto di elevati standard di qualità. Nel 2022 la Società ha riconosciuto alla propria utenza degli indennizzi per situazioni di non conformità per un valore economico complessivo di **51.480€** (corrispondente ad una percentuale di non conformità pari allo **0,09%**), in **netta diminuzione rispetto al 2021**. Il miglioramento delle performance deriva sia dall'implementazione del software gestionale che ha visto il suo effetto positivo a partire dagli ultimi mesi del 2021, sia da una riorganizzazione delle unità operative preventivi e allacci, e fatturazione, che da soli hanno migliorato del 78% gli importi di indennizzo.

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni di ARERA, e ai quali Acque Veronesi deve fare riferimento nel rapporto con gli utenti. 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/IDR³² di ARERA obbliga il Gestore al monitoraggio di due macroindicatori che vanno a raccogliere alcuni indicatori semplici:

- › MC1 – attività di “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 – attività di “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 gli indicatori di qualità contrattuale sono migliorati. In particolare, l'indicatore MC1 relativo all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale, è risultato pari a 98,2% del totale delle performance del 2022, dovuto all'adozione del nuovo sistema di gestione delle utenze che ha consentito di aumentare la sicurezza e solidità del sistema.

Macro Indicatori ARERA	u.m	2020	2021	2022	ARERA 2021
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1 - Del. 547 ARERA)	%	97,7	92	98,2	96,5%
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2 - Del. 547 ARERA)		95,8	95	95,5	95,8%

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 a 5 giorni lavorativi, è stato rispettato per il 97,9%, circa il 4% in più rispetto all'anno 2021. Per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, il tempo massimo è di 1 giorno lavorativo ed è stato rispettato per il 98,2%, in linea con l'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.

32) Delibera ARERA 547/2019/R/IDR sull'integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) 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.

Macro indicatori ARERA (Del. 547 ARERA) 2022

98,2%

Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1)

95,5%

Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2)

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 2022, come nell'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 2022 Acque Veronesi ha rispettato il tempo medio di attesa per il 100%, in linea alla performance del 2021.

Infine, il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata, è pari a:

- › 3 ore in caso di fuoriuscite di acqua copiose (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 con il 2021, nel 2022, il tempo di arrivo sul luogo è stato rispettato per l'89,3%.

4.2 I canali di comunicazione

[GRI 2-16]

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, l'azienda, inoltre, si impegna costantemente a proteggere i dati sensibili riguardanti i singoli fruitori.

SPORTELLI FISICI E DI CORTESIA

Acque Veronesi dispone di 7 sportelli fisici e 1 sportello di cortesia, 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 al fine di ridurre il più possibile la presenza in loco nonché i tempi di attesa allo sportello. Nel 2022 sono state registrate 15.305 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.

97,90%

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

98,20%

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

100,00%

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

94,00%

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

89,30%

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

PORTALE DIGITALE PRONTO WEB

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

COUNTBOX

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

Acque Veronesi si impegna costantemente a fornire un servizio di alta qualità e soddisfare le esigenze dei propri utenti. Tuttavia, si possono verificare situazioni in cui gli utenti desiderano segnalare un reclamo o esprimere un'insoddisfazione. Per garantire un'efficace gestione di tali situazioni, Acque Veronesi ha istituito un processo dedicato alla gestione dei reclami, al fine di affrontare tempestivamente le preoccupazioni degli utenti e risolvere le eventuali problematiche. Esistono 5 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 2022 sono stati inviati ad Acque Veronesi circa 550 reclami così come definiti ai sensi della Del. 655/2015 ARERA.

4.3 La protezione dei dati e Cybersecurity

[GRI 3-3] [GRI 418-1]

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 per mantenere la solidità nei confronti di tutti gli Stakeholders.

A livello europeo, è stato aggiornato il quadro normativo dettato dalla Direttiva NIS (Network and Information Security) per integrare la nuova **Strategia sulla cybersecurity**. Il documento è stato presentato il 16 dicembre 2020 insieme a una proposta di revisione

della Direttiva NIS (la NIS2) che prevede l'inserimento di nuove misure di sicurezza al fine di aumentare il livello di sicurezza informatica nell'Unione Europea. Nella Direttiva NIS2, gli **“Operatori dei Servizi Essenziali”** (OSE) rimangono invariati rispetto a quanto già individuato dalla NIS del 2016. Tra questi confluiscono tutti i soggetti pubblici o privati che:

1. forniscono servizi essenziali per il mantenimento di attività sociali o economiche fondamentali;
2. forniscono servizi essenziali dipendenti dalla rete e dai sistemi informativi;
3. sarebbero danneggiati in caso di incidenti informativi, con impatti sull'erogazione dei servizi.

In Italia, il compito di stilare l'elenco degli Operatori di Servizi Essenziali è stato affidato al Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), che ha emanato il D.Lgs. n. 65/18. Nell'elenco nazionale sono presenti più di **450 organizzazioni pubbliche e private**. L'elenco è soggetto ad un regolare riesame ed aggiornamento.

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 includeva 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 2022, Acque Veronesi ha avviato una procedura di gara per la sostituzione dell'infrastruttura attuale di Cloud Computing con una versione più sicura.

Nel 2022 non sono state registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy degli utenti e nessun episodio identificato di fuga, furto o perdita dei dati.

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.

4.4 La tariffa dell'acqua

Le tariffe sono predisposte in conformità ai criteri definiti da ARERA tramite un metodo tariffario volto a conciliare le esigenze economico-finanziarie del Gestore con le esigenze e disponibilità degli utenti. 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. Grazie allo strumento della 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. Acque Veronesi attribuisce grande importanza all'accurata comprensione dei dati presenti nelle bollette da parte degli utenti e, pertanto, mette a disposizione una spiegazione dettagliata sul proprio sito web per facilitarne la lettura e la comprensione.

Come leggere una bolletta

1. Fattura Servizio Idrico: indica il numero della fattura, la data di emissione del documento, la data di scadenza;
2. Codice utente e Numero fornitura: identificano il soggetto titolare del contratto e la specifica fornitura;
3. Intestatario contratto: dati dell'intestatario della fornitura, ovvero della persona fisica o giuridica che ha sottoscritto il contratto;
4. Recapito: nominativo e indirizzo di recapito della bolletta;
5. Indirizzo di fornitura: indirizzo presso il quale avviene la somministrazione della fornitura;
6. In questo spazio sono evidenziati il consumo in mc, l'importo a pagare e la scadenza;
7. Dati contrattuali: dati della tipologia contrattuale, tariffaria, del contatore e della presenza del servizio di depurazione;
8. Modalità di pagamento: possibili modalità di pagamento della bolletta;
9. Pagamenti precedenti: eventuali bollette pregresse non pagate e addebiti di mora per bollette pagate in ritardo;
10. Letture e consumi: dati relativi alle letture del contatore effettive o stimate, delle relative date e dei consumi in metri cubi;
11. Riepilogo importi: principali voci che formano il costo totale della bolletta;
12. Contatti utili: modalità per mettersi in contatto con Acque Veronesi e gli orari dello sportello di riferimento;
13. Grafico dei consumi: consumi medi giornalieri riportati in forma grafica

13

Periodo/descrizione	Quantità	Valore Unitario	Unità di misura	Importi €	C. IVA
Restituzione acconti precedenti				-191,14	10
Importo IVA 10 (su imponibile di € 62,64)				6,27	10
Totale Fornitura				68,90	
Totale da Pagare				68,90	

Andamento consumi medi giornalieri - mc/giorno

Modalità di comunicazione autoletture:

- dall'AREA RISERVATA CLIENTI, disponibile all'indirizzo internet www.acqueveronesi.it;
- numero verde - **800.735.300** (da numero fisso) - **045.2212999** (da telefono mobile);
- scaricando l'app countbox;
- via sms al numero al n. **+39 342 3970713**. Acque Veronesi vi segnala che la lettura va comunicata come numero fornitura#lettura. Inserire solo caratteri numerici oltre a #;

PREAVVISO LETTURA CONTATORI
Gentile Utente, la informiamo che utilizzeremo i suoi dati mail/telefono/cellulare in nostro possesso per adempiere all'obbligo di preavviso di lettura per i contatori non accessibili o parzialmente accessibili, di cui alla Delibera ARERA n. 218/2016.
Il preavviso sarà operato da una società terza nostra incaricata ad effettuare le letture.

Qualità e condizioni contrattuali; si informa la clientela che sul sito di acque veronesi e presso gli sportelli sono disponibili informazioni relative a:
CARTA DEI SERVIZI E LIVELLI DI QUALITÀ. COMPOSIZIONE ANALITICA DELL'ACQUA DISTRIBUITA.

1

Fattura SERVIZIO IDRICO
Fattura N. **0001/2023/00315515**
del **21/03/2023**
Tipo Fatturazione **Conguaglio + Acconto**
Scadenza **03/05/2023**
Totale Bolletta € 68,90

ACQUE VERONESI
CUSTODI DELL'ACQUA

ACQUE VERONESI s.p.a. r.l.
Sede legale e amministrativa: Lungadige Galtarossa 8 - 37133 Verona Reg. Imp. di Verona - Cod. Fiscale - P.Iva 0356709 023 2
Capitale Sociale i.v. euro 5.000.000,00

DATI FORNITURA

Codice Utente: 0000000

Numero Fornitura: 00000000

Intestatario contratto:
Nome Cognome
Indirizzo
CAP Città PROVINCIA

C.Fisc./P.IVA: XXXXXX00X00X00X

Indirizzo di fornitura:
Indirizzo
CAP Città PROVINCIA

DATI CONTRATTUALI 00000

Tipologia Servizio USO CIVILE DOMESTICO
DOMESTICO
RESIDENTEDOMESTICO

Tipologia Utenza DOMESTICO
RESIDENTEDOMESTICO

Tipologia Tariffa applicata DOMESTICO
RESIDENTEDOMESTICO

Impianto di depurazione ATTIVO

Componenti Nucleo Familiare 4

LETTURE E CONSUMI

Letture	Tipo lettura	Data	N. Contatore
1425	Rilevata	07/06/2022	0000000
1508	Rilevata	29/12/2022	0000000
1556	Stimata	21/03/2023	0000000

Tipo Fatturazione: Conguaglio + Acconto

Consumo fatturato nel periodo	131 mc
Consumo dal 08/06/2022 al 29/12/2022	83 mc
Consumo stimato dal 30/12/2022 al 21/03/2023	48 mc
Acconti stimati in precedenza	93 mc
Consumo medio annuo	214 mc
Accessibilità contatore	S
N. min. tentativi letture	2

Nome Cognome

Indirizzo
CAP Città PROVINCIA

consumo
131 mc

importo
€ 68,90

scadenza
03/05/2023

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Domiciliata salvo buon fine presso NOME ISTITUTO BANCARIO

PAGAMENTI PRECEDENTI

I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

RIEPILOGO IMPORTI

	Euro
Quota fissa	22,97
Acquedotto	75,04
Oneri perequazione	14,37
Fognatura	57,18
Depurazione	84,22
Acconti	-191,14
Totale IVA (su imponibile di 62,64)	6,26
Totale fornitura	68,90

Imposta di bollo, se dovuta, assolta in modo virtuale ai sensi della Autorizzazione della Agenzia delle Entrate di Verona Nr. 15205/2007 del 22/02/2007

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Nessuna comunicazione presente

CONTATTI UTILI

SERVIZIO CLIENTI:
Numero Verde: **800.735.300**
(da rete mobile 045.2212.999)
Sito internet: www.acqueveronesi.it

Per comunicazioni scritte:
Posta: Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona
Per reclami e info:
<http://www.acqueveronesi.it/contatti.asp>

PRONTO INTERVENTO:
Numero Verde: 800.734300
Per segnalazione di guasti, fughe d'acqua, interruzioni del servizio
Attivo 24 ore su 24

Sportello Utenti
Lo sportello di riferimento dell'utenza è:
Via Campososso, 53 - 37047 San Bonifacio
Numero Verde Utenti 800 735 300 (solo rete fissa)
Fax 045.6106364
Numero da rete mobile 045 22 12 999 (a pagamento)
Lo sportello è aperto solo su appuntamento per prenotare contattare il numero verde, oppure on line accedendo al Sito internet: www.acqueveronesi.it; cliccando su "fissa un appuntamento presso uno sportello".

Comunicazioni importanti

Per i soli clienti residenti o stabiliti in Italia il presente documento è una copia della fattura originale, emessa in formato elettronico xml, che sarà disponibile, solo su richiesta per i consumatori finali, all'interno dell'area riservata nel portale dell'Agenzia delle Entrate o, su richiesta, via PEC tramite lo SDI

emissione di quattro bollette annue, ed eseguendo una bolletta di saldo più acconto fino al giorno di autolettura del proprio contatore. Per le utenze a annui.

ardo, al tasso di riferimento della Banca Centrale (sono addebitati 5,70 euro ed in caso di invio di ione/sospensione/disattivazione della fornitura i all'integrale pagamento del debito comprensivo 10%.

Il bonus sociale idrico

[GRI 3-3]

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 l'Autorità 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 trovino 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 1° gennaio 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.

Acque Veronesi eroga il bonus idrico a partire da marzo 2019, rispondendo anche alle richieste pervenute per il 2018. Nel 2022 sono stati sostenuti **19.265 nuclei familiari** per un importo complessivo erogato pari a **819.066,00€**.

Inoltre, nel 2022 sono stati erogati i bonus 2021, precedentemente bloccati dal Garante della Privacy, sostenendo **16.538 nuclei familiari** erogando un importo di **1.589.283,00€**.

L'utente ha la possibilità di visionare, mediante il sito web aziendale, ulteriori informazioni sul bonus sociale idrico e le modalità di richiesta.



4.5 Il supporto alla comunità locale

[GRI 3-3] [GRI 413-3]

Promuovere sinergie nel territorio e offrire sostegno alla comunità locale rappresentano aspetti di grande rilevanza, specialmente nel settore idrico che gestisce una risorsa fondamentale per tutti. In linea con questo principio, Acque Veronesi si impegna attivamente a partecipare ad eventi e iniziative che mirano a sostenere i cittadini del proprio territorio di competenza. Inoltre, attraverso la partecipazione a eventi e la realizzazione di iniziative pubbliche, Acque Veronesi mira a creare un legame più stretto con i cittadini del proprio territorio di competenza, dimostrando la propria dedizione nel fornire servizi idrici affidabili e promuovendo pratiche sostenibili nel settore idrico.



INSTALLAZIONE DI EROGATORI
DI ACQUA DI RETE



DISTRIBUZIONE DI BORRACCE
RIUTILIZZABILI



COLLABORAZIONI CON ASSO-
CIAZIONI ED EVENTI LOCALI

Nel corso del 2022, Acque Veronesi ha partecipato a eventi ed iniziative pubbliche, adottando una serie di azioni volte a sensibilizzare i cittadini sulle tematiche della sostenibilità e a illustrare l'impegno dell'Azienda in questo ambito. Queste iniziative hanno lo scopo di informare e coinvolgere attivamente la comunità, promuovendo una maggiore consapevolezza riguardo all'importanza della gestione sostenibile delle risorse idriche.

In particolare, tra le attività promosse, sono stati **installati erogatori di acqua di rete, distribuite borracce riutilizzabili** e organizzate collaborazioni con associazioni e eventi locali come **festival, fiere e manifestazioni sportive**.

Una delle iniziative è stata l'installazione di erogatori di acqua di rete in vari punti della città durante il **Festival Internazionale dei Giochi in Strada Tocati**. Durante l'evento, sono stati erogati 6.262 litri d'acqua, permettendo un risparmio stimato di 12.524 bottigliette di plastica da 0,5 litri.

In collaborazione con **Coldiretti**, Acque Veronesi ha partecipato al progetto "**Campagna Amica**", promuovendo l'uso dell'acqua del rubinetto e riducendo l'utilizzo di plastica nei mercati locali. Le caraffe Acque Veronesi sono state messe a disposizione per prelevare acqua dagli erogatori, accompagnate da attività ricreative, culturali e didattiche rivolte a famiglie, scuole e turisti.

Come partner dell'**International Salieri Circus Award**, Acque Veronesi ha messo a disposizione del pubblico erogatori d'acqua durante l'evento. Gli artisti partecipanti hanno ricevuto in omaggio delle borracce in tritan, un materiale privo di bisfenolo A.

La Società ha distribuito 500 borracce in tritan ai visitatori della manifestazione **Giardini aperti**, sostenendo l'apertura di spazi verdi normalmente chiusi nel quartiere Veronetta.

Inoltre, Acque Veronesi ha partecipato per la prima volta alla manifestazione sportiva non competitiva **Straverona**, mettendo a disposizione erogatori d'acqua nei punti di ristoro e promuovendo l'utilizzo di acqua erogata anziché bottigliette di plastica.

Acque Veronesi ha preso parte alla prima edizione di **LetExpo - Logistics Eco Transport**, fornendo informazioni sulle attività dell'Azienda nel settore del trasporto e della logistica sostenibile. Inoltre, l'Azienda ha partecipato al **JOB&Orienta**, presentando il proprio core business e informando gli studenti sul Servizio Idrico Integrato.

La Società ha organizzato attività per i più piccoli, come la partecipazione alla **Fieracavalli**, dove è stata creata un'area dedicata all'ecologia con giochi e attività legati all'acqua. Al **Film Festival della Lessinia**, Acque Veronesi ha contribuito alla promozione di usanze, storie e leggende legate all'acqua attraverso tappe ed escursioni, distribuendo erogatori d'acqua e donando borracce ai partecipanti.

4.6 L'educazione ambientale

[GRI 3-3]

Acque Veronesi promuove un'educazione orientata alla gestione sostenibile delle risorse idriche del territorio. L'Azienda sensibilizza sulle tematiche legate alla sostenibilità idrica, incoraggia comportamenti responsabili e fornisce strumenti pratici per un utilizzo ottimale delle risorse idriche, contribuendo alla formazione di una generazione consapevole delle questioni ambientali. Attraverso programmi educativi e iniziative di sensibilizzazione, si mira a favorire la creazione di una cittadinanza attenta e impegnata nella salvaguardia dell'acqua e dell'ambiente. La promozione di una gestione sostenibile delle risorse idriche coinvolge l'intera comunità. Acque Veronesi collabora con scuole, istituzioni e associazioni locali per diffondere informazioni, promuovere comportamenti responsabili e creare una cultura dell'utilizzo consapevole dell'acqua, preservandola per le future generazioni.



GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA



PROGETTO «PLASTIC-FREE»



COLLABORAZIONE CON LE SCUOLE

La sensibilizzazione sul tema della sostenibilità

Nel 2022 sono proseguite le **attività di sensibilizzazione sul tema della sostenibilità** sia all'interno che all'esterno dell'Azienda, con particolare attenzione alle nuove generazioni nelle scuole e agli interlocutori chiave con cui la Società si interfaccia nello svolgimento delle proprie attività.

In particolare, è stato portato avanti il **Progetto «Plastic-free»**, promosso dal Ministero dell'Ambiente al fine di incentivare l'uso di contenitori riutilizzabili al posto delle tradizionali bottigliette di plastica soprattutto sensibilizzando i cittadini all'utilizzo dell'acqua del rubinetto durante le molteplici rappresentazioni.

Per sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza di proteggere la risorsa idrica, così preziosa e fondamentale per la vita sulla Terra, Acque Veronesi è stata Azienda partner per la **Giornata Mondiale dell'acqua** tenutasi il 25 marzo 2022 a Verona. In collaborazione con *Canoa Club* e *VeronaVera*, la Società ha proposto visite gratuite della città attraverso mostre, percorsi guidati e iniziative di sensibilizzazione per far riscoprire l'importanza dell'acqua e della sua tutela.

Tra le iniziative proposte in questa occasione:

- › la presenza, per le vie cittadine, di 9 giovani "water ambassador" che, muovendosi con monopattini elettrici, davano informazioni sugli eventi cittadini e, ponendo semplici domande, raccoglievano una fotografia del "sentiment" dei veronesi sul tema acqua e sull'impegno per preservarla;
- › la possibilità di visitare il Museo della Dogana, dove è stato allestito un percorso esperienziale tra oggetti del passato, foto e testimonianze, per raccontare la vita che si svolgeva sul fiume, i mestieri della via dell'acqua e le tante storie legate al fiume Adige. Alcuni studenti erano presenti in qualità di guida;
- › la possibilità di partecipare a 6 visite guidate tra i pozzi e le fontane del centro storico di Verona, organizzate dall'associazione *VeronaVera*.

Acque Veronesi partecipa attivamente agli incontri di zona che organizza il Consiglio di Bacino per la presentazione della proposta del Programma degli Interventi. Tali incontri hanno lo scopo di concertare con il territorio gli interventi che saranno programmati negli anni a venire nelle varie aree territoriali, in un principio di trasparenza e condivisione. Inoltre, l'Azienda organizza incontri di presentazione alla cittadinanza a conclusione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA): alla fine del mese di settembre 2022, è stato presentato ai cittadini di Pescantina il PSA del territorio di competenza, in concerto con i diversi enti che hanno partecipato, ognuno per la sua competenza, alla stesura del Piano stesso: Comune di Pescantina, ULSS9, Istituto Superiore di Sanità, ARPAV ed ATO Veronese. Il Piano prevede un insieme di interventi, investimenti e monitoraggio per mantenere alta la qualità dell'acqua.

I progetti realizzati con le scuole

Oltre a rafforzare il legame con il territorio, le iniziative con le scuole hanno lo scopo di educare le giovani generazioni all'utilizzo consapevole e responsabile dell'acqua quale risorsa imprescindibile per la vita.

Nel mese di maggio 2022, Acque Veronesi, attenta alla promozione di **progetti educativi rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado**, ha realizzato una giornata formativa con gli studenti della Consulta Provinciale Studentesca di Verona e della Classe terza del corso professionale "Gestione delle acque e risanamento ambientale" dell'Istituto Fermi ed una visita con gli studenti della laurea specialistica in Economia e Legislazione d'impresa. Agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado è stato illustrato il ruolo che il gestore ha all'interno del ciclo dell'acqua: dalla captazione alla potabilizzazione, dai controlli alla gestione delle reti, dalla fognatura alla depurazione. Essi, oltre ad aver preso parte ad un percorso esperienziale al Museo della Dogana, hanno appreso anche l'effettivo funzionamento di alcuni tipi di trattamento di potabilizzazione dell'acqua grazie ad un modellino in scala di un potabilizzatore. Hanno inoltre conosciuto quello che avviene all'interno di una centrale e l'articolato procedimento che si cela dietro ogni litro d'acqua che esce dal rubinetto della loro casa per intraprendere, in ultimo step, una visita all'impianto di depurazione delle acque reflue di Basso Acquar a Verona.

Un secondo incontro all'impianto di depurazione di Basso Acquar si è svolto, sempre nel mese di maggio, con una quindicina di studenti dell'Università di Verona della laurea specialistica in Economia e Legislazione d'impresa (corso di Management Pubblico). Ad accompagnarli nella visita la Responsabile della depurazione di Acque Veronesi per illustrare i procedimenti di depurazione e di rimozione degli inquinanti al fine di restituire di acqua di qualità all'ambiente, con particolare attenzione alla normativa vigente.

Protezione dell'ambiente

5.1 L'adattamento al cambiamento climatico

[GRI 3-3]

Acque Veronesi, come molte altre aziende del settore idrico, si trova di fronte all'urgente necessità di adattarsi ai cambiamenti climatici. Come riportato da uno studio del "World Economic Forum Report 2022", la crisi climatica è stata riconosciuta come la principale minaccia per i sistemi economici a lungo termine con fenomeni come l'aumento della temperatura, lo scioglimento dei ghiacciai e le modifiche dei regimi delle precipitazioni che influiscono sulla disponibilità delle risorse idriche. La diminuzione della disponibilità d'acqua e l'aumento dei fenomeni meteorologici estremi, come siccità e alluvioni, richiedono un nuovo approccio e un grande impegno da parte dei gestori del servizio idrico.

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

Il primo passo per affrontare questa sfida è la consapevolezza dei cambiamenti in atto e futuri. Acque Veronesi comprende l'importanza di essere informati e pronti ad agire. La riprogettazione dell'approvvigionamento idrico è un passo cruciale per garantire una fornitura continua in un contesto di crescente scarsità della risorsa. Ciò implica un efficientamento della fase di captazione delle risorse idriche, la riduzione delle perdite d'acqua lungo tutta la rete di distribuzione e il recupero della risorsa negli impianti di depurazione. Oltre alla riduzione della disponibilità delle risorse idriche, la Società deve affrontare anche un'alterazione dell'acqua in termini di qualità e quindi adottare sistemi di monitoraggio e di controllo della qualità e sicurezza della risorsa, in modo tale da poter continuare a distribuire acqua sicura ai propri cittadini.

Inoltre, i gestori del Servizio Idrico devono affrontare i crescenti costi energetici derivanti dall'aumento del pompaggio di acqua e dalla gestione dei sovraccarichi nelle reti fognarie. Questo comporta un aumento delle emissioni di gas serra, contribuendo ulteriormente al cambiamento climatico. Acque Veronesi riconosce l'importanza di investire nell'efficientamento energetico e nella riduzione delle emissioni atmosferiche per mitigare gli effetti dei cambiamenti climatici.

La Società si impegna costantemente per rendere l'approvvigionamento idrico più resiliente, tramite specifici progetti quali la riduzione delle perdite, interconnessione dei sistemi e, dove diversamente possibile, la ricerca di nuove fonti. Acque Veronesi ha dato

avvio ad una attività che prevede lo studio idrogeologico delle falde ai fini della corretta perimetrazione delle aree di salvaguardia che, per legge, hanno la funzione di garantire la sicurezza delle fonti di approvvigionamento. La sensibilizzazione delle nuove generazioni sull'importanza di comportamenti responsabili nell'utilizzo della risorsa idrica è un altro impegno di Acque Veronesi, che si impegna a educare i più piccoli nelle scuole.

Acque Veronesi si impegna a fronteggiare l'adattamento ai cambiamenti climatici, investendo in soluzioni innovative, promuovendo la consapevolezza e lavorando in collaborazione con altre aziende ed enti per garantire la sostenibilità del settore idrico nel futuro.

5.2 L'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni

[GRI 3-3]

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 i settori diversi da quello industriale e, ai sensi dell'art. 19 della L. n. 10/1991, ha nominato l'Energy Manager. Questa figura ha il compito di monitorare costantemente i consumi di energia e di valutare le strategie per ridurre l'impatto ambientale associato alle attività di business e lavora in stretta collaborazione con i Responsabili delle varie Unità Organizzative. Acque Veronesi ha acquisito la certificazione energetica UNI CEI EN ISO 50001 nell'anno 2016 ed è tuttora mantenuta. 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.

Nel 2022 è avvenuto il rinnovo triennale del SGE, con ampliamento del perimetro, che ha visto l'ingresso di 6 nuovi siti, per un totale complessivo di 17. In tal modo si raggiunge la copertura del 30% dei consumi complessivi di energia elettrica dell'organizzazione nonché la completa rappresentazione di tutte le tipologie impiantistiche all'interno del perimetro del SGE.

Il 5 dicembre 2023 scade la terza turnata quadriennale in termini di Diagnosi Energetiche (DE) obbligatorie per l'Azienda. Le modalità operative per le imprese dotate di certificazione UNI CEI EN ISO 50001 rimangono, ad ora, invariate. Acque Veronesi ha individuato 8 siti da sottoporre a DE entro i termini di legge (3 impianti del comparto depurazione e 5 del comparto acquedotto), tutti in grado di rispettare i requisiti minimi per gli obblighi di monitoraggio sui consumi energetici e sulla corretta esecuzione in campo della struttura energetica.

I consumi di energia elettrica

[GRI 302-1] [GRI 302-3]

Nella gestione del Servizio Idrico Integrato, i consumi energetici rivestono un ruolo di primaria importanza. Le operazioni chiave del ciclo idrico, come il pompaggio dell'acqua dalle falde, l'alimentazione degli impianti di sollevamento per il movimento delle acque nella rete dell'acquedotto e i processi di depurazione, richiedono una notevole quantità di energia.

Per garantire la continuità e la qualità del servizio idrico, è indispensabile una gestione efficiente dell'energia al fine di ottimizzare l'efficienza e ridurre l'impatto ambientale.

Acque Veronesi adotta strategie e misure specifiche per minimizzare i consumi energetici associati alle diverse fasi del ciclo idrico. L'obiettivo è perseguire una gestione sostenibile delle risorse idriche e contribuire alla riduzione delle emissioni di gas serra.

Nel corso del 2022, Acque Veronesi ha registrato un consumo energetico complessivo di 415.303 GJ. La maggior parte di questo consumo, pari al 97%, 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. Rispetto all'anno precedente, si è registrato un lieve aumento nel consumo totale di energia, principalmente a causa dell'ampliamento e del completamento della fase di avvio del digestore presso il depuratore di Verona e per le condizioni climatiche siccitose che hanno caratterizzato il 2022.

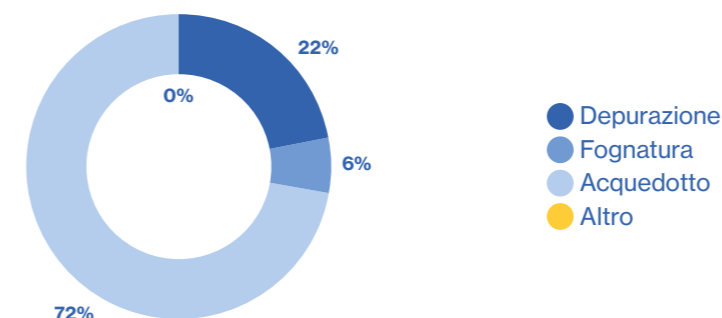
Invece, per quanto riguarda i **combustibili**, la maggior parte viene consumata da Acque Veronesi per alimentare il parco mezzi aziendale, mentre una piccola parte viene utilizzata per il riscaldamento delle strutture.

La tabella seguente mostra i consumi energetici di Acque Veronesi nell'ultimo triennio. Si evidenzia che la metodologia di calcolo è stata modificata rispetto agli anni precedenti (per maggiori dettagli si veda la nota metodologica).

Consumi energetici totali (GJ ³³)	2022	2021	2020
Energia elettrica Media Tensione	281.784	274.453	275.203
Energia elettrica Bassa Tensione	121.209	124.289	115.459
di cui BT autoprodotta³⁴	16%	16%	12%
Totale energia elettrica	402.993	398.742	390.662
Benzina (autotrazione)	1.082	839	556
Gasolio (autotrazione)	8.820	8.226	7.022
Gas metano (autotrazione)	593	1.102	1.291
GPL	386	462	479
Totale Carburante parco	10.881	10.629	9.348
Gas metano	1.429	1.959	1.881
Combustibili per riscaldamento (sedi e processo)	1.429	1.959	1.881
Totale energia consumata	415.303	411.330	401.891

Nel corso del 2022, il consumo totale di energia elettrica per Acque Veronesi ammonta a **402.993 GJ** (equivalenti a **111.942.523 kWh**, comprensivi dell'energia elettrica autoprodotta pari a 5.553.741,5 kWh). Il consumo è suddiviso come segue: il **72,4%** è stato impiegato nelle fasi di acquedotto, comprese la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione, la distribuzione delle acque e il servizio di misura; il **22,1%** è stato utilizzato nei processi depurativi e il **5,5%** è stato dedicato ai sollevamenti fognari, mentre il restante **0,1%** è da imputarsi ad altro.

Consumi totali di energia elettrica per attività 2022



Per il 2022, su 30 siti a consumo rilevante, sono stati riscontrati dei risparmi energetici tangibili, rendicontati ad ENEA entro la scadenza del 31/03/2023. Le iniziative volte alla riduzione dei consumi energetici sono di molteplici tipologie e riassumibili in: miglioramenti gestionali degli impianti (variazione logiche funzionamento, gestione pressioni di rete, etc.), miglioramenti tecnologici (sostituzione pompe con altre a maggiore efficienza, nuovi motori ad alta efficienza, inverter, sistemi di efficientamento vasche ossidazione nei depuratori, installazione strumentazione di misurazione e monitoraggio in continuo). Nel 2022 i risparmi calcolati e contestualmente comunicati ad ENEA sono stati 1.577.315 kWh (corrispondenti a 295 tep), pari a circa 502.990 € di mancato acquisto di EE.

A giugno 2022 è iniziata la manutenzione del secondo digestore (conclusasi in 40 gg) che, in analogia con quanto condotto sul primo digestore nel 2020, determinerà una maggiore produzione di biogas.

L'intensità energetica definisce il consumo di energia rispetto ad un parametro specifico identificato dell'organizzazione (es: unità di attività, unità di output, ecc.). Acque Veronesi ha scelto di **rendicontare, ai fini di tale documento, l'intensità energetica per i due comparti acquedotto e depurazione (core business delle attività aziendali).**

Per esprimere l'intensità energetica relativa al comparto acquedottistico si sono considerati i consumi energetici relativi all'intero servizio acquedottistico (emungimento, adduzione, potabilizzazione e distribuzione) e si è tenuto conto dell'intero volume idrico prelevato dall'ambiente (sia da falda che da sorgente). Per la filiera della depurazione, invece, si sono presi in considerazione i consumi energetici relativi ai servizi di depurazione e fognatura (depurazione e sollevamento fognario), tenendo conto dell'intero volume idrico reimmesso in ambiente.

Rispetto ai dati dello scorso anno, sono stati presi in considerazione anche i consumi relativi agli impianti di sollevamento fognario.

Intensità energetica	U.d.M.	2022	2021
Comparto Acquedotto	MJ/m ³ emunto	2,719	2,590
Comparto Depurazione	MJ/m ³ depurato	1,489	1,714

33) I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2020, 2021 e 2022 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

34) Acque Veronesi produce energia elettrica da biogas nel Depuratore di Verona.

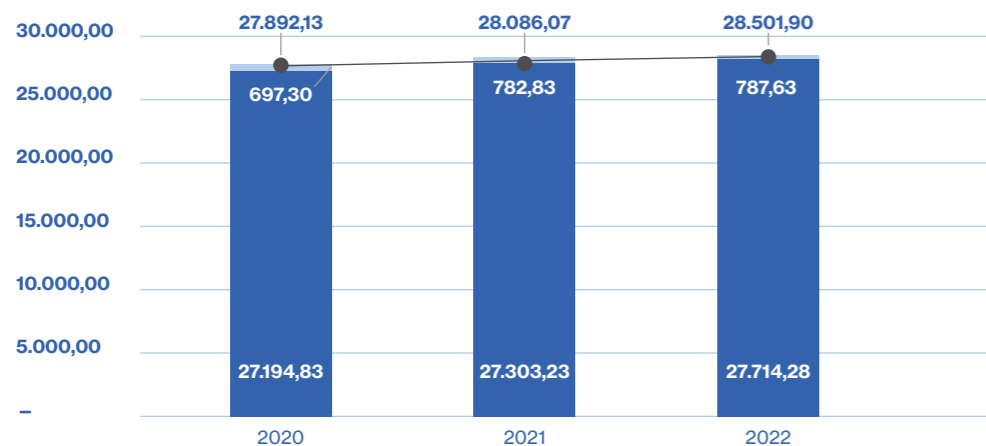
Emissioni dirette e indirette

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3]

Attraverso i consumi di energia elettrica e di combustibili, Acque Veronesi ha generato emissioni per circa **28.501,90 tonnellate di CO₂** (Scope 1 e Scope 2 – Location Based), in linea con il dato 2021 (pari a circa 28.086,07 tonnellate).

Oltre il 97% delle emissioni è indiretto (emissioni di Scope 2) e deriva dal consumo di energia elettrica acquistata, mentre il restante circa 3% è dato dal consumo di combustibili e costituisce la quota di emissioni dirette (emissioni di Scope 1). Lo Scope 2 è stato calcolato utilizzando sia la metodologia **location-based**, che considera le emissioni derivanti dal consumo di elettricità che un'organizzazione ha generato utilizzando il mix energetico del paese di riferimento, sia la metodologia **market-based**, che considera i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori di energia.

Emissioni generate nel triennio 2020-2023



← Legenda:
 ● Scope 2 – Location
 ● Scope 1
 ● Emissioni (tCO₂)

Tipologia emissioni	um	2020	2021	2022
SCOPE 1 ³⁵	tCO ₂ e	697,30	782,83	787,63
SCOPE 2 ³⁶ - Location Based	tCO ₂ e	27.194,83	27.303,23	27.714,28
SCOPE 2 - Market Based	tCO ₂ e	45.580,31	38.773,19	48.635,63

In un'ottica di sostenibilità ambientale ed energetica ambiziosa, che coinvolge acquisti e progettazione aziendale, la strategia direzionale prevede una riduzione delle emissioni indirette legate ai consumi di energia elettrica pari all'8% annuo per il prossimo triennio. Tale obiettivo, raggiungibile con l'acquisto di Energia Verde, nel 2021 si è tradotto con l'acquisto di 20.170.500 kWh (nel 2020 erano stati 4.844.000 kWh) di energia elettrica coperta da Garanzie d'Origine, mentre nel 2022 è stato sospeso vista l'estrema volatilità ed incertezza sui mercati energetici, che hanno determinato un prezzo dell'energia, così come per le GO, economicamente impegnativo per l'Azienda.

35) Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2020, 2021, 2022 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

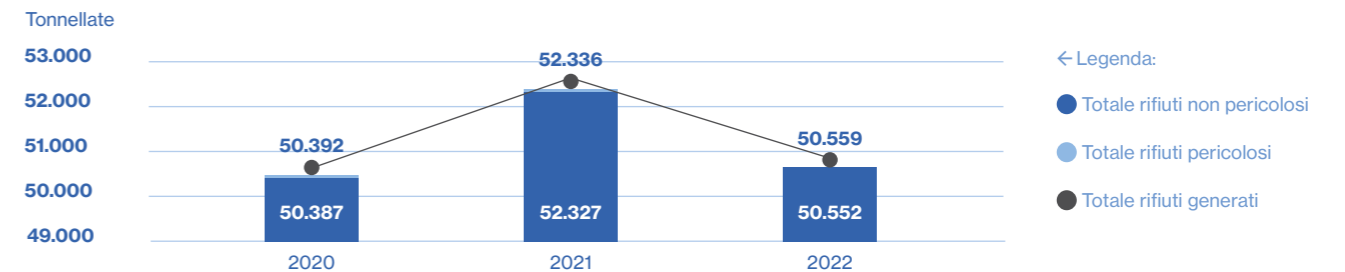
36) Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati i mix delle fonti di produzione dei fornitori di energia elettrica e i fattori di emissione ISPRA aggiornati con gli ultimi dati disponibili relativi al 2020.

5.3 La gestione responsabile dei rifiuti

[GRI 3-3] [GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

Acque Veronesi adotta un approccio responsabile e oculato nella gestione dei rifiuti, riconoscendo l'importanza di minimizzare l'impatto ambientale e promuovere la sostenibilità a tutti i livelli del processo. L'Azienda si impegna attivamente nella riduzione, nel riciclo e nel corretto smaltimento dei rifiuti generati dalle sue attività, perseguendo l'obiettivo di un'economia circolare e contribuendo alla transizione verso un futuro più sostenibile. Attraverso programmi di gestione dei rifiuti ben strutturati e l'implementazione di tecnologie innovative, Acque Veronesi mira a massimizzare il recupero delle risorse dai rifiuti, riducendo al contempo l'emissione di sostanze inquinanti e promuovendo la conservazione delle risorse naturali.

Rifiuti generati

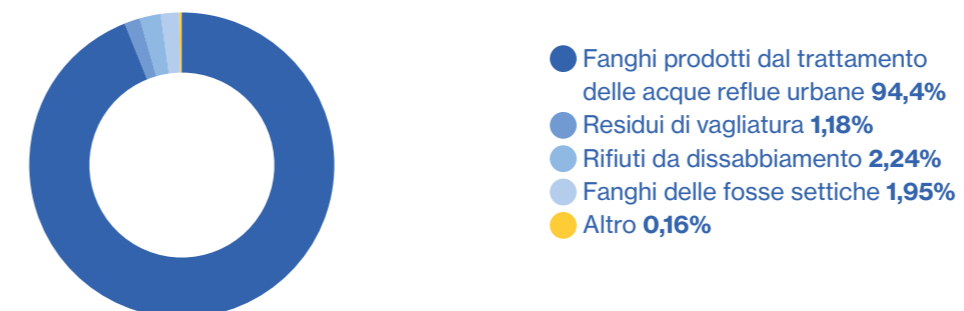


Nel 2022, Acque Veronesi ha generato **50.559 tonnellate di rifiuti** (-3,40% rispetto all'anno precedente), il **99,99%** dei quali **non pericolosi**. I rifiuti pericolosi prodotti costituiscono una percentuale molto bassa, pari allo 0,01% e sono legati ad attività svolte presso il laboratorio chimico di analisi o specifiche attività manutentive.

L'impatto più significativo generato dalla gestione dei rifiuti in Acque Veronesi è quello riconducibile ai **fanghi di depurazione prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane**, pari a circa il **94,5%** del totale dei rifiuti prodotti dalla Società. Pur trattandosi di rifiuti non pericolosi, le quantità generate sono significative: oltre **47 mila tonnellate tra fanghi liquidi e disidratati**.

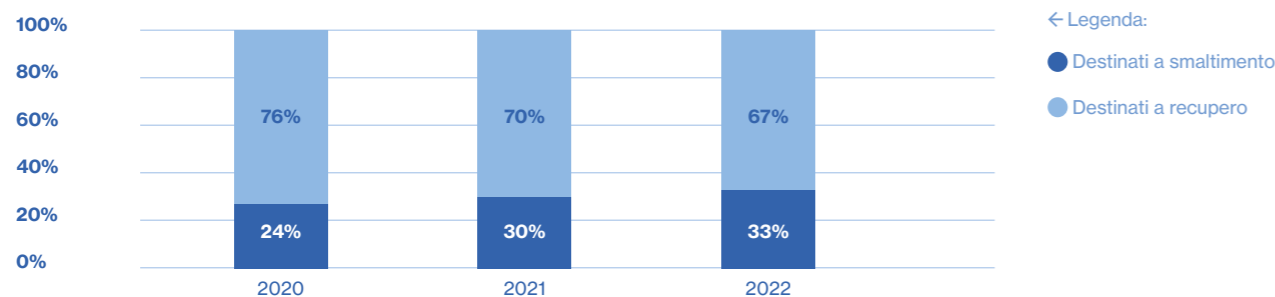
Le altre principali tipologie di rifiuti, generate sempre dal servizio di depurazione, sono le **sabbie** (1.132 tonnellate prodotte nel 2022, il -19% rispetto al 2021), i **residui di vagliatura** (597 tonnellate prodotte nel 2021, +7,40% rispetto al 2021). Il restante è composto dai fanghi delle fosse settiche e altri rifiuti minori.

Tipologia di rifiuti generati 2022



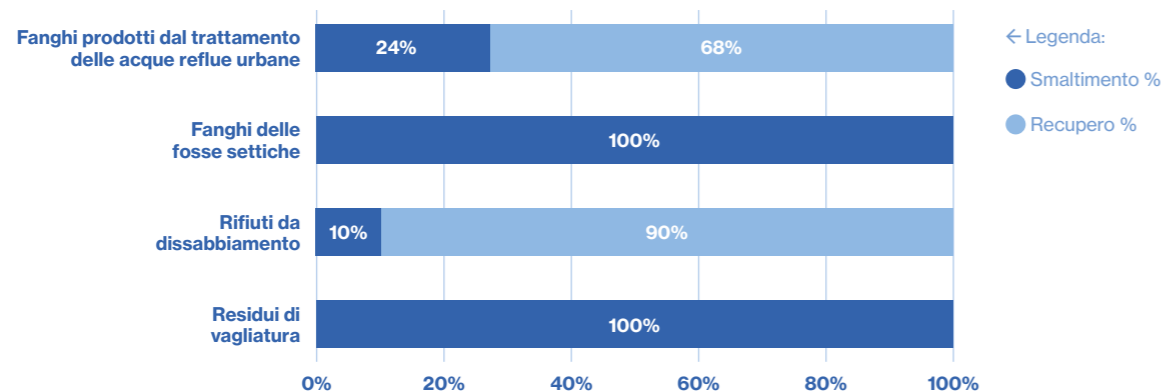
Riguardo alla destinazione dei rifiuti prodotti, Acque Veronesi cerca il massimo riutilizzo, specialmente per quanto riguarda i rifiuti generati dal processo depurativo (fanghi e sabbie). Nel 2022 il totale dei rifiuti destinati a recupero è stato, infatti, del 67%. I rifiuti avviati a smaltimento sono stati il 33%.

Destinazione dei rifiuti generali



In particolare, è stato destinato a smaltimento il 32% dei fanghi, il 100% dei residui di vagliatura, il 10 % dei rifiuti provenienti da dissabbiamento e il 100% dei fanghi provenienti dalle fosse settiche.

Destinazione dei rifiuti per tipologia



Circa l'81% dei fanghi smaltiti è stato trattato presso gli impianti di depurazione di Acque Veronesi. Sono fanghi prodotti da impianti di depurazioni più piccoli, che vengono conferiti come rifiuto liquido presso impianti di dimensioni maggiori³⁷ dove vengono reimmessi nel ciclo biologico e, dopo disidratazione, avviati a processi di recupero come rifiuto fangoso palabile. Presso i medesimi impianti sono stati smaltiti, con le stesse modalità, anche i fanghi prodotti dalle fosse settiche (CER 200304) e poco più di 5.560 tonnellate di rifiuti liquidi prodotti dalla pulizia della rete fognaria eseguita da ditte esterne. A partire dal 01/07/2022 la Legge 29/7/2021, n. 108 ha determinato come produttori della pulizia delle vasche settiche/imhoff la ditta che esegue la pulizia manutentiva. Ai sensi di detta normativa si è quindi dimezzata rispetto all'anno precedente la quantità di rifiuti prodotti da vasche imhoff con produttore Acque Veronesi. La Società non esercita attività di raccolta e trasporto di rifiuti, ma si avvale, per tali operazioni, di ditte specializzate.

³⁷ ex art. 110 del D.Lgs. 152/2006

Il macro-indicatore M5 definito da ARERA relativamente al processo di depurazione ha l'obiettivo di valorizzare il fango prodotto dagli impianti come risorsa e non come rifiuto, minimizzando la percentuale dei fanghi smaltiti in discarica rispetto al totale dei fanghi prodotti. Per tale indicatore, nel triennio 2020-2022, Acque Veronesi si è collocata nella classe di qualità più virtuosa, infatti solo il 9,87% dei fanghi prodotti sono stati avviati a smaltimento in discarica. Il trend rispetto agli anni precedenti si è alzato per cause non imputabili al processo di depurazione in sé, ma per la tipologia di reflujo che è giunta presso l'impianto di depurazione.

M5 - Smaltimento fanghi in discarica	2020	2021	2022*	ARERA 2021
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	4,22%	3,61%	9,87%	8,5%
Classe ARERA	A	A	A	A

*Note: Anno 2022: dato soggetto a ulteriore verifica ai fini della rendicontazione ARERA.

Il progetto per l'essiccamento dei fanghi di depurazione

Presso l'impianto di depurazione di Sommacampagna e di San Giovanni Lupatoto è stata avviata la realizzazione di una **nuova sezione di trattamento** sulla linea fanghi esistente, con l'obiettivo di **ridurre il quantitativo di fanghi da inviare allo smaltimento finale di circa il 70%**.

Il progetto prevede di mantenere i trattamenti esistenti inserendo la linea di essiccamento termico a valle dell'attuale centrifuga. La tecnologia di essiccamento scelta si basa sull'impiego della pompa di calore ad alta efficienza. In questo modo, il processo di umidificazione-deumidificazione utilizza la stessa aria con un circuito chiuso. Come risultato si **evitano emissioni di odori e sostanze inquinanti, risparmiando energia e costi operativi** per il mantenimento di filtri.

La riduzione del volume del fango porta inoltre a una **riduzione dei costi energetici di trasporto del 56%** con la **proporzionale riduzione delle emissioni** in atmosfera di gas serra.

L'obiettivo dell'entrata in funzione di tale nuovo modulo è fissata a ottobre 2023. È inoltre in progetto la sezione di essiccamento fanghi anche presso il Depuratore di Verona (l'impianto che più degli altri impatta come produzione di rifiuto - CER 190805). Per tale progetto Acque Veronesi ha presentato richiesta di finanziamento PNRR e il 22/12/22 ha avuto conferma di essere entrata in graduatoria. Il finanziamento previsto è pari a 7 milioni di euro su 9 milioni di previsione del progetto.

Acque Veronesi è impegnata nel recupero dei rifiuti come risorsa. Ne sono esempi la rigenerazione di quasi il 100% dei carboni attivi utilizzati nei processi di potabilizzazione e l'avvio a recupero della maggior parte (circa il 68%) dei fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane. Nel 2022 il 67 % dei rifiuti è stato avviato a operazioni di recupero ai sensi del D.lgs. 152/06 (sottoposti ad un'operazione di recupero, riciclati o recuperati, sparsi sul suolo agricolo, o scambiati per essere sottoposti ad un'operazione di recupero).

5.4 La tutela dei territori e della biodiversità

[GRI 3-3] [GRI 304-1] [GRI 304-2] [GRI 304-3] [GRI 304-4]

La biodiversità rappresenta un elemento di fondamentale importanza per l'equilibrio ecologico e la sostenibilità del territorio, in particolare per il Veneto che, con la sua ricchezza di ecosistemi e habitat naturali, ospita una vasta gamma di specie animali e vegetali uniche e di pregio. Acque Veronesi è consapevole che la sua attività può influire sull'ecosistema e sulla biodiversità locale, e pertanto si impegna a adottare pratiche e strategie volte a minimizzare gli impatti negativi e a favorire la conservazione delle specie e degli habitat presenti nel territorio in cui opera. La biodiversità è un patrimonio prezioso che Acque Veronesi intende preservare per le generazioni future, lavorando in sinergia con le autorità competenti, le comunità locali e gli Stakeholder per garantire un ambiente sano e vitale per tutti.

La salvaguardia della biodiversità occupa un ruolo sempre più rilevante anche nel contesto della politica ambientale dell'Unione Europea. Acque Veronesi, nell'ambito della pianificazione del servizio idrico, presta particolare attenzione all'impatto delle infrastrutture e degli impianti sulle aree interessate, seguendo le direttive del Piano d'Ambito e dei Programmi degli Interventi.

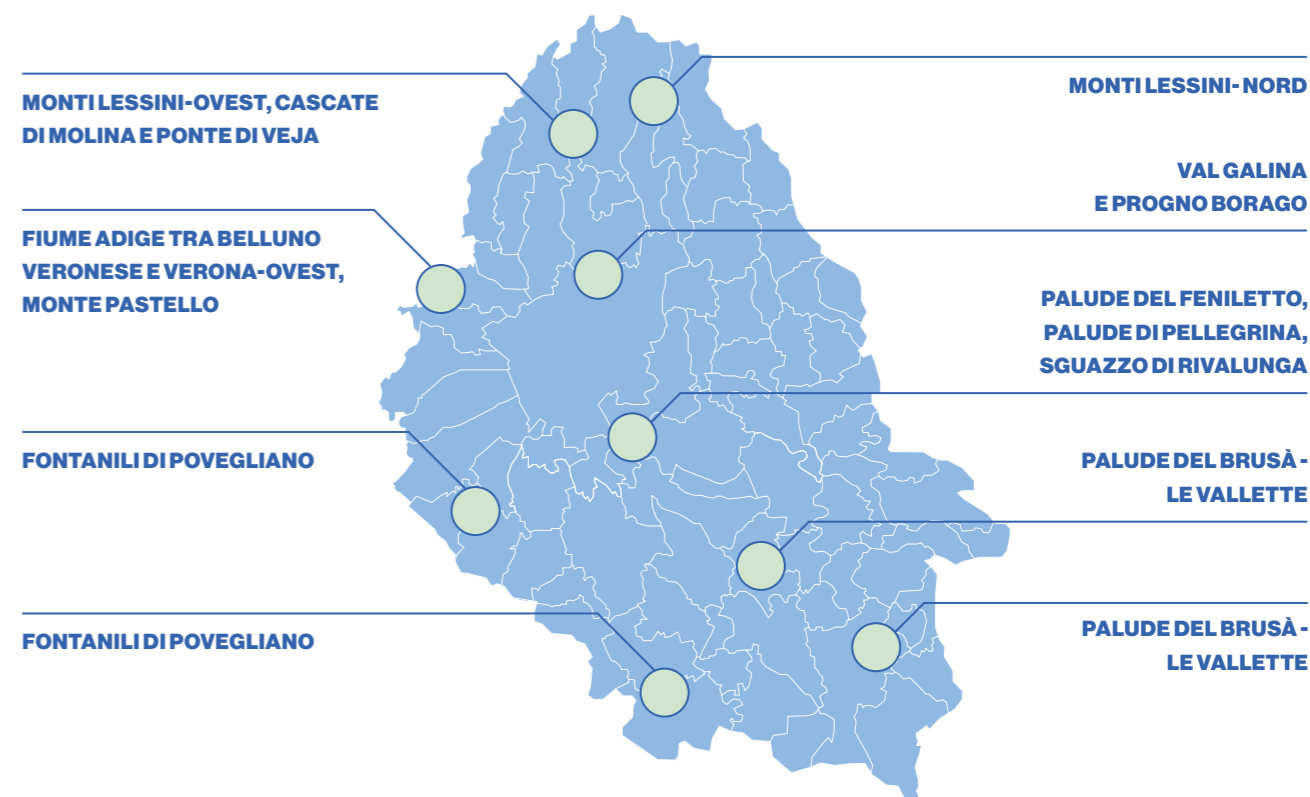
In linea con le politiche europee, Acque Veronesi riconosce l'importanza della Rete "Natura 2000" come strumento di conservazione della biodiversità. Tale rete comprende i Siti di Interesse Comunitario (SIC), individuati dagli Stati Membri in conformità alla Direttiva Habitat³⁸, e designati successivamente come Zone Speciali di Conservazione (ZSC). Inoltre, la rete include anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) stabilite dalla Direttiva "Uccelli"³⁹ per la tutela degli uccelli selvatici. Acque Veronesi rispetta l'obbligo legale di **proteggere i siti della rete "Natura 2000"** e, quando necessario, conduce Valutazioni di Incidenza Ambientale (VIA) per valutare gli impatti potenziali dei progetti sulle specie e gli habitat protetti.

Alcuni dei siti operativi di Acque Veronesi si trovano all'interno o in prossimità di aree protette. Le aree protette presenti sul territorio servito da Acque Veronesi sono infatti diverse e si distinguono in Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e/o Zone di Protezione Speciale (ZPS) per il 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).

38) 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.

39) 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.

Le aree protette presenti sul territorio servito da Acque Veronesi



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 complessi.

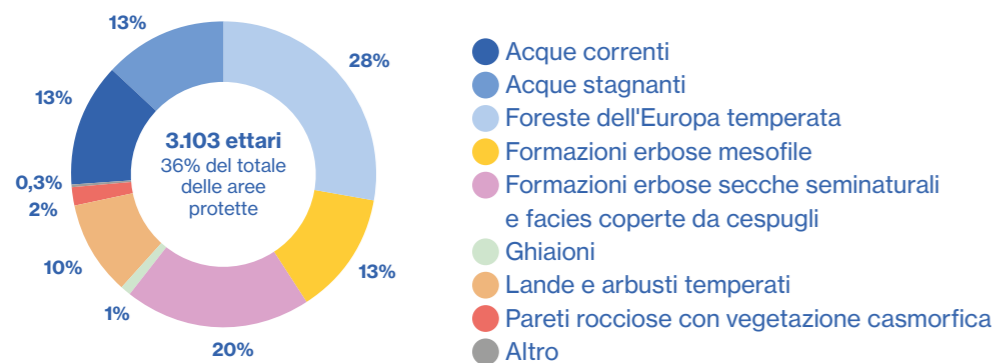
Nelle aree protette che interessano Acque Veronesi, sono presenti **97 delle specie protette elencate nelle liste rosse IUCN** (Unione Internazionale per la Conservazione della Natura). Di queste, **8 sono minacciate** (l'8,2%), ossia risultano classificate tra le specie a rischio crescente di estinzione 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 Natura 2000, rappresenta un tipo specifico di ecosistema naturale o seminaturale o un ambiente fisico in cui vivono particolari specie vegetali e animali.⁴⁰ Nel territorio di competenza di Acque Veronesi gli habitat protetti da Natura 2000 si estendono per **3.103 ettari**, così suddivisi⁴¹:

40) 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, Natura 2000 contribuisce alla conservazione della biodiversità e al mantenimento dei processi ecologici in Europa.

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

Copertura di habitat nelle zone protette



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.

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 pesci 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'ecosistema⁴³, influenzando sulla qualità dell'acqua e riducendo la disponibilità per la fauna e la flora locali⁴⁴.

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.

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

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

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



FLORA

33 taxa vegetali tutelati a livello comunitario*



INVERTEBRATI

Presenza di endemismi nei sistemi di grotte all'interno del Parco



ANFIBI

4 specie autoctone registrate



RETTILI

2 specie autoctone registrate



MAMMIFERI

21 specie autoctone registrate



UCCELLI

34 specie registrate



Il Parco Naturale Regionale della Lessinia, si estende per oltre 2.000 ettari rappresentando il sito naturale più grande in termini di area presente nel territorio di competenza di Acque Veronesi. Il Parco Naturale Regionale della Lessinia possiede un patrimonio faunistico molto vario, la cui rilevanza è confermata dalla presenza di tre SIC (Monti Lessini Ovest, Monti Lessini: Cascate di Molina, Monti Lessini: Ponte di Veja, Vaio della Marciora) e un'area ZPS (Monti Lessini Nord). Il Parco comprende numerose specie registrate come protette ed elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale, oltre che importanti specie di flora e fauna autoctone.



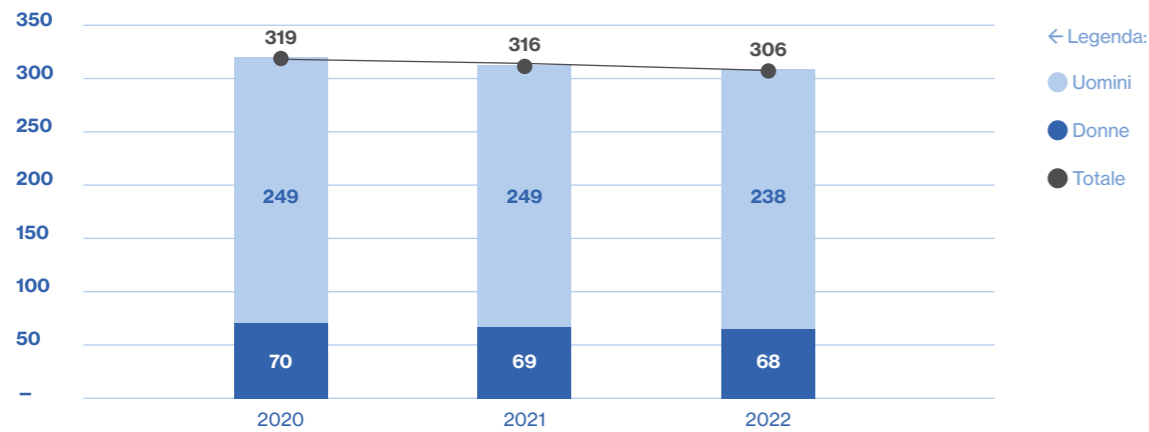
Persone

6.1 Le persone di Acque Veronesi

[GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 2-30] [GRI 401-1]

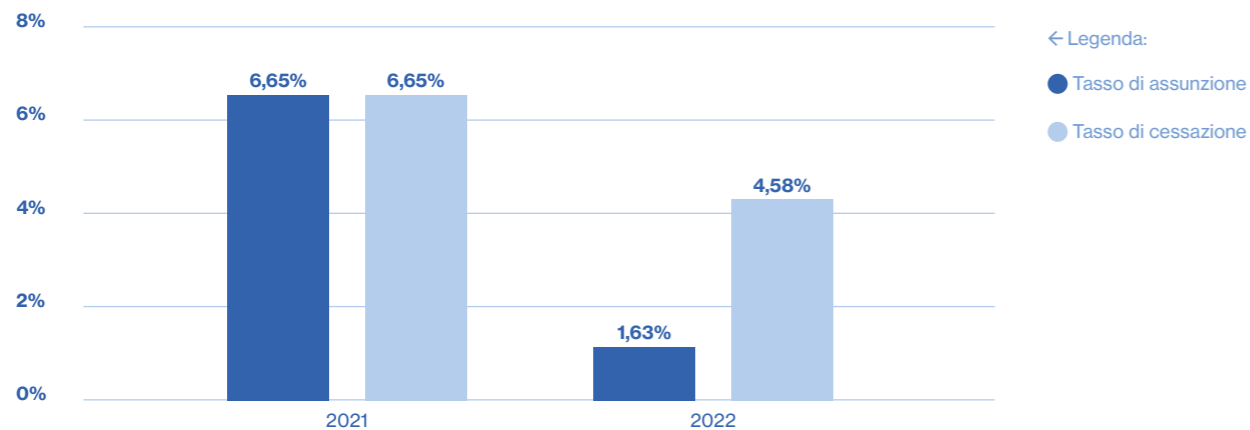
Le persone sono un elemento cruciale per il successo di Acque Veronesi, e per questo motivo l'Azienda si impegna a gestire al meglio le risorse umane, individuando le competenze migliori, riconoscendo il valore e la professionalità di ogni individuo e creando un ambiente di lavoro che favorisca relazioni positive e una mentalità collaborativa. 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.

Trend dei dipendenti per genere



Nel 2022 Acque Veronesi contava un organico medio di 306 collaboratori, di cui 68 donne e 238 uomini. Rispetto all'anno precedente, si è registrata una leggera diminuzione del numero di collaboratori, pari al -3,16%. Tale diminuzione è stata influenzata da un maggior numero di cessazioni (anche dovute a pensionamenti) rispetto alle assunzioni.

Tasso di assunzione e cessazione



Infatti, nel corso del 2022 Acque Veronesi ha registrato un **tasso di assunzione**⁴⁵ pari al 1,63% (in diminuzione rispetto all'anno precedente), effettuando 5 nuove assunzioni. In particolare, la Società ha assunto 4 uomini e 1 donna, 2 dei quali under 30 e il restante con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni.

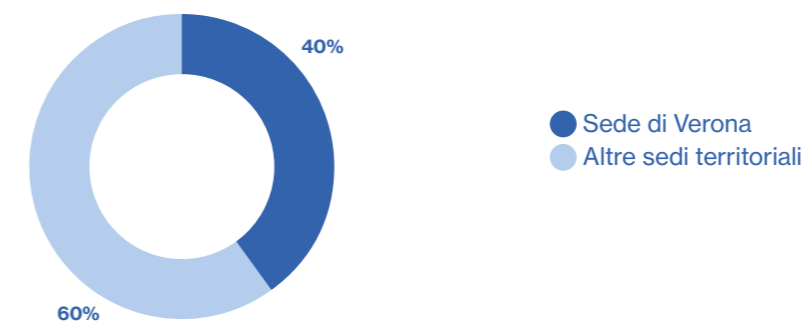
Per contro, il **tasso complessivo di cessazione**⁴⁶ registrato nel 2022 è pari al 4,58%, per un totale di 14 cessazioni. Le cause di cessazione sono da attribuire alla conclusione del rapporto di lavoro a tempo determinato, al pensionamento e alle dimissioni volontarie. Negli ultimi anni, da uno studio interno si è constatato che nel settore idrico, in particolare nelle aziende in-house come Acque Veronesi si segnala una maggiore difficoltà nell'attrazione di talenti. Questo è dovuto sia ad un contesto sociale in evoluzioni in cui il mercato del lavoro è più competitivo e con aspettative di maggiori ambizioni da parte dei giovani, sia dalle procedure di ingresso al settore stringenti. Acque Veronesi ha adottato un Regolamento interno approvato dal Consiglio di Amministrazione che si basa sulla normativa attuale applicata al settore specifico, che delinea dei processi di ricerca e selezione del personale molto stringenti guidati dalla necessità di ottimizzazione strutturale dell'organico aziendale e da una valutazione dei profili sotto il punto di vista delle competenze tecniche oltre alle esperienze e formazione professionali.

In Acque Veronesi, le categorie professionali maggiormente rappresentate sono quelle degli impiegati, sia amministrativi che tecnici, e degli operai, rispettivamente circa il 61,44% e 32,03% del totale dei collaboratori.

L'impegno di Acque Veronesi nell'instaurazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dalla percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, pari ad oltre il 99% del totale, e dall'anzianità di servizio. Infatti, oltre il 59% dei Collaboratori è in forza da un periodo compreso tra i 6 ed i 10 anni, e circa il 6% superiore ai 10 anni.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica dei collaboratori di Acque Veronesi, il personale è presente in maniera omogenea su tutto il territorio di competenza della Società data la natura del servizio erogato e la presenza di varie sedi decentrate. Nel 2022, il 60% dei dipendenti, pari a 185 collaboratori, era dislocata presso le diverse Sedi territoriali gestite della Società, il 4% in più rispetto all'anno precedente. Il restante 20% del personale ha invece svolto la propria attività lavorativa nella sede principale di Verona.

Dipendenti per area geografica 2022



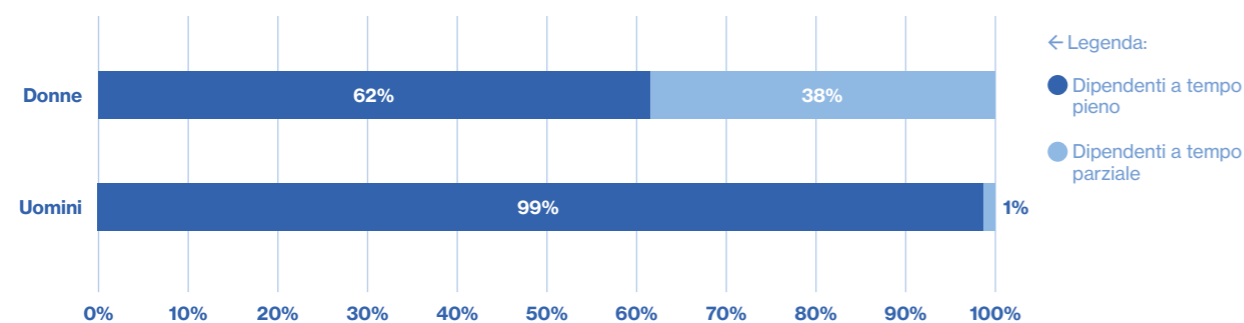
45) Il tasso di assunzione si ottiene dividendo il numero di contratti attivati nell'anno considerato per il numero totale dei dipendenti impiegati dall'azienda al 31 dicembre dello stesso anno ed esprimendo il valore ricavato in percentuale.
46) Il tasso di cessazione si ottiene dividendo il numero di contratti cessati nell'anno considerato per il numero totale dei dipendenti impiegati dall'azienda al 31 dicembre dello stesso anno ed esprimendo il valore ricavato in percentuale.

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 hanno diritto a 14 mensilità e viene loro riconosciuto un **premio di risultato annuale**, frutto dell'accordo sindacale vigente in materia, inoltre i dipendenti hanno diritto a 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.

Nel 2022, il numero medio dei collaboratori con un contratto a tempo indeterminato è stato di 303, di cui 67 donne e 236 uomini. Invece, coloro che hanno un contratto a tempo determinato sono stati 2 uomini e 1 donna. Solo il 9% dei dipendenti ha scelto di lavorare con un contratto part-time, suddiviso nel dettaglio nel 38% del totale del personale femminile e circa l'1% del totale del personale maschile.

Tipologia di contratto per genere nel 2022



In caso di necessità, l'azienda 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 2022 Acque Veronesi ha stipulato 21 contratti di somministrazione, di cui 11 con personale femminile e 10 con personale maschile. Nel 2022, non sono stati attivati progetti di stage.

Nel rispetto delle disposizioni della legge 68/1999, Acque Veronesi conta anche 18 dipendenti appartenenti alle categorie protette, di cui 10 donne e 8 uomini, in percentuale conforme alla normativa vigente.

Diversità e inclusione

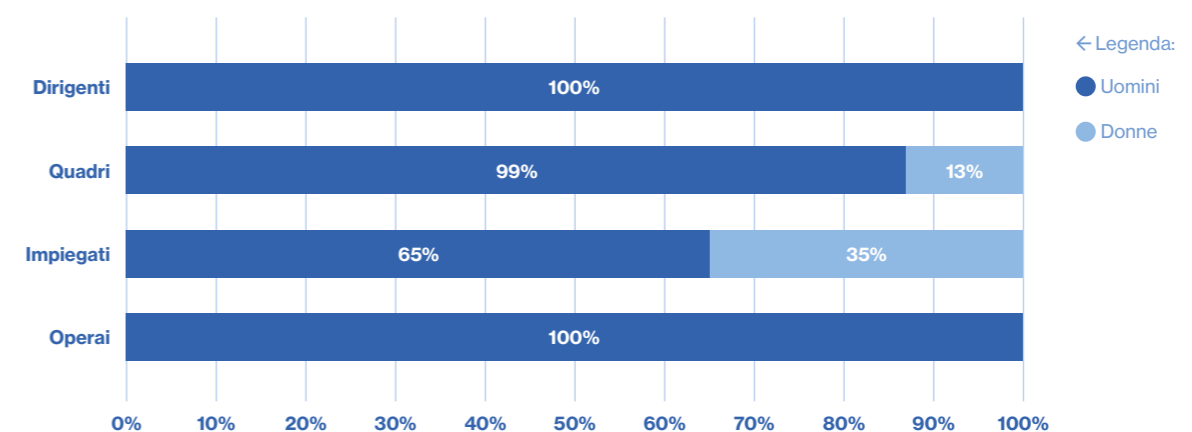
[GRI 3-3] [GRI 405-1] [GRI 406-1]

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 dell'Azienda con i suoi collaboratori.

L'Azienda 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 l'Azienda richiederà 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 ed un trattamento paritario nell'accesso al lavoro, alla formazione, alla promozione professionale (anche in termini economici) e alle condizioni di lavoro. Inoltre, l'azienda incoraggia, quando possibile, orari e modalità di lavoro flessibili, come il part-time, il lavoro agile, per conciliare gli impegni familiari con quelli professionali.

Dipendenti per genere e categoria 2022



In linea con gli anni precedenti, nel 2022, gli uomini rappresentano il 78% dei collaboratori totali, mentre le donne rappresentano il 22% del totale dei dipendenti.

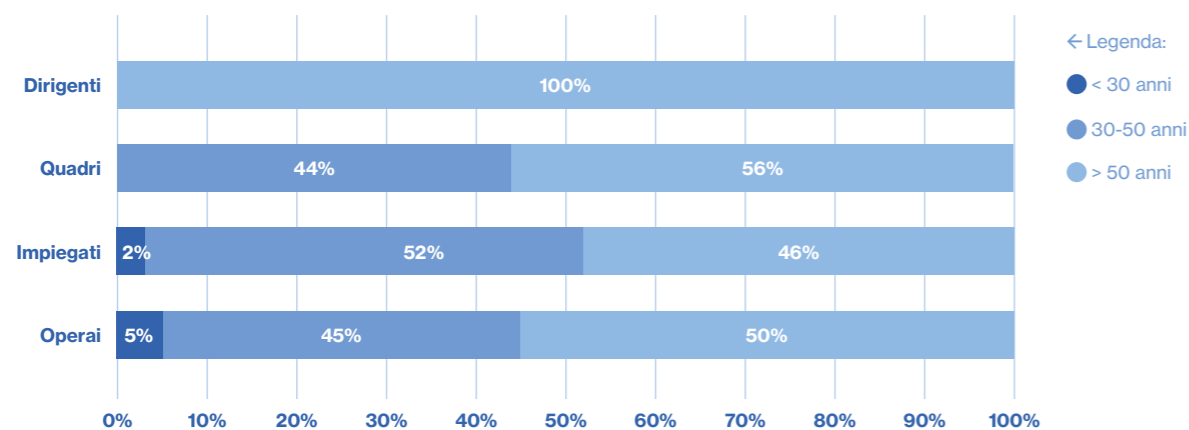
Nello specifico le donne sono presenti nei ruoli dei quadri, per un 13% del totale, e degli impiegati tecnico-amministrativi, pari al 35% del totale.

Inoltre, le donne rappresentano l'11% dei collaboratori under 30, il 28% dei collaboratori tra i 30 e i 50 anni e il 17% dei collaboratori over 50.

L'Azienda valorizza il sostegno all'intergenerazionalità, promuovendo lo scambio e l'integrazione tra i collaboratori di tutte le fasce d'età. I collaboratori di Acque Veronesi sono distribuiti quasi totalmente nelle fasce di età compresa tra i 30 e i 50 anni (48%) e superiore ai 50 anni (49%), mentre il restante 3% rappresenta i dipendenti under 30.

Focalizzandoci sulle diverse categorie professionali, gli operai sono composti per il 5% di collaboratori under 30, per il 45% di collaboratori tra i 30 e i 50 anni e per il 50% di collaboratori over 50. Gli impiegati (tecnici e amministrativi) mostrano una distribuzione simile, con il 2% di collaboratori under 30, il 52% di collaboratori tra i 30 e i 50 anni e il 46% di collaboratori over 50. Per quanto riguarda i quadri, il 44% dei dipendenti appartiene alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il restante 56% ha un'età superiore ai 50 anni. Infine, tutti i dirigenti hanno un'età superiore ai 50 anni.

Dipendenti per fasce d'età e categoria 2022



Acque Veronesi riconosce l'importanza della parità salariale di genere a tutti i livelli e assicura a tutti i dipendenti incentivi retributivi in linea con gli standard di mercato e le pratiche interne, al fine di garantire una sana competizione esterna e un'equità interna.

Acque Veronesi consente a tutti i dipendenti di effettuare segnalazioni in merito a reclami imputabili sia ad elementi retributivi sia ad aspetti organizzativi. Con la medesima procedura il dipendente può anche inviare suggerimenti di miglioramento. Il processo prevede risposta scritta da parte dell'unità organizzativa Personale e Organizzazione in tempistiche pre-determinate. Nel 2022 non ci sono state segnalazioni di rilevanza.

In un'ottica di prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi, la Società ha adottato da anni una procedura volta ad incoraggiare i dipendenti a denunciare gli illeciti di cui vengono a conoscenza (whistleblowing) ai sensi della Legge 30/11/2017 n. 179. Come previsto dalla normativa vigente la procedura prevede che la segnalazione avvenga tramite canale di posta elettronica dedicato (anticorruzione@acqueveronesi.it) e venga raccolta esclusivamente dall'RPCT. La riservatezza dell'identità del segnalante è garantita in tutte le fasi della procedura, come è garantita la tutela da eventuali misure ritorsive o discriminatorie. La medesima procedura di segnalazione può essere adottata, oltre che dai dipendenti, anche da lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di lavori, beni o servizi, e da dipendenti e collaboratori di società partecipate o controllate.

6.1 La sicurezza e il benessere dei collaboratori

Salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 3-3] [403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 403-8] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

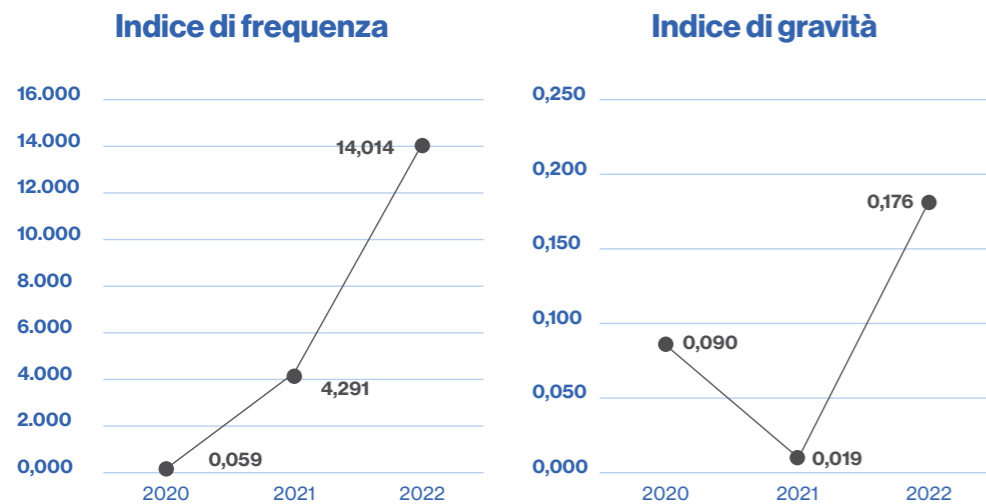
Acque Veronesi attribuisce grande importanza alla salute e sicurezza dei propri lavoratori come elemento fondamentale per garantire una crescita aziendale continua. L'Azienda si impegna costantemente a migliorare le politiche di sicurezza per la salute dei dipendenti. Considerando la natura delle mansioni 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. L'Azienda promuove una mentalità che favorisce la consapevolezza e la percezione del rischio tra tutti i lavoratori.

La Direzione Generale si avvale della figura del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) interno, nonché di altre figure aziendali previste da normativa (D.lgs. 81/08) e da procedure interne aziendali, al fine di garantire una gestione efficace ed integrata dei presidi sui rischi in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) ha il compito di gestire la Salute e Sicurezza negli ambienti di Lavoro, mantenendo i rapporti con gli enti e gli organismi di controllo e collaborando con la Direzione Generale e le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza. I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (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.

Acque Veronesi ritiene di fondamentale importanza la figura degli RLS, e organizza mensilmente riunioni tra RSPP e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza al fine di confrontarsi su tematiche contingenti e valutare proposte di miglioramento. Il Datore di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i 3 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) ed il Medico Competente si riuniscono periodicamente per discutere l'andamento della gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro. Le tipologie di rischi variano all'interno di Acque Veronesi a seconda delle diverse categorie professionali, e ricomprendono rischi fisici, chimici, biologici, ergonomici, stress lavoro-correlati e quelli associati all'utilizzo di autovetture per gli spostamenti dei dipendenti. La Società adotta un Sistema di Gestione per la Sicurezza certificato dal 2010, che riguarda l'intera organizzazione e copre l'intero personale dell'Azienda.

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 anche la possibilità ad alcune categorie professionali di sottoporsi volontariamente a specifiche vaccinazioni: nel 2022 è stata promossa la vaccinazione contro la TBE. L'impegno dell'Azienda 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.

Nel 2023 è prevista l'implementazione di una piattaforma di video-tutorial su alcune attività operative, da affiancare alla formazione e che riveste la funzione di informativa sul tema. Inoltre, l'azienda 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 2022 le ore lavorate complessive sono state 499.510, comprendendo sia i lavoratori dipendenti che i somministrati. Durante l'anno si sono verificati 7 infortuni e l'indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)⁴⁷ è stato pari a 14,014, registrando un aumento rispetto al 4,200 del 2021, dovuto in particolare all'aumento degli infortuni e alla diminuzione delle ore lavorate. Gli infortuni sono prevalentemente infortuni di lesioni accidentali sul lavoro. Di tutti gli infortuni accaduti 2 sono in itinere, 1 è stato causato da urto contro ostacoli, 3 da scivolamento e 1 da un morso di animale. L'indice di gravità⁴⁸ nel 2022 risulta essere pari a 0,176 in linea con l'anno precedente per l'aumento delle giornate di assenza a causa di infortuni e la diminuzione delle ore lavorate.



Inoltre, si sono registrati 2 infortuni accaduti ad altrettanti lavoratori di ditte terze presso impianti di Acque Veronesi durante lavori di costruzione e manutenzione. Entrambi gli infortuni sono stati oggetto di indagine da parte dello SPISAL, tutt'ora in corso. Ad oggi Acque Veronesi è stata coinvolta nell'indagine solo perché informata sui fatti.

Durante il 2022 non ci sono stati infortuni con gravi conseguenze o con decesso, pertanto, l'indice di fatalità e l'indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi), risultano essere pari a zero. Inoltre, non ci sono stati casi di malattia professionale registrabile.

Ogni infortunio subito da un dipendente, anche se in itinere o di lieve entità, viene segnalato immediatamente sia al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (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, sia all'Unità Organizzativa Personale e Organizzazione, che trasmette la pratica all'INAIL e analizza le statistiche degli 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.

7

Infortuni registrabili.

88

Giornate perse per infortuni.

0

Infortuni mortali.

0

Casi di malattie professionali.

0

Infortuni con gravi conseguenze.

499.510

Ore lavorate.

47) Il Tasso di Infortuni Totali Registrabili è calcolato secondo la seguente formula: $(\text{Totale Infortuni Registrabili} / \text{Totale Ore Lavorate}) \times 1.000.000$

48) Il Tasso di Gravità è calcolato secondo la seguente formula: $(\text{Totale Giornate di Assenza a causa di Infortuni} / \text{Totale Ore Lavorate}) \times 1.000$

Benessere delle persone

[GRI 401-2] [GRI 401-3]

Con l'obiettivo di garantire un sano equilibrio tra vita lavorativa e personale, Acque Veronesi si impegna a fornire 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), grazie ad accordi contrattuali di secondo livello, normative sindacali e prassi aziendali.

Un altro aspetto centrale per Acque Veronesi è il benessere dei propri dipendenti. Da diversi anni, l'Azienda 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 dell'Azienda.

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 ai lavoratori del settore CCNL gas-acqua. Chi aderisce a Fondo Pegaso ha diritto ad avere un contributo da parte del proprio datore di lavoro per una quota corrispondente a quanto versato dal singolo dipendente e comunque fino a concorrenza massima del 2%. Questo piano consente ai partecipanti anche di beneficiare di vantaggi fiscali sulle loro contribuzioni. Al 31 dicembre 2022, 227 collaboratori partecipavano ai piani pensionistici.

Per dimostrare il suo impegno ulteriore, l'azienda ha contribuito con un valore aggiuntivo di 168.741€ ai fondi previdenziali, che ha portato ad un beneficio supplementare di 11.952€ sul premio di produzione per i dipendenti.

Nel 2022 è stato messo a disposizione il portale **Timeswapp dedicato alla gestione del welfare aziendale per garantire l'equilibrio tra vita privata e lavorativa dei dipendenti**. 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 le figure che non sono a stretto contratto con il pubblico o che non debbano fare degli interventi operativi. Oltre ad 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. Nel 2022, si è data la possibilità ai dipendenti di svolgere per qualche giorno al mese l'attività lavorativa in mo-

dalità agile: i dipendenti che hanno aderito all'iniziativa sono stati 89, pari al 30% circa del totale dei collaboratori.

Acque Veronesi pone anche particolare attenzione alla **gestione dei congedi dal lavoro per i neogenitori accogliendo anche tutte le richieste pervenute per usufruire dei ri-positi giornalieri al rientro dalla maternità obbligatoria**. Nel 2022, il numero di collaboratori che avevano il diritto al congedo parentale era pari a 109 dipendenti (calcolati come dipendenti con figli minori fino ai 12 anni), di cui 27 donne e 82 uomini. Il numero totale di dipendenti che ha usufruito del congedo nel corso del 2022 è di 7 persone, 4 donne e 3 uomini, che sono poi rientrati al lavoro nel corso dell'anno.

Numero di dipendenti	u.m	Donne	Uomini	Totale
Che avevano diritto al congedo parentale		27	82	109
Che hanno usufruito del congedo parentale		4	3	7
Che sono ritornati al lavoro nel periodo di rendicontazione al termine del congedo parentale	n.	4	3	7
Che sono ritornati al lavoro al termine del congedo parentale e che erano ancora alle dipendenze dell'organizzazione 12 mesi dopo essere rientrati al lavoro		4	3	7

Durante l'anno 2022, i giorni di assenza per maternità sono stati 349, il 9% in più rispetto all'anno precedente.

Tra le iniziative di engagement promosse anche nel corso del 2022 si è continuato con la **newsletter "Per chi non lo sapesse"**, rivolta ai dipendenti, per condividere informazioni su nuovi progetti, sostenibilità, idee di miglioramento e ultimi aggiornamenti.

6.3 La valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti

[GRI 3-3] [GRI 404-1] [GRI 404-3]

La formazione è un elemento di fondamentale importanza per Acque Veronesi, poiché consente lo sviluppo individuale delle persone e, di conseguenza, dell'organizzazione nel suo complesso. L'Azienda si impegna costantemente a sviluppare le competenze a tutti i livelli professionali, affrontando le sfide del settore che richiedono sempre più conoscenze multidisciplinari e l'offerta di soluzioni tecnologicamente avanzate. Grazie alla formazione continua, Acque Veronesi è in grado di adattarsi ai cambiamenti del settore e offrire un servizio all'avanguardia.

Per i dipendenti, la Società realizza **Piani di formazione e aggiornamento** che permettono di esprimere e coltivare le loro potenzialità. I percorsi formativi sono erogati tenendo conto delle necessità organizzative, del ruolo e delle competenze di ciascuna risorsa; all'inizio di ogni anno, pertanto, a seguito di formale richiesta, l'U.O. Risorse Umane e Organizzazione riceve le esigenze formative obbligatoria e specialistica dai Responsabili d'area al fine di pianificare l'anno formativo.

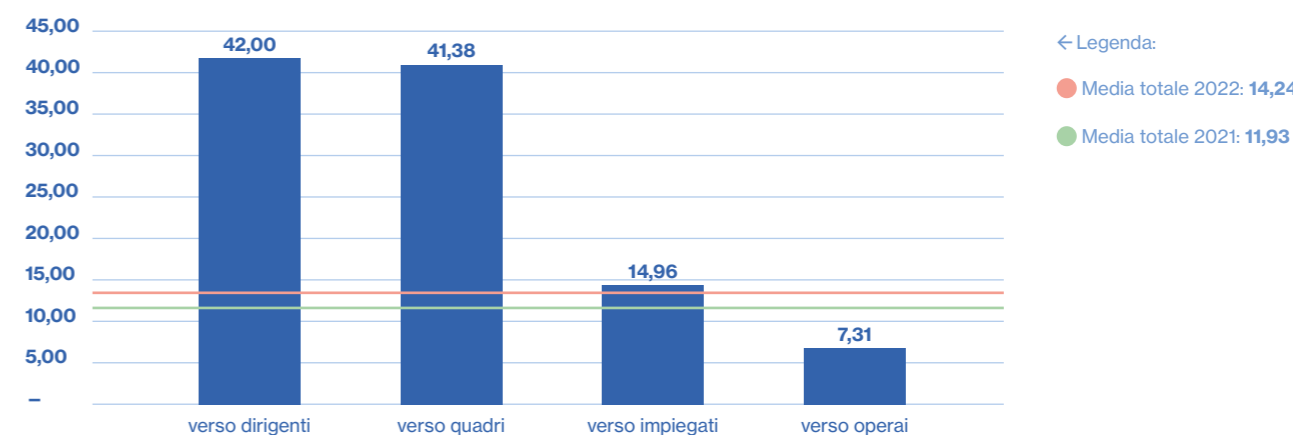
Acque Veronesi affida la maggior parte delle docenze ad esperti in possesso di un'esperienza comprovata nel settore del Servizio Idrico Integrato e nel territorio in cui l'Azienda opera. Supportare il dipendente nel cambio mansione o accrescere le competenze con un'adeguata formazione rappresenta uno dei cardini della Società; non solo quindi un mero assolvimento dagli aspetti di salute e sicurezza del lavoro.

Per far sì che le competenze tecniche, le tecnologie all'avanguardia e l'impegno che ciascun dipendente ha sempre profuso siano pienamente efficaci è necessario affiancarli con una chiara definizione della missione aziendale, con i valori dell'organizzazione e con un sinergico lavoro di squadra. Pertanto, una delle azioni attuate in tal senso, affiancati da un partner esterno, è stata il cosiddetto "Progetto DROP", un percorso pluriennale che mira a sviluppare un ambiente e delle modalità di lavoro capaci di motivare i dipendenti di Acque Veronesi verso gli obiettivi qualitativi che l'Azienda vuole garantire all'utenza.

Il progetto prevede una serie di tappe che toccano, con tempi e modalità diverse, tutta Acque Veronesi; una delle più importanti è stata un'intervista aziendale rivolta a tutti i dipendenti per indagare il benessere lavorativo, grazie alla quale quindi ciascun dipendente è stato parte attiva in questo percorso.

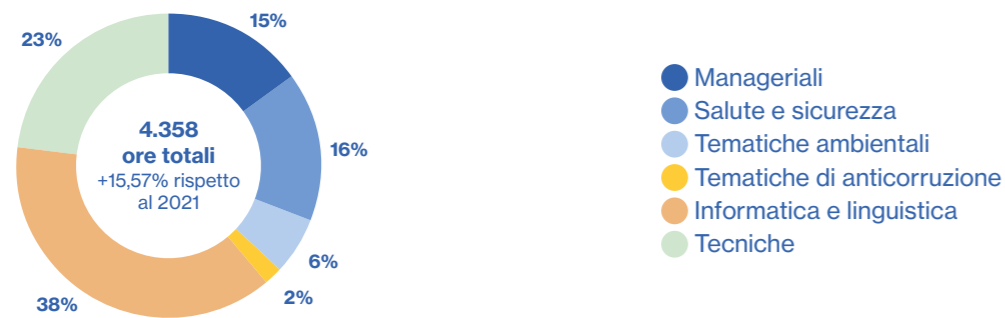
Nel 2022, sono state erogate 4.358 ore di formazione, pari al 15,57% in più rispetto all'anno precedente, con una media di circa 14,24 ore medie pro-capite. In particolare, gli uomini hanno ricevuto in media 10,15 ore di formazione mentre le donne 28,54. Nella fattispecie, si è riscontrato un maggior numero di ore dedicate alla formazione specialistica, riguardanti, ad es., la gestione degli appalti pubblici, le manutenzioni, l'innovazione nel campo della progettazione e della gestione dei sistemi di fognatura e delle altre opere per il convogliamento delle acque di deflusso nelle aree urbane e la gestione sostenibile nel processo di potabilizzazione. Acque Veronesi si pone l'obiettivo di aumentare la formazione nell'ambito specifico della SSL con il fine di accrescere la consapevolezza di tutti i dipendenti ed allineare pertanto le competenze di ciascun individuo. Un percorso iniziato già nel mese di ottobre del 2022 con l'implementazione di un Piano formativo finanziato da Fondimpresa sulla SSL e che ha previsto anche l'attuazione di alcuni corsi specialistici. Tale Piano vede il termine del giugno 2023 ma nell'ottica della continuità, sempre nel corso del 2023 verrà attivato un secondo Piano, analogo al precedente, per coprire le aggiuntive esigenze evidenziate.

Numero di ore di formazione medie per categoria professionale nel 2022



Il numero medio di ore di formazione per categoria professionale diminuisce per quelle categorie che sono maggiormente rappresentate.

Ore di formazione per tipologia



La maggior parte delle ore di formazione sono state erogate verso impiegati (1.936 ore di formazione verso impiegati donne e 876 ore di formazione verso impiegati uomini), e verso gli operai per un totale di 716 ore di formazione. La formazione complessiva destinata alla categoria professionale dei quadri è stata di 662 ore, mentre quella per la dirigenza di 168 ore.

Circa il 38% delle ore di formazione erogate nel 2022 ha riguardato l'ambito dell'informatica per aumentare il know-how dei dipendenti in materia di software per la gestione dei dati, per la gestione della sicurezza informatica e impiantistica, il 23% per lo sviluppo di competenze tecniche, e il 16% per salute e sicurezza. Inoltre, nel corso dell'anno 2022, le ore destinate alla formazione per lo sviluppo di competenze manageriali sono state 666 (pari al 15% del totale delle ore di formazione), e quelle dedicate alla formazione sulle tematiche ambientali sono state 265 (6% sul totale delle ore di formazione). Per quanto attiene queste ultime, le tematiche sostenute riguardavano principalmente: inquinamento luminoso, monitoraggio impianti di depurazione, potabilizzazione, classificazione rifiuti ed acqua e rifiuti. L'obiettivo primario che ci si è posti in questo caso è quello di far fronte ai rischi usuali del core business della Società, conoscere in modo approfondito la normativa cogente ed essere sempre aggiornati rispetto la vigente legislazione in materia ambientale.

In aggiunta, particolare attenzione è rivolta alla sensibilizzazione e formazione del personale (per lo più con funzioni apicali) sulle tematiche contemplate dal D.Lgs. 231/2001 e sulla lotta alla corruzione.

Al momento la valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale dei collaboratori è prevista all'interno della politica incentivante, senza essere sistematica e formalizzata. La Direzione Generale ha l'obiettivo per il prossimo biennio di individuare una metodologia basata su criteri prestabiliti per valutare le performance dei collaboratori quali, ad es., proattività, capacità di problem solving, collaborazione in team ed autonomia organizzativa/operativa.

6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata

[GRI 3-3] [GRI 204-1]

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 impresa pubblica ed ente aggiudicatore 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 sottoscritto dai titolari o dai legali rappresentanti di ogni impresa candidata in fase di gara mentre per le imprese incluse nel Sistema di qualificazione dei fornitori della Società tale sottoscrizione avviene al momento dell'iscrizione.

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 ha adottato internamente il **Regolamento per la disciplina dei Contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria**, revisionato nel 2022, nel rispetto del D.lgs. 50/2016 Codice dei contratti pubblici. Il Regolamento disciplina i contratti di appalto e di concessione delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori aventi ad oggetto l'acquisizione di servizi, forniture, lavori e opere, e si fonda su principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione e proporzionalità. Sulla base di questi principi, il Regolamento struttura le pratiche di formazione, stipulazione ed esecuzione dei contratti di beni, servizi e lavori da parte di Acque Veronesi, all'insegna della massima trasparenza.

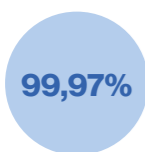
Per selezionare i contraenti, Acque Veronesi adotta un processo trasparente e ben strutturato che si fonda su:

- › valutazione dell'offerta in termini di qualità, prezzo, competitività e utilità;
- › rispetto dei principi fondamentali di libera concorrenza, 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 all'art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici, 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, IQNet SR10 ed EMAS.

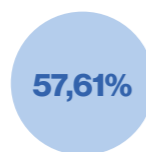
A partire dal 2020, la Società si avvale di un **proprio portale acquisti**, uno strumento che garantisce rigore, efficacia ed efficienza nel processo di qualificazione dei fornitori e di contrattazione. Grazie al portale, è possibile integrare il sistema di e-procurement e il gestionale SAP, utilizzare pacchetti più evoluti (es. ANAC), e recepire velocemente le modifiche normative. 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.

Permane nel 2022 una situazione di incertezza economica, dovuta all'aumento del costo delle materie prime e la crisi energetica (strascichi del 2021). Acque Veronesi ha mantenuto la priorità di garantire il più possibile la continuità nella selezione dei fornitori nel rispetto delle normative e degli standard di qualità previsti.



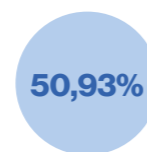
99,97%

ITALIA



57,61%

REGIONE VENETO



50,93%

PROVINCIA DI VERONA

Nello specifico la maggioranza dei fornitori è rappresentata da imprese edili (35,91%), smaltimento rifiuti - autospurgo (20,10%) e imprese di forniture e servizi vari (16,48%).

Ripartizione dell'ordinato 2022 per categoria merceologica	%
Imprese edili	35,91%
Materiali e apparati per depuratori e reti	8,56%
Forniture e servizi vari	16,48%
Smaltimento rifiuti - Autospurgo	20,10%
Impianti elettrici, elettromeccanica, idraulici, carpenteria	6,98%
Progettazione/DL/collauda/rilievi/pratiche catasto	3,78%
Hardware, software e telefonia	2,86%
Altro	5,32%
Totale	100%

6.5 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. Già in fase di iscrizione agli elenchi ufficiali e anche in tutte le procedure, vengono richiesti all'operatore economico, oltre ad una serie di informazioni necessarie ad inquadrarlo all'interno di una determinata categoria, anche una dichiarazione valevole dal punto di vista della responsabilità sociale su tematiche relative ad esempio all'utilizzo di lavoratori minorenni, alle ore di lavoro straordinario, alla possibilità ai dipendenti di sporgere reclami, ecc., oltre alla dichiarazione di eventuale sistema di gestione certificato per la responsabilità sociale. All'interno delle procedure di gara, invece, ove possibile, è prassi aziendale 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, qualità e/o sicurezza. Questo approccio è volto a favorire una selezione di fornitori che dimostrano di avere performance più sostenibili e permette di integrare in modo capillare la sostenibilità nella catena del valore di Acque Veronesi.

I requisiti della Società sono definiti in coerenza con i criteri ambientali minimi (CAM) definiti dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM), in linea con il Codice dei contratti pubblici (art. 34 del D. Lgs. 50/2016) 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 di fornitura predisposti dalla Società contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del Codice Etico o grave illecito professionale da parte dei fornitori.

Se il Responsabile Unico di Procedimento (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, con il Consorzio Viveracqua è stata predisposta una Centrale unica 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. I gestori sono dotati di un Albo Fornitori regionale al quale possono ricorrere per le procedure di gara.

Guida alla lettura

7.1 Nota Metodologica

Standard, linee guida e raccomandazioni

Il Report di Sostenibilità 2022 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, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi nel mese di agosto 2023 e pubblicato nel mese di settembre 2023, è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (adottando gli ultimi GRI Standards pubblicati nel 2021) della Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "In accordance", al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute. Nel paragrafo "GRI Content Index" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate.

Il documento non è stato sottoposto a giudizio di conformità in quanto il Bilancio è redatto in forma volontaria. I principi utilizzati per la definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità sono, quindi, quelli indicati dai GRI Standards:

Completezza: le tematiche materiali trattate nel Report di Sostenibilità sono ricoperte nella loro interezza e rappresentano gli impatti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di Acque Veronesi, permettendo in questo modo una valutazione completa delle performance della Società nell'anno di rendicontazione.

Contesto di Sostenibilità: le performance di Acque Veronesi sono presentate nel contesto più ampio della sostenibilità. Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report di Sostenibilità sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI.

Accuratezza: il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Report di Sostenibilità risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di Acque Veronesi nel periodo di rendicontazione.

Chiarezza: la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il presente Report di Sostenibilità fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse.

Comparabilità: quando possibile, gli indicatori presentati nel Report di Sostenibilità fanno riferimento al triennio 2020-2022 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di Acque Veronesi nel tempo.

Equilibrio: i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di Acque Veronesi nel periodo di rendicontazione;
Tempestività: le informazioni rendicontate all'interno del documento sono rese disponibili in maniera tempestiva al fine di consentire agli utilizzatori di integrare i dati nel loro processo decisionale.

Verificabilità: le informazioni sono state raccolte, registrate, compilate e analizzate in modo da poterle esaminare per stabilirne la qualità.

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 2022 e si riportano, quando disponibili, i dati 2021 e 2020 a fini comparativi.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Report di Sostenibilità si è basato sull'analisi di materialità, aggiornata nel 2023 in linea con i GRI 2021, che ha permesso di identificare gli impatti positivi, negativi, attuali e potenziali che Acque Veronesi genera sull'economia, ambiente e 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 garantire la comparabilità delle performance nel tempo, i valori dell'anno di rendicontazione (2022) sono stati posti a confronto, tramite l'utilizzo di grafici e tabelle, con quelli relativi all'esercizio precedente, quando disponibili. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "Metodologia di calcolo".

In appendice sono riportate le tabelle degli indicatori GRI suddivise per area di impatto rendicontate con riferimento ai paragrafi del documento, un elenco contenente le definizioni dei temi riconosciuti come materiali e una tabella di raccordo tra i temi materiali, gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti (GRI Content Index), che fungono da bussola per il lettore.

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

KPI	Metodologia
Economia & Governance	
Valore economico	<p>Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività.</p> <p>Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito (valore economico distribuito), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto.</p> <p>Tutte le componenti di questi indicatori sono calcolate facendo riferimento alle singole voci degli Schemi di Bilancio pubblicati nella Relazione Finanziaria Consolidata di Acque Veronesi.</p>
Ricadute economiche e occupazionali	<p>Le attività intraprese dall'azienda hanno ricadute in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impatto diretto: impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da Acque Veronesi; • Impatto indiretto: impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e che Acque Veronesi effettua nei confronti di fornitori italiani; • Impatto indotto: impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dalla Società. <p>L'analisi si basa sul modello economico input-output, che, analizzando statisticamente le interdipendenze economiche tra i settori industriali di una nazione, è in grado di fornire una lettura approfondita del contesto economico in cui si opera. Nello specifico vengono utilizzati dei moltiplicatori settoriali che vengono elaborati a partire dai vettori ISTAT.</p>
Persone	
Relazioni industriali	Dipendenti Coperti da Contrattazione collettiva: si intendono quei dipendenti il cui rapporto di lavoro è regolato da contratti o accordi di tipo collettivo, siano essi nazionali, di categoria, aziendali o di sito.
Ore di formazione	Ore erogate ai dipendenti Acque Veronesi tramite percorsi formativi sia in autonomia anche in modalità training on the job. Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero medio di dipendenti nell'anno.
Dipendenti	Il numero di dipendenti è stato calcolato come il numero di dipendenti medio nell'anno 2022.
Tasso di turnover	<p>Positivo: Rapporto tra il numero delle assunzioni e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p> <p>Negativo: Rapporto tra il numero delle risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p>
Sicurezza	I rischi per i lavoratori di Acque Veronesi risultano essere legati principalmente alle attività cantieristiche e di gestione impianti, quali, a titolo esemplificativo, ferite o colpi dovuti all'utilizzo di attrezzature da cantiere, esposizione a sostanze pericolose utilizzate nei processi di potabilizzazione e depurazione dell'acqua e esposizione ad amianto in attività di manutenzione su condotte di acquedotto.
Ambiente	
Consumi energetici	<p>La metodologia di calcolo è stata cambiata utilizzando i fattori di conversione Defra: per la benzina, il gasolio, il CNG, il GPL, il metano, il biogas e l'energia elettrica provengono dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito), annualmente aggiornato 2020, 2021 e 2022.</p> <p>Al fine di allineare i dati, sono stati ricalcolati anche gli anni precedenti.</p> <p>Nei report precedenti era stata utilizzata una metodologia di calcolo che includeva nei fattori di conversione variabili come le perdite di rete che non sono direttamente correlabili al consumo dell'organizzazione.</p>
Emissioni GHG	<p>Emissioni Scope 1: sono le emissioni direttamente generate dagli asset della Società. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO₂, CH₄ e N₂O. I fattori di emissione utilizzati per benzina, gasolio, CNG, GPL, metano e biogas provengono dal database Defra, annualmente aggiornato, per il 2020, 2021 e 2022.</p> <p>Emissioni Scope 2 – Market Based: sono le emissioni di GHG indirette calcolate considerando le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha scelto attraverso contratti di fornitura. Il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica secondo la metodologia Market Based proviene dal database AIB 2022.</p> <p>Emissioni Scope 2 – Location Based: sono le emissioni di GHG indirette relative alla generazione di energia elettrica e calore acquistati da terzi e consumati negli asset della compagnia. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO₂, CH₄ e N₂O.</p>

7.2 Dati e indicatori di performance

Allegati capitolo 1. Carta d'identità

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

STAKEHOLDER ENGAGEMENT [GRI 102-40; GRI 102-43; GRI 120-44]			
Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Assicurazioni	Compagnie di Assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> › Rischi; › Continuità del Servizio. 	<ul style="list-style-type: none"> › Assicurazione su beni di Acque Veronesi.
Collettività, Associazioni di cittadini	<ul style="list-style-type: none"> › Associazioni e Comitati territoriali; › Cittadini del territorio; › Media. 	<ul style="list-style-type: none"> › PFISS; › Sensibilizzazione all'uso razionale della risorsa idrica; › Valutazione di impatto ambientale verso la cittadinanza. 	<ul style="list-style-type: none"> › Partecipazione a iniziative sociali, culturali e didattiche, sostenendo eventi ed iniziative pubbliche: Giornata Mondiale dell'acqua, Lessinia Film Festival, - VeronaVera – La città di riscoprire,, Straverona, etc.); › Analisi olfattometriche - emissioni odorigene; › Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa.
Consorzio Viveracqua	<p>Raggruppa 12 Aziende idriche a totale proprietà pubblica:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Acque del Chiampo; › Acquevenete; › Acque Veronesi; › AGS; › ATS; › ETRA; › GSP; › LTA; › Viacqua; › Medio Chiampo; › Piave Servizi; › Veritas. 	<ul style="list-style-type: none"> › 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. 	<ul style="list-style-type: none"> › 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 report Sostenibilità Condivisa di Viveracqua.
Enti	<ul style="list-style-type: none"> › ATO VERONESE › Consiglio di Bacino. 		<ul style="list-style-type: none"> › Definizione delle tariffe del Servizio Idrico Integrato su tutto il territorio dell'ATO Veronese, che vengono poi applicate e riscosse dai Gestori; › Pianifica gli investimenti con il Piano d'Ambito, approvazione dei piani operativi pluriennali dei Gestori e approvazione dei progetti degli interventi che verranno appaltati dai Gestori; › Stipula di convenzioni e regolamenti; › Riunioni/Trasferte di rappresentanza; › Incontri di confronto per il Piano degli Investimenti.
Enti finanziatori, banche	Istituti di Credito	<ul style="list-style-type: none"> › Continuità del Servizio; › Finanziamenti. 	<ul style="list-style-type: none"> › Richiesta di Finanziamenti (es. PNNR); › Hydrobond.
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> › Fornitori di beni e servizi; › Fornitori di lavori; › Collaboratori esterni; › Consulenti; › Associazioni di categoria. 	<ul style="list-style-type: none"> › Riferimenti normativi e legislativi di carattere generale e/o di settore; › Nuove tecnologie e/o attrezzature e/o materiali; › Materiali di acquisto e servizi critici; › Prestazioni dei fornitori; › Fattori finanziari. 	<ul style="list-style-type: none"> › Codice Etico; › Codice Etico degli Appalti; › Sito Internet Aziendale: sezione dedicata ai Fornitori, in cui si possono trovare avvisi ed informazioni in merito a: <ul style="list-style-type: none"> a) Bandi e Gare (Home >Fornitori >Bandi e gare); b) Norme di riferimento (Home >Fornitori >Norme di riferimento); c) Fatturazione elettronica (Home >Fornitori >Fatturazione elettronica); › Visite Ispettive di II^ parte.

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Management - Dirigenti	<ul style="list-style-type: none"> Direzione Generale; Direzione Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi Direzione Tecnica; Direzione Operativa; Direzione Amministrazione e Commerciale. 	<ul style="list-style-type: none"> Amministrazione della Società; Efficienza ed Operatività; Sistemi di Gestione; Servizio Erogato; Bilancio di Esercizio; Bilancio di Sostenibilità; Normativa cogente; Nuova normativa; 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> U.O. Comunicazione di Acque Veronesi; Ufficio Stampa di Acque Veronesi; Management aziendale. 	<ul style="list-style-type: none"> Attività operative dell'Azienda; PFAS; Qualità dell'acqua; Ricerca, sviluppo, tecnologia e innovazione; Tutela dell'ambiente e Sostenibilità Ambientale; Plastic-free. 	<p>Per Acque Veronesi è fondamentale instaurare relazioni trasparenti con i propri Portatori d'Interesse: la trasmissione di informazioni riguarda non solo le attività operative dell'Azienda ma anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> Partecipazioni a Fiere, Eventi, Manifestazioni, Convegni; Collaborazioni/Sponsorizzazioni; Campagne pubblicitarie. <p>Acque Veronesi utilizza sia mezzi di comunicazione tradizionali che media digitali, o new media. Fra questi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quotidiani/Riviste; Programmi Televisivi e Radiofonici; Sito internet Aziendale; Social Network (Facebook, Twitter, etc.).
Medico competente	<ul style="list-style-type: none"> Medico Competente; Dipendenti. 	<ul style="list-style-type: none"> SSL. 	<ul style="list-style-type: none"> Visite del dipendente; Riunione Periodica; Visite agli ambienti di lavoro; Riesame della Direzione.
Organismo di Vigilanza 231	<ul style="list-style-type: none"> Presidente OdV; Consiglieri OdV; Management aziendale. 	<ul style="list-style-type: none"> Governance; Valutazione dell'adeguatezza e l'aggiornamento del Modello; Whistleblowing system: La gestione delle segnalazioni e lo svolgimento di indagini. 	<ul style="list-style-type: none"> Vigila sul funzionamento e sull'osservanza dei Modelli di organizzazione, gestione e controllo; Cura il relativo aggiornamento; Riunioni periodiche con il Management aziendale anche per individuare opportunità di miglioramento; Attiva specifici canali informativi, fra cui la casella di posta elettronica: odvacqueveronesi@gmail.com.
Preposti	<ul style="list-style-type: none"> Sovrintendono alle attività lavorative svolte dai lavoratori. 	<ul style="list-style-type: none"> Disposizioni di legge e aziendali in materia di salute e sicurezza. 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di un sistema organizzativo in cui, ogni attore della sicurezza dovrà agire al meglio e in sinergia con tutti gli altri per soddisfare il bene comune, cioè la salute e il benessere del lavoratore.
Pubblica Amministrazione	<p>Enti nazionali/Statali:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE); Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT); Authority e Enti regolatori. <p>Enti locali:</p> <ul style="list-style-type: none"> Regione Veneto; Provincia di Verona; Comuni veronesi. 	<ul style="list-style-type: none"> Normativa regolamenti applicabili ad Acque Veronesi. 	<p>Le relazioni con Istituzione ed Autorità competenti riguardano aspetti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorizzazioni; Concessioni e contratti di servizio; Trasmissioni di pareri e documenti; Survey e statistiche; Workshop, convegni e seminari; Partecipazione a progetti con la cooperazione con le Istituzioni; Vigilanza.
Rls	<ul style="list-style-type: none"> Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. 	<ul style="list-style-type: none"> Aspetti della Salute e della Sicurezza durante il Lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Incontri informativi in ambito SSL (assicurazione che, nell'Azienda, vengano rispettate le norme stabilite dal Testo Unico sulla sicurezza); Riunione Periodica (ex art.35 D.Lgs 81/2008); Riesame della Direzione; Acque Veronesi ha in carica n.3 RLS.

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> Personale dipendente; Organizzazioni Sindacali. 	<ul style="list-style-type: none"> Formazione obbligatoria e non; Welfare Aziendale; Telelavoro; Codice Etico; Carta del Servizio; Accordi di contrattazione collettiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento di responsabilità e ruoli distinti; Riconoscimento del valore istituzionale delle Rappresentanze sindacali unitarie (assemblee sindacali - confronto - informativa - contrattazione decentrata); I dipendenti di Acque Veronesi possono usufruire della Piattaforma Welfare "Timeswapp"; Pillole informative (mail list).
RSPP	<ul style="list-style-type: none"> Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. 	<ul style="list-style-type: none"> Violazioni in materia di salute e sicurezza (D.lgs. 81/08). 	<ul style="list-style-type: none"> Collabora con il Datore di Lavoro, gli RLS ed il Medico Competente alla stesura del Documento di Valutazione dei Rischi; Per quanto di sua competenza, procede all'elaborazione delle misure preventive e protettive previste dall'art.28, comma 2 del D.Lgs 81/2008 e procede all'implementazione dei sistemi di controllo di tali misure; Elabora le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali; Propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori; consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro che interessino la Società; Riunione periodica di cui all'art.35 del D.Lgs 81/2008; Informazione ai lavoratori, (ex art. 36 D.Lgs 81/2008).
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> RSU di Acque Veronesi; Federazioni di categoria (Filtcem, Femca, Uiltec); Segreterie Provinciali (CGIL, CISL, UIL). 	<ul style="list-style-type: none"> Politiche del lavoro; Contratti collettivi; Diritti dei lavoratori; Tutela degli interessi dei lavoratori. 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblee sindacali; Assemblee Sindacali Territoriali; Riunioni con il Management aziendale; Promozione dei programmi attuati; Offerta di consulenza ai lavoratori nelle controversie di lavoro.
Soci - CdA	<ul style="list-style-type: none"> Comuni Soci; Consorzio di Bonifica CISIAG SpA; Consorzio CAMVO SpA; Consorzio LE VALLI; Società Acque Vive Servizi e Territorio S.r.l.; Presidente e Consiglieri del CdA; Presidente e Sindaci Effettivi del Collegio Sindacale. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione del Sistema I.I.; Produttività; Qualità del Servizio; Bilancio di Esercizio; Bilancio di Sostenibilità. 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblea dei Soci; Consiglio di Amministrazione;
Utenti del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Utenti; Associazioni dei Consumatori. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento della tutela della qualità delle acque dalla fonte al rubinetto per garantire la salute del consumatore; Rispetto dell'ambiente e del territorio; Bolletta chiara. 	<p>Chiarezza e trasparenza sono per AV principi alla base delle relazioni con l'utenza. I rapporti di natura commerciale e/o amministrativa con l'utenza si sviluppano attraverso diverse modalità, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sito Internet Aziendale; Area riservata cliente su sito web App Acque Veronesi Sportelli: distribuiti sul territorio, sono a disposizione dell'utenza previo appuntamento; SERVIZIO CLIENTI (numero 800-735300): rappresenta il principale canale di accesso telefonico; In face (Videocall Assistant): servizio di assistenza Clienti aggiuntivo a quelli già attivi che rientrano nella disciplina dall'Autorità per l'energia. Il servizio di assistenza on-line è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle 20 e il Sabato dalle ore 8 alle 13; PRONTO INTERVENTO (numero 800-734300). Spiegazione di come leggere la bolletta; Link su Sito Internet Aziendale per consultare le analisi chimiche dell'acqua distribuita sul territorio: www.acqueveronesi.it/qualita-acqua.asp?idpagina=16 OBIETTIVI FUTURI: per il 2023 è prevista una indagine di soddisfazione del cliente

Allegati capitolo 2. Governance

DATI ECONOMICO-FINANZIARI IN MIGLIAIA DI EURO

Dati economico-finanziari (migliaia di €)	2020	2021	2022	Trend 2022-2021
Valore della produzione	93.301 €	97.608 €	115.830 €	18,67%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	82.423 €	85.360 €	95.564 €	11,95%
Margine operativo lordo	20.066 €	18.072 €	21.314 €	17,94%
Utile	2.103 €	438 €	476 €	8,68%

DATI ECONOMICO-FINANZIARI IN MIGLIAIA DI EURO

Valore economico generato e distribuito (migliaia di €)	2020	2021	2022	Trend 2022-2021
A) Valore economico generato	88.954 €	91.952 €	104.884 €	14,06%
Valore della produzione	88.750 €	91.716 €	104.180 €	13,59%
Altri proventi finanziari	204 €	236 €	705 €	198,73%
B) Valore economico distribuito	70.773 €	75.797 €	85.540 €	12,85%
Remunerazione dei fornitori	44.015 €	49.239 €	64.844 €	31,69%
Remunerazione del personale	19.793 €	2.040 €	20.235 €	891,91%
Remunerazione del capitale di credito	1.566 €	1.559 €	2.247 €	44,13%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	5.399 €	4.558 €	-1.786 €	-139,18%
C) (=A-B) Valore economico trattenuto	18.180 €	16.155 €	19.345 €	19,75%
Ammortamenti e svalutazioni	15.263 €	15.276 €	17.364 €	13,67%
Accantonamenti per rischi	815 €	441 €	1.505 €	241,27%
Accantonamenti a Riserve (destinazione del risultato dell'esercizio)	2.103 €	438 €	476 €	8,68%

RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI GENERATE NEL 2022 IN EURO E NUMERO DI POSTI DI LAVORO

Valore aggiunto creato nel 2022	Ricadute economiche (€)	Ricadute occupazionali (n. posti di lavoro)
Valore aggiunto diretto	22.595.296 €	303
Valore aggiunto indiretto	67.163.275 €	876
Valore aggiunto indotto	8.915.742 €	135
Totale	98.674.313 €	1.314

COMPOSIZIONE SOCIETARIA NEL 2022 PER QUOTA E PERCENTUALE

Composizione societaria	Quota	%
COMUNE DI VERONA	2.336.182 €	46,72%
CISIAG SPA	418.429 €	8,37%
COMUNE DI VILLAFRANCA	202.855 €	4,06%
ACQUE VIVE SERVIZI E TERRITORIO S.r.l	191.600 €	3,83%
CAMVO SPA	190.840 €	3,82%
COMUNE DI SAN GIOVANNI LUPATOTO	147.714 €	2,95%
COMUNE DI BUSSOLENGO	121.440 €	2,43%
COMUNE DI NEGRAR	111.061 €	2,22%
CONSORZIO "LE VALLI"	105.282 €	2,11%
COMUNE DI PESCONTINA	93.716 €	1,87%
COMUNE DI SAN MARTINO BUON ALBERGO	87.965 €	1,76%
COMUNE DI SAN PIETRO IN CARIANO	83.929 €	1,68%
COMUNE DI SAN BONIFACIO	83.371 €	1,67%
COMUNE DI CASTEL D'AZZANO	71.969 €	1,44%
COMUNE DI LEGNAGO	57.775 €	1,16%
COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI	49.737 €	0,99%
COMUNE DI CEREIA	48.149 €	0,96%
COMUNE DI GREZZANA	46.645 €	0,93%
COMUNE DI POVEGLIANO VERONESE	46.014 €	0,92%
COMUNE DI LAVAGNO	41.366 €	0,83%
COMUNE DI VILLA BARTOLOMEA	36.566 €	0,73%
COMUNE DI MONTEFORTE D'ALPONE	33.672 €	0,67%
COMUNE DI TREGNAGO	32.324 €	0,65%
COMUNE DI SOAVE	30.139 €	0,60%
COMUNE DI BUTTAPIETRA	27.458 €	0,55%
COMUNE DI FUMANE	25.982 €	0,52%
COMUNE DI SAN GIOVANNI ILARIONE	22.458 €	0,45%
COMUNE DI NOGAROLE ROCCA	20.530 €	0,41%
COMUNE DI CALDIERO	20.098 €	0,40%
COMUNE DI MARANO DI VALPOLICELLA	19.779 €	0,40%
COMUNE DI MONTECCHIA DI CROSARA	19.564 €	0,39%

Composizione societaria	Quota	%
COMUNE DI CASALEONE	19.254 €	0,39%
COMUNE DI BELFIORE	18.256 €	0,37%
COMUNE DI VESTENANOVA	17.838 €	0,36%
COMUNE DI BADIA CALAVENA	16.362 €	0,33%
COMUNE DI RONCÀ	15.420 €	0,31%
COMUNE DI BOSCO CHIESANUOVA	15.008 €	0,30%
COMUNE DI SANGUINETTO	12.846 €	0,26%
COMUNE DI SANT'ANNA D'ALFAEDO	11.276 €	0,23%
COMUNE DI CERRO VERONESE	10.079 €	0,20%
COMUNE DI ROVERÈ VERONESE	9.432 €	0,19%
COMUNE DI ANGIARI	6.423 €	0,13%
COMUNE DI CAZZANO DI TRAMIGNA	5.939 €	0,12%
COMUNE DI ILLASI	4.432 €	0,09%
COMUNE DI ERBEZZO	3.586 €	0,07%
COMUNE DI VELO VERONESE	3.510 €	0,07%
COMUNE DI CONCAMARISE	3.204 €	0,06%
COMUNE DI SAN MAURO DI SALINE	2.526 €	0,05%
Totale soci n. 48 (su 77 Comuni serviti)	5.000.000 €	100%

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE NEL 2022 PER GENERE E FASCIA D'ETÀ

Composizione CdA per genere e fascia d'età				
Componenti	u.m.	2022		
		Donne	Uomini	Totale
< 30 anni	N.	-	-	-
30 - 50		1	2	3
> 50		1	1	2
Totale		2	3	5

COMPOSIZIONE DELL'ORGANO DI VIGILANZA NEL 2022 PER GENERE E FASCIA D'ETÀ

Composizione OdV per genere e fascia d'età				
Componenti	u.m.	2022		
		Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	N.	-	-	-
30 - 50		5	-	5
> 50		-	-	-
Totale		5	-	5

Allegati capitolo 3. Custodi dell'acqua

GLI INDICATORI ARERA DELLA QUALITÀ TECNICA

Il primo gennaio 2018 è entrata in vigore la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQT), lo strumento con cui ARERA punta a trasformare la regolazione del servizio idrico secondo principi di selettività, correttezza, effettività, premialità, gradualità e stabilità.

La Regolazione della Qualità Tecnica si fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:

- › **standard specifici**, che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi.

Id	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore La Carta dei Servizi di Acque Veronesi prevede un tempo minore che va dalle 4 alle 8 ore.
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

- › **standard generali**, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità. Per ciascuno dei macro-indicatori, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate.

Id	Indicatore
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari [mc/km/gg]
	M1b - Perdite idriche percentuali [%]
M2 - Interruzioni del servizio	Interruzioni del servizio [ore]
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità [%]
	M3b - Tasso campioni non conformi [%]
	M3c - Tasso parametri non conformi [%]
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza allagamenti o sversamenti da fognatura (n/100km)
	M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)
	M4c - Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)
M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica	Smaltimento fanghi in discarica [%]
M6 - Qualità acqua depurata	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]

Emungimento 2022 per tipologia e distretto in metri cubi					
Emungimento per tipologia e Distretto	u.m.	Emungimento per il Distretto Montano	Emungimento per il Distretto Pedemontano	Emungimento per il Distretto Pianura	Totale Emunto
Emungimento acqua potabile da falda profonda	mc	3.696.413	65.482.666	2.560.910	71.739.989
Emungimento acqua non potabile da falda profonda		1.335.780	12.907.316	17.454.278	31.697.374
Emungimento da sorgenti		3.009.321	814.654	-	3.823.975
Totale emunto		8.041.514	79.204.636	20.015.188	107.261.338

Emungimento nel triennio 2020-2022 per distretto in metri cubi					
Emungimenti per Distretti	u.m.	2020	2021	2022	
Distretto Montano	mc	8.650.132	8.580.639	8.041.514	
Distretto Pedemontano		74.744.773	76.022.230	79.204.636	
Distretto Pianura		23.931.632	23.821.904	20.015.188	
Totale emunto		107.326.537	108.424.773	107.261.338	

Quantità di carboni attivi vergini e rigenerati in kg e in % nel triennio 2020-2022					
Carboni attivi	u.m.	2020	2021	2022	Trend
Qta complessiva CARBONI ATTIVI VERGINI utilizzata	Kg	132.000	114.500	88.500	-23%
Qta complessiva CARBONI ATTIVI RIGENERATI utilizzata		2.040.000	2.041.000	2.134.000	5%
Totale		2.172.000	2.155.500	2.222.500	3%
% carboni vergini sul totale	%	6%	5%	4%	-25%
% carboni rigenerati sul totale		94%	95%	96%	1%

Quantità di perdite totali in metri cubi per gli anni 2021 e 2022			
Conteggio perdite	u.m.	2021	2022
Somma emunto	mc	108.424.773	107.261.338
Somma di ricevuto da altri sistemi		5.936	6.242
SumWin - Somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto		108.430.709	107.267.580
Somma erogato allutenza TS2		62.511.482	61.951.205
Somma erogato allutenza TS10 (a forfait)		217.677	218.191
Volumi ceduti ad altri sistemi		6.110.900	6.125.783
Perdite di trattamento		94.832	105.152
SumWout - Somma dei volumi in uscita dal sistema di acquedotto		68.934.891	68.400.331
Perdite		39.495.818	38.867.249

Quantità di perdite recuperate per il triennio 2020-2022				
Perdite evitate	u.m.	2020	2021	2022
Portata recuperata per Distretto Montano	l/s	33	27	73
Portata recuperata per Distretto Pedemontano		53	108	29
Portata recuperata per Distretto Pianura		36	13	8
Totale portata recuperata		122	149	110
Volume di acqua recuperato	mc	3.837.931	4.689.403	3.468.960

Portata recuperata per distretto sul totale della portata recuperata in percentuale per il triennio 2020-2022				
Perdite evitate	u.m.	2020	2021	2022
Portata recuperata per Distretto Montano	%	27,05%	18,12%	66,36%
Portata recuperata per Distretto Pedemontano		43,44%	72,48%	26,36%
Portata recuperata per Distretto Pianura		29,51%	8,72%	7,27%
Totale portata recuperata		100,00%	100,00%	100,00%

Potenzialità degli impianti di depurazione (escluse vasche Imhoff) in abitanti equivalenti per il triennio 2020-2022						
Fascia di Potenzialità in abitanti equivalenti (AE) (escluse vasche Imhoff)	Numero Impianti			Abitanti Equivalenti nominali		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Impianti <= 2.000	38	39	39	35.044	36.644	36.644
Impianti 2.001 - 10.000	13	13	13	65.000	64.500	64.500
Impianti 10.001 - 100.000	15	15	15	388.750	388.750	388.750
Impianti > 100.001	1	1	1	410.000	410.000	410.000
Totale impianti di depurazione	67	68	68	898.794	899.894	899.894

Percentuale di abbattimento delle sostanze nelle acque depurate per tipologia di sostanza nel triennio 2020-2022				
Parametro	u.m.	2020	2021	2022
COD	%	95%	96%	96%
BOD		97%	97%	98%
SST		97%	98%	97%
Azoto		76%	76%	77%
Fosforo		72%	81%	82%

Quantità di COD in entrata e uscita in tonnellate annue per gli anni 2021 e 2022			
COD	u.m.	2021	2022
Totale COD IN	t/anno	28.118	30.748
COD IN per Distretto Montano		99	91
COD IN per Distretto Pedemontano		22.876	25.164
COD IN per Distretto Pianura		5.142	5.494
Totale COD OUT		1.230	1.319
COD OUT per Distretto Montano		2	2
COD OUT per Distretto Pedemontano		954	1.017
COD OUT per Distretto Pianura	274	300	
COD non rilasciato in ambiente		26.888	29.429
% COD non rilasciato in ambiente	%	96%	96%

Quantità di BOD in entrata e uscita in tonnellate annue per gli anni 2021 e 2022				
BOD	u.m.	2021	2022	
Totale BOD5 IN	t/anno	14.490	14.038	
BOD5 IN per Distretto Montano		55	40	
BOD5 IN per Distretto Pedemontano		12.112	11.740	
BOD5 IN per Distretto Pianura		2.324	2.258	
Totale BOD5 OUT		371	320	
BOD5 OUT per Distretto Montano		1	1	
BOD5 OUT per Distretto Pedemontano		275	241	
BOD5 OUT per Distretto Pianura		96	78	
BOD non rilasciato in ambiente			14.119	13.718
% BOD non rilasciato in ambiente		%	97%	98%

Quantità di SST in entrata e uscita in tonnellate annue per gli anni 2021 e 2022				
SST	u.m.	2021	2022	
Totale SST IN	t/anno	16.852	15.864	
SST IN per Distretto Montano		46	44	
SST IN per Distretto Pedemontano		14.044	13.094	
SST IN per Distretto Pianura		2.762	2.726	
Totale SST OUT		406	450	
SST OUT per Distretto Montano		1	1	
SST OUT per Distretto Pedemontano		277	316	
SST OUT per Distretto Pianura		127	133	
SST non rilasciato in ambiente			16.446	15.414
% SST non rilasciato in ambiente		%	98%	97%

Quantità di N in entrata e uscita
in tonnellate annue per gli anni 2021 e 2022

N - AZOTO	u.m.	2021	2022
Totale N IN	t/anno	2.599	2.717
N IN per Distretto Montano		10	10
N IN per Distretto Pedemontano		2.012	2.089
N IN per Distretto Pianura		578	618
Totale N OUT		624	633
N OUT per Distretto Montano		1	1
N OUT per Distretto Pedemontano		437	462
N OUT per Distretto Pianura		186	170
N non rilasciato in ambiente		1.975	2.084
% N non rilasciato in ambiente		%	76%

Quantità di P in entrata e uscita in tonnellate annue per gli anni 2021 e 2022

P - FOSFORO	u.m.	2021	2022
Totale P IN	t/anno	362	387
P IN per Distretto Montano		1	1
P IN per Distretto Pedemontano		281	306
P IN per Distretto Pianura		80	80
Totale P OUT		69	70
P OUT per Distretto Montano			
P OUT per Distretto Pedemontano		44	45
P OUT per Distretto Pianura		25	25
P non rilasciato in ambiente		293	317
% P non rilasciato in ambiente		%	81%

Allegati capitolo 5. Protezione dell'ambiente

Consumi energetici			
Consumi energetici totali (GJ ⁴⁹)	2022	2021	2020
Energia elettrica Media Tensione	281.784	274.453	275.203
Energia elettrica Bassa Tensione	121.209	124.289	115.459
di cui BT autoprodotta ⁵⁰	16%	16%	12%
Totale energia elettrica	402.993	398.742	390.662
Benzina (autotrazione)	1.082	839	556
Gasolio (autotrazione)	8.820	8.226	7.022
Gas metano (autotrazione)	593	1.102	1.291
GPL	386	462	479
Totale Carburante parco	10.881	10.629	9.348
Gas metano	1.429	1.959	1.881
Combustibili per riscaldamento (sedi e processo)	1.429	1.959	1.881
Totale energia consumata	415.303	411.330	401.891

49) I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2020, 2021 e 2022 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

50) Acque Veronesi produce energia elettrica da biogas nel Depuratore di Verona.

51) Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2020, 2021, 2022 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

52) Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati i mix delle fonti di produzione dei fornitori di energia elettrica e i fattori di emissione ISPRA aggiornati con gli ultimi dati disponibili relativi al 2020.

Emissioni Scope 1 e Scope 2 per il triennio in tonnellate di CO₂ equivalente

Tipologia emissioni	um	2020	2021	2022
SCOPE 1 ⁵¹	tCo2e	697,30	782,83	787,63
SCOPE 2 ⁵² - Location Based	tCo2e	27.194,83	27.303,23	27.714,28
SCOPE 2 - Market Based	tCo2e	45.580,31	38.773,19	48.635,63

L'intensità delle emissioni di Acque Veronesi è stata calcolata rispetto al totale dell'acqua emunta e al totale delle utenze servite da acquedotto:

Intensità delle emissioni di GHG	um	2022
Somma Emunto	mc	107.261.338
Totale utenze acquedotto	n°	385.286
Intensità su Acqua Emunta	tCO ₂ e/mc	0,00027
Intensità su Totale utenze acquedotto	tCO ₂ e/utenza	0,07398

Totale rifiuti generati per tipologia di rifiuto per il triennio 2020-2022				
Rifiuti generati	um	2020	2021	2022
Totale rifiuti non pericolosi	t	50.387	52.327	50.552
Totale rifiuti pericolosi		5	9	7
Totale rifiuti generati		50.392	52.336	50.559

Totale rifiuti generati per destinazione per il triennio 2020-2022				
Rifiuti generati	um	2020	2021	2022
Destinati a smaltimento	t	38.298	15.889	16.951
Destinati a recupero		12.094	36.447	33.608
Totale		50.392	52.336	50.559

Totale di rifiuti generati per tipologia di rifiuto in tonnellate e percentuale rispetto al totale per l'anno 2022		
Tipologia di rifiuti generati 2022	(t)	%
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	47.765	94,5%
Residui di vagliatura	597	1,2%
Rifiuti da dissabbiamento	1.132	2,2%
Fanghi delle fosse settiche	985	1,9%
Altro	80	0,2%
Totale	50.559	100,0%

Totale di rifiuti generati per tipologia di rifiuto in tonnellate e destinazione in tonnellate e percentuale					
Tipologia di rifiuti generati 2022	(t)	Smaltimento	Recupero	Smaltimento %	Recupero %
Residui di vagliatura	597	597	0	100%	0%
Rifiuti da dissabbiamento	1.132	117	1.015	10%	90%
Fanghi delle fosse settiche	985	985	0	100%	0%
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	47.765	15.172	32.593	32%	68%

Allegati capitolo 6. Persone

Numero di dipendenti per genere e categoria in numero di teste e percentuale per l'anno 2022							
Dipendenti per genere e categoria	u.m.	2022			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Operai	n°	98	0	98	100%	0%	100%
Impiegati	n°	122	66	188	65%	35%	100%
Quadri	n°	14	2	16	88%	12%	100%
Dirigenti	n°	4	0	4	100%	0%	100%
Totale	n°	238	68	306	78%	22%	100%

Numero di dipendenti per regione geografica di provenienza per l'anno 2022		
Dipendenti per Regione	u.m.	2022
		Total
Sede di Verona	n°	121
Altre sedi territoriali	n°	185
Totale	n°	306

Numero di dipendenti per genere e tipologia di contratto per il triennio 2020-2022										
Numero di dipendenti	u.m.	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	n.	249	70	319	247	69	316	238	68	306
Dipendenti a tempo indeterminato		244	68	312	243	67	310	236	67	303
Dipendenti a tempo determinato		5	2	7	4	2	6	2	1	3
Dipendenti a ore non garantite		0	0	0	0	0	0	0	0	0

Numero di dipendenti per genere e tipologia di contratto per il triennio 2020-2022										
Numero di dipendenti	u.m.	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale		249	70	319	247	69	316	238	68	306
Dipendenti a tempo pieno	n.	246	49	295	242	45	287	235	42	277
Dipendenti tempo parziale		3	21	24	5	24	29	3	26	29

Nuove assunzioni e turnover - assunzioni				
Genere	u.m.	Età	%	N.
Uomini	n.	< 30 anni	0,63%	2
		30 < x < 50	0,63%	2
		> 50 anni	0,00%	0
Totale uomini			1,27%	4
Donne	n.	< 30 anni	0,00%	0
		30 < x < 50	0,32%	1
		> 50 anni	0,00%	0
Totale donne			0,32%	1
Totale			1,63%	5






Nuove assunzioni e turnover - cessazioni				
Genere	u.m.	Età	%	N.
Uomini	n.	< 30 anni	0,003165	1
		30 < x < 50	0,006329	2
		> 50 anni	0,028481	9
Totale uomini			0,037975	12
Donne	n.	< 30 anni	0	0
		30 < x < 50	0,003165	1
		> 50 anni	0,003165	1
Totale donne			0,006329	2
Totale			4,58%	14




Dipendenti dell'organizzazione suddivisi per genere e fascia d'età										
Numero di dipendenti	u.m.	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti		6	0	6	6	-	6	4	-	4
< 30 anni				-			-	-	-	-
30 - 50				-			-	-	-	-
> 50				-			-	4	-	4
Quadri		13	2	15	12	2	14	14	2	16
< 30 anni				-			-	-	-	-
30 - 50				-			-	5	2	7
> 50				-			-	9	-	9
Impiegati	n.	132	68	200	131	67	198	122	66	188
< 30 anni				-			-	3	1	4
30 - 50				-			-	58	39	97
> 50				-			-	61	26	87
Operai		98	0	98	98	-	98	98	-	98
< 30 anni				-			-	5	-	5
30 - 50				-			-	44	-	44
> 50				-			-	49	-	49
Totale		249	70	319	247	69	316	238	68	306




Giorni di assenza	u.m.	2020			2021			2022		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Infortunio		-	30	30	0	9	9	4	84	88
Malattia		798	1.640	2.438	453	1.458	1.911	561	2.448	3.009
Maternità		252	65	317	274	46	320	296	53	349
Scioperi		0	0	0	3	6	9	0	3	3
Permessi sindacali		27	56	83	24	61	85	28	77	105
Totale		1.077	1.791	2.868	754	1.580	2.334	889	2.665	3.554





Ore medie di formazione erogate ai dipendenti nel 2022 per genere e categoria							
Ore medie di formazione erogate ai dipendenti	u.m.	2022					
		Totale Ore Uomini	N. uomini	Ore/n. uomini	Totale Ore donne	N. di donne	Ore/n. donne
Dirigenti	h medie	168	4	42	-	-	-
Quadri		657	14	47	5	2	3
Impiegati (amministrativi e tecnici)		876	122	7	1.936	66	29
Operai		716	98	7	-	-	-

7.3 Correlazione temi materiali ed impatti

Pillar	Tema	Descrizione	Impatti	SDG
Economia & Governance	Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business	Garantire la continuità di business e la creazione di valore condiviso nel lungo periodo e la sua redistribuzione agli Stakeholder (es. fornitori, dipendenti, famiglie, comunità finanziaria, pubblica amministrazione, etc), anche tramite investimenti indirizzati al territorio	Impatto positivo: Creazione di valore economico tramite le attività di business, garanzia di solidità del business e redistribuzione del valore nel territorio, creando, ad esempio, nuovi posti di lavoro Impatto negativo: Riduzione degli investimenti ed erosione di valore generato e distribuito come conseguenza del peggioramento delle performance economiche della Società	
	Etica, integrità aziendale e anticorruzione	Conduzione etica del business e diffusione dei valori aziendali di integrità e anticorruzione	Impatto positivo: Rafforzamento della reputazione aziendale e dei rapporti di fiducia con gli Stakeholders, tramite la diffusione nell'organizzazione di una cultura aziendale fondata sull'integrità e l'etica professionale Impatto negativo: Ripercussioni reputazionali ed economiche sul mercato e sugli Stakeholder della società a causa di possibile conduzione del business con comportamenti non in linea con i valori etici dell'organizzazione (ad esempio comportamenti anticoncorrenziali e monopolistici) e possibile accadimento di episodi di corruzione passiva ed attiva e di riciclaggio	 
	Gestione responsabile del business e compliance normativa	Adozione di Sistemi di Gestione responsabile nel rispetto delle normative vigenti, sviluppando una gestione del rischio strutturata, e definizione di modelli di governance basati sui principi di trasparenza e correttezza	Impatto negativo: Possibile accadimento di episodi di non conformità a normative e di mancata gestione del rischio e relativa perdita della reputazione aziendale da parte degli Stakeholders	 
	Adattamento al cambiamento climatico	Adattamento al cambiamento climatico e sviluppo della capacità di gestione di situazioni critiche derivanti da incidenti e/o calamità naturali per evitare costi non previsti e garantire la business continuity	Impatto positivo: Assicurare la business continuity tramite la gestione di emergenze Impatto negativo: Impossibilità di erogazione del servizio per una mancata gestione delle emergenze relative a precipitazioni insufficienti, disastri naturali come terremoti e riserve idriche esaurite.	

Pillar	Tema	Descrizione	Impatti	SDG
Ambiente	Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni	Contribuzione alla riduzione degli impatti tramite una gestione efficiente delle risorse energetiche, preferendo risorse provenienti da fonti rinnovabili e riducendo le emissioni generate dalle attività aziendali.	Impatto positivo: Riduzione delle emissioni di gas effetto serra generata dalla propria attività di business, grazie ad iniziative di efficienza energetica e all'utilizzo di energie rinnovabili Impatto negativo: Contributo alla generazione di emissioni GHG nelle proprie attività ed in quelle dei propri fornitori e conseguente contributo al cambiamento climatico.	  
	Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare	Corretto recupero e smaltimento dei rifiuti al fine di ridurre gli impatti sull'ambiente circostante promuovendo un'ottica circolare, nel rispetto delle normative vigenti	Impatto positivo: Riduzione della generazione di materiali di scarto e dell'eventuale inquinamento del suolo, adottando pratiche di economia circolare, promuovendo l'utilizzo di materie prime secondarie e carboni attivi rigenerati Impatto negativo: Possibile generazione eccessiva di rifiuti dovuta ad una inadeguata gestione degli stessi con impatti negativi sull'ambiente e sulla salute umana, con la possibilità che gli effetti possano estendersi anche oltre i luoghi in cui i rifiuti vengono generati e smaltiti	
	Qualità dell'acqua restituita all'ambiente	Scarico controllato dell'acqua nell'ambiente tramite il trattamento depurativo dei reflui generati dall'uso domestico ed industriale	Impatto positivo: Riequilibrio e possibile incremento della qualità dell'acqua restituita all'ambiente priva di sostanze contaminanti a seguito dei processi di depurazione Impatto negativo: Possibili danni alla flora e alla fauna presenti in corsi d'acqua, fiumi, laghi e nei mari, dovuti a scarichi incontrollati e ad una diminuzione della qualità dell'acqua restituita a causa di processi di depurazione non consoni	
	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile	Prelievo e distribuzione dell'acqua, garantendo elevati standard nei parametri di potabilità della risorsa idrica tramite controlli continui e pianificati al fine di proteggere le fonti e la salute dei consumatori	Impatto positivo: Distribuzione di acqua potabile, garantendo la qualità e sicurezza del bene al fine di proteggere la salute degli utenti finali, nonché i flussi d'acqua e le fonti, aumentando la fiducia dei clienti nel consumo di acqua Impatto negativo: Possibili danni alla salute e benessere delle persone e all'ambiente dovuti ad una scarsa qualità e sicurezza dell'acqua potabile	
	Tutela del territorio e della biodiversità	Tutela di suolo, sottosuolo e falde acquifere e biodiversità delle acque e del territorio, attraverso l'installazione e la corretta gestione di sistemi di contenimento, riducendo il rischio di dispersione degli inquinanti nell'ambiente	Impatto positivo: Tutela e ripristino della biodiversità grazie all'adozione di procedure responsabili nei siti presso cui il Consorzio opera a supporto della conservazione degli ecosistemi Impatto negativo: Riduzione della biodiversità e danni all'ecosistema causati dalle attività del business, in particolare da prodotti per la potabilizzazione, da materiali utilizzati da impianti in aree protette non idonee all'ambiente naturale, o da sversamenti accidentali	
	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	Garantire la salvaguardia dell'acqua presente in natura, assicurandone un prelievo in equilibrio con l'ambiente circostante e riducendo i malfunzionamenti nel sistema, le perdite di rete e gli sprechi, e individuare le aree da cui poter ricavare nuove risorse, in un'ottica di massima interconnessione possibile tra le reti, e con particolare attenzione nelle zone di stress idrico.	Impatto positivo: Contribuire alla disponibilità e alla salvaguardia della risorsa idrica nel territorio e nel tempo, tramite una gestione efficiente dell'acqua diminuendo al contempo le perdite e gli sprechi Impatto negativo: Contributo agli sprechi e alla scarsità di disponibilità delle risorse idriche a causa della mancata gestione efficiente delle risorse stesse	

Pillar	Tema	Descrizione	Impatti	SDG
Servizi e catena del valore	Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli	Assicurare prezzi equi ed in linea con i valori presenti nel mercato, sostenendo e tutelando anche l'accesso all'acqua a persone con difficoltà economiche (cd. Utenze deboli)	Impatto positivo: Aumento del benessere della comunità, dando la possibilità a tutti di accedere agevolmente ai servizi idrici promuovendo una tariffa equa Impatto negativo: Difficoltà nell'accedere ai servizi idrici soprattutto per le utenze deboli con una conseguente riduzione della qualità della vita	  
	Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti	Sviluppare e adottare un processo di approvvigionamento attento alle tematiche di sostenibilità, promuovendo tracciabilità e trasparenza, e avvalendosi di fornitori locali	Impatto positivo: Contributo allo sviluppo di una catena di fornitura responsabile e resiliente, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi e migliorare le condizioni dei lavoratori lungo la catena di fornitura (es. rispetto dei diritti umani, diritto al lavoro, salari equi e condizioni di vita insoddisfacenti) Impatto negativo: Possibili danni all'ambiente e alle persone lungo la catena di fornitura dovuti ad una mancanza di tracciabilità, trasparenza e monitoraggio dei fornitori coinvolti	
	Innovazione e infrastrutture di servizio	Investire in ricerca sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e fornire infrastrutture sempre più efficienti	Impatto positivo: Incremento della qualità del servizio fornito e maggior efficienza di risorse impiegate grazie a investimenti in innovazione tecnologica e allo sviluppo di infrastrutture resilienti Impatto negativo: Offrire un servizio obsoleto a causa di poca efficienza, mancata manutenzione o non a passo col processo tecnologico con conseguente incapacità di rispondere alle necessità degli utenti	
	Privacy & Cybersecurity	Interagire e comunicare con l'utenza attraverso canali gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutelare i dati sensibili aziendali e di terze parti (es. clienti, dipendenti, fornitori) attraverso l'implementazione di presidi contro accessi non autorizzati.	Impatto positivo: Protezione della privacy dei dati sensibili in possesso dell'organizzazione, rafforzando la reputazione aziendale e la solidità nei confronti di tutti gli Stakeholders Impatto negativo: Possibile perdita di fiducia da parte degli Stakeholders, generazione di danni agli stessi (es. perdita e dispersione dei dati) e potenziali blocchi di servizio, a causa di una inadeguata gestione dei sistemi informatici ed eventuali violazioni di sistema	
	Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente	Offrire un servizio di erogazione dell'acqua di qualità, efficiente e continuo tramite la creazione di una rete di acquedotti collegati tra loro al fine di garantire l'alimentazione idropotabile dei territori	Impatto positivo: Contributo all'incremento della soddisfazione dei clienti e aumento della reputazione aziendale grazie alla qualità, efficienza e continuità del servizio Impatto negativo: Insoddisfazione dei clienti dovuta da una gestione inefficiente, scarsa qualità del servizio o dall'interruzione del servizio	
	Salute e sicurezza sul lavoro	Diffondere a tutti i livelli organizzativi di una solida cultura interna in materia di salute e sicurezza, migliorare costantemente le procedure e dei comportamenti adottati e promuovere l'instaurarsi tra tutti i lavoratori di una mentalità costantemente volta alla consapevolezza e alla percezione del rischio	Impatto positivo: Diminuzione degli infortuni sul lavoro ed aumento del bilanciamento casa - lavoro risultante in un maggiore benessere dei lavoratori Impatto negativo: Verificarsi di infortuni sul lavoro e aumento del rischio di affaticamento che influisce negativamente su salute psicofisica dei dipendenti	
Sociale	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti, e l'attrazione dei talenti racchiudono tutte le strategie utilizzate per attrarre dipendenti e valorizzarli in grado di determinare un vantaggio competitivo rilevante per il Acque Veronesi nel lungo termine.	Impatto positivo: Incrementare il vantaggio competitivo dell'azienda e la motivazione dei collaboratori grazie allo sviluppo delle competenze dei dipendenti, nonché attrazione di talenti e di figure professionali specializzate capaci di incrementare il know-how Impatto negativo: Programmi di formazione obsoleti e inadeguati possono influire negativamente sulla soddisfazione e sulla motivazione dei dipendenti	

Pillar	Tema	Descrizione	Impatti	SDG
Sociale	Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli Stakeholders	Ascolto e coinvolgimento delle comunità locali per migliorare i servizi offerti, sostenere iniziative nel territorio e di conseguenza incrementare il benessere degli Stakeholders	Impatto positivo: Riqualificazione di territori, aumento della soddisfazione e del benessere delle comunità locali, come cittadini, famiglie, imprese ed istituzioni, grazie all'ascolto delle loro esigenze, un maggior coinvolgimento degli Stakeholder nelle decisioni e la generazione di opportunità di crescita nel territorio Impatto negativo: Insoddisfazione della comunità locale a causa del mancato ascolto delle aspettative ed incontro con le esigenze del territorio	
	Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti	Creare un ambiente di lavoro inclusivo e privo di qualsiasi genere di discriminazione, garantendo le pari opportunità e migliorando il benessere dei lavoratori e l'equilibrio casa-lavoro.	Impatto positivo: Incremento del benessere dei dipendenti e creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, diminuzione del gender gap e diminuzione di episodi di discriminazione Impatto negativo: Verificarsi di episodi di discriminazione sul posto di lavoro (es.: discriminazione nelle promozioni, discriminazioni per motivi culturali, linguistici, religiosi, politici etnici, ..) e potenziale creazione di scontento dei dipendenti e conseguente demotivazione	 
	Promozione dell'educazione ambientale	Sostenere iniziative culturali ed educative secondo una strategia di coinvolgimento della comunità locale incentrata sul tema dell'educazione ambientale, partecipazione ad iniziative pubbliche, realizzazione di attività nelle piazze e progetti di educazione ambientale nelle scuole	Impatto positivo: Incremento della consapevolezza e conoscenza dell'ambiente e dei territori locali da parte delle comunità e delle utenze, promuovendo la diffusione di una cultura ecosostenibile tra i cittadini Impatto negativo: Possibili comportamenti non attenti all'ambiente (come per esempio lo spreco di risorse idriche, aumento dei rifiuti, inquinamento dell'ambiente) a causa di una scarsa informazione della comunità	

7.4 GRI Content index

Dichiarazione d'uso	Acque Veronesi s.c.a.r.l. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo compreso tra il 1 gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022 secondo la modalità in accordance to GRI Standard			
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021			
Standard gri / Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
Informative generali				
GRI 2 - Informativa generali 2021	2-1 Dettagli organizzativi	7.1 Nota Metodologica		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	7.1 Nota Metodologica		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	7.1 Nota Metodologica		
	2-4 Revisione delle informazioni	7.1 Nota Metodologica		
	2-5 Assurance esterna	7.1 Nota Metodologica	Non pertinente	
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi siamo		
	2-7 Dipendenti	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
	2-8 Lavoratori non dipendenti	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Il modello di Governance		
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Il modello di Governance		
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Il modello di Governance		
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2.2 Il modello di Governance		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2.2 Il modello di Governance		
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.2 Il modello di Governance		
	2-15 Conflitti d'interesse	2.2 Il modello di Governance		
	2-16 Comunicazione delle criticità	4.2 I canali di comunicazione		
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.2 Il modello di Governance		
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	2.2 Il modello di Governance	Nel corso del 2022, non ci sono state valutazioni della performance del più alto organo di governo.	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	2.2 Il modello di Governance		
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	2.2 Il modello di Governance		

Standard gri / Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note	
GRI 2 - Informativa generali 2021	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Il rapporto tra la retribuzione massima e la retribuzione annuale totale di tutti i dipendenti è di 4, mentre il rapporto tra la percentuale di aumento della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento medio della retribuzione annuale di tutti i dipendenti è pari a 0.			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholders			
	2-23 Impegno in termini di policy	2.2 Il modello di Governance			
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	2.2 Il modello di Governance			
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	2.2 Il modello di Governance			
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2 Il modello di Governance			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione			
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Acque Veronesi aderisce al Consorzio Viveracqua, a Confindustria, a Utilitalia, e a Confservizi Veneto.			
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	1.5 Il coinvolgimento degli Stakeholder			
	2-30 Contratti collettivi	6.1 Le persone di Acque Veronesi			
	Temi materiali				
	GRI 3 - Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1.4 Il processo di analisi di materialità		
3-2 Elenco dei temi materiali		7.2 Dati e indicatori di performance			
Indicatori specifici rendicontati in relazione ai temi materiali					
Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business					
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1. La creazione del valore condiviso			
GRI 201: Performance economica 2016	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			
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	3.5 Il Piano degli Investimenti			
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	2.1. La creazione del valore condiviso			

Standard gri / Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
KPI specifico	Sviluppo degli investimenti	3.5 Il Piano degli Investimenti		
	Credito residuo	2.1. La creazione del valore condiviso		
Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata		
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata		
KPI specifico	Fatturato passivo	2.1. La creazione del valore condiviso		
Etica, integrità aziendale e anticorruzione				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		
	205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		
GRI 206: Comportamento anticorruzione 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anti competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		
Qualità e sicurezza dell'acqua potabile				
GRI 3 - Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 Il servizio Acquedotto		
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza di categorie di prodotti e servizi	3.2 Il servizio Acquedotto		
	416-2 Episodi di non conformità relativi agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.2 Il servizio Acquedotto		
KPI specifico	Controlli dell'acqua potabile	3.2 Il servizio Acquedotto		
Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		
	302-3 Intensità energetica	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		
	302-4 Riduzione del consumo energetico	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		

Standard gri / Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		
	305-2 Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		
Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 La tutela della risorsa idrica		
GRI 303: Acque ed effluenti 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	3.2 Il servizio Acquedotto		
	303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	3.4 Il servizio Depurazione		
	303-3 Prelievo idrico	3.2 Il servizio Acquedotto		
KPI specifico	Acquedotto	3.2 Il servizio Acquedotto		
	Informazioni generali acquedotto	3.2 Il servizio Acquedotto		
	Perdite idriche	3.2 Il servizio Acquedotto		
	Acqua recuperata	3.2 Il servizio Acquedotto		
	Consistenze acquedotto	3.2 Il servizio Acquedotto		Il valore del dato per anno 2021 relativo al numero dei parametri analizzati nei campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione è oggetto di rettifica
	Fognatura	3.3 Il servizio Fognatura		
Qualità dell'acqua restituita all'ambiente				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.4 Il servizio Depurazione		
GRI 303: Acque ed effluenti 2018	303-4 Scarico idrico	3.4 Il servizio Depurazione		
KPI specifico	Depurazione	3.4 Il servizio Depurazione		
	Qualità dell'acqua allo scarico	3.4 Il servizio Depurazione		
Tutela del territorio e della biodiversità				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità		
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità		

Standard gri / Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
GRI 304: Biodiversità 2016	304-3 Habitat protetti o ripristinati	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità		
	304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità		
Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-3 Rifiuti prodotti	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.3 La valorizzazione e lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	401-3 Congedo parentale	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	6.3 La valorizzazione e lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	6.3 La valorizzazione e lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
KPI specifico	Crescita professionale dei lavoratori	6.3 La valorizzazione e lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
	Piani pensionistici	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	Smart working	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
Salute e Sicurezza sul Lavoro				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		

Standard gri / Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-3 Servizi per la salute professionale	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di Salute e Sicurezza sul Lavoro e relativa comunicazione	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	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	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-9 Infortuni sul lavoro	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-10 Malattia professionale	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	KPI specifico	Assenze	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori	
Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli Stakeholders				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.5 Il supporto alla comunità locale		
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	4.5 Il supporto alla comunità locale		
KPI specifico	Investimenti a supporto della comunità locale	4.5 Il supporto alla comunità locale		
Privacy & Cybersecurity				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 La protezione dei dati e Cybersecurity		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy degli utenti e perdita di loro dati	4.3 La protezione dei dati e Cybersecurity		
Innovazione e infrastrutture di servizio				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.5 Il Piano degli Investimenti		

Standard gri / Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
Qualità e continuità del servizio e soddisfazione dell'utente				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.6 La Centrale operativa di controllo		
KPI specifico	Dati generici/Bacino servito	3.6 La Centrale operativa di controllo		
	Erogazione di un servizio di qualità	3.6 La Centrale operativa di controllo		
	Customer service	3.6 La Centrale operativa di controllo		
Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.4 La tariffa dell'acqua		
KPI specifico	Promozione della sostenibilità della tariffa e agevolazioni sociali	4.4 La tariffa dell'acqua		
Promozione dell'educazione ambientale				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.6 L'educazione ambientale		
KPI specifico	Eventi ed iniziative promosse	4.6 L'educazione ambientale		
Adattamento al cambiamento climatico				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico		
Temi non materiali rendicontati				
Compliance normativa e gestione del rischio				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. La compliance normativa e la gestione del rischio		

ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8–37133
Verona (VR)

INFORMAZIONI

Acque Veronesi s.c. a.r.l.
Unità Organizzativa Qualità, Ambiente,
Sicurezza e Sistemi di Gestione

SERVIZIO CLIENTI



E: sostenibilita@acqueveronesi.it

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
Verona

REDAZIONE

KPMG ADVISORY S.P.A.
Verona

PROGETTO GRAFICO

SILVIA ANSALONI
Brand & Visual Designer

FOTOGRAFIE

TRATTE DA "ACQUA PROTAGONISTA",
concorso svolto dal Consorzio Viveracqua



ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8 - 37133 Verona (VR)

Reg. Imp. 03567090232 | REA

Capitale sociale i.v. € 5.000.000,00

