

Bilancio di sostenibilità

~ anno 2021



Bilancio di sostenibilità

~ anno 2021

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente
ROBERTO MANTOVANELLI

Vice Presidente
CONTA GIANCARLO

Consigliere
SANDRIN MARIA CRISTINA

Consigliere
GIOIA LUCA

Consigliere
CRISTANI LAURA

COLLEGIO SINDACALE

Presidente
NALINI AUGUSTO

Sindaco Effettivo
GIOVANNI FANTI

Sindaco Effettivo
AZZOLINI KATIA

—
Direttore Generale
SILVIO PERONI

Indice dei contenuti

Messaggio di apertura	5
Scenario	6
Ne parliamo con Luigi Petta	6
Highlights 2021	8
Storia di copertina	10
Le interconnessioni per costruire il futuro dell'acqua	10
Capitolo 1 – Carta d'identità	13
Chi siamo	14
Risultati economico-finanziari	27
Modello di governance	28
Gestione dei rischi	34
Acque Veronesi e gli obiettivi di sviluppo sostenibile	36
Capitolo 2 – Custodi dell'acqua	39
Quadro normativo	40
Servizio Acquedotto	44
Servizio Fognatura	51
Servizio Depurazione	53
Piano degli investimenti	57
Ricerca e sviluppo	64
Capitolo 3 – Al servizio dei cittadini	67
Carta del Servizio Idrico Integrato	68
Tariffa dell'acqua	69
Canali di comunicazione	72
Educazione ambientale	73
Capitolo 4 – Dietro le quinte	77
Centrale operativa di controllo	78
Efficienza energetica	79
La nostra squadra	82
Catena di fornitura	87
Cybersecurity	91
Capitolo 5 – Nota metodologica	93
Indice dei contenuti GRI	97



[GRI 102-14]

Cari lettori,

con questo quinto bilancio di sostenibilità tracciamo il profilo della nostra Società, ripercorrendo gli obiettivi sviluppati e raggiunti nel campo sociale, ambientale ed economico, perché è con una visione d'insieme e complessiva che si coglie il valore di un'Azienda.

Come gestori del Servizio Idrico Integrato abbiamo l'importante responsabilità della gestione di un bene di inestimabile valore, valutando tutto ciò che influenza la qualità d'acqua che viene distribuita ai cittadini. Nel nostro intervento nel ciclo dell'acqua, progettiamo e realizziamo strutture ed opere ingegneristiche che in modo sistemico ci consentano di migliorare il servizio, la qualità dell'acqua e i processi in un saldo equilibrio di sviluppo sostenibile.

L'attuale consapevolezza che non possa esserci sviluppo tecnologico che prevarichi il rispetto per l'ambiente si rispecchia nella gestione che da sempre ha caratterizzato la nostra Azienda, per la quale il rispetto per la risorsa e la sua disponibilità rappresentano il cardine dell'attività. Efficientare gli impianti, utilizzare energia autoprodotta, ridurre le emissioni in atmosfera, digitalizzare la gestione delle reti idriche, interconnettere i sistemi, attuare piani per la sicurezza dell'acqua: questi sono gli strumenti che concretizzano la nostra esigenza di innovare in una prospettiva di sostenibilità ambientale.

I nostri obiettivi si realizzano attraverso l'impegno quotidiano di più di 300 dipendenti che, con competenze e capacità condivise, riescono a rendere efficace ed efficiente il servizio. Uno spirito di fare squadra che Acque Veronesi segue da tempo, concretizzato nel 2011 nel consorzio Viveracqua, che quest'anno ha realizzato progetti come Viveracqua-Lab, per garantire le migliori tecniche analitiche per la potabilità dell'acqua e l'Hydrobond per il progressivo efficientamento della rete idrica veneta. Fare rete con gli altri enti è una pratica che genera indubbi benefici: dalla condivisione di buone pratiche alle soluzioni strutturali a problemi complessi, fino alla crescita congiunta delle competenze.

Siamo consapevoli che per poter realisticamente parlare di futuro dell'acqua sia necessario parlare al futuro, ossia ai giovani. In questo ruolo sociale, che si sviluppa nella creazione di valori in ciò che sta intorno all'Azienda stessa, coinvolgiamo le nuove generazioni su piani significativi per la formazione di cittadini responsabili e rispettosi della risorsa acqua. Il nostro impegno di comunicazione è rivolto alla sensibilizzazione dei giovani attraverso numerosi progetti rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado sulla tutela della risorsa idrica e la sua salvaguardia, rendendo i giovani protagonisti nella gestione sostenibile dell'acqua.

Nelle pagine che seguono, siamo orgogliosi di raccontarvi cosa significa per noi di Acque Veronesi essere **ogni giorno, goccia dopo goccia, Custodi dell'acqua.**

Grazie e buona lettura

Il Presidente del Consiglio di amministrazione
Roberto Mantovanelli

Il Direttore Generale,
Silvio Peroni



Roberto Mantovanelli
Presidente del CDA



Silvio Peroni
Direttore Generale



Luigi Petta

Laureato in Ingegneria per l'Ambiente e il Territorio presso l'Università degli Studi di Napoli Federico II, nel 2003 ha conseguito il Dottorato di Ricerca in Ingegneria Sanitaria presso il Politecnico di Milano.

Dal 2000 svolge attività di ricerca presso ENEA dove ha maturato esperienze nell'ambito della gestione della risorsa idrica ed in particolare dei trattamenti delle acque reflue finalizzati alla loro depurazione, riutilizzo, valorizzazione energetica, recupero di materia.

È attualmente responsabile del Laboratorio SSPT-USER-T4W - Tecnologie per l'uso e la gestione efficiente di acqua e reflui, nonché responsabile scientifico del Laboratorio ENEA per l'Ambiente - LEA, accreditato alla Rete ad Alta Tecnologia della Regione Emilia-Romagna.

Autore di diverse pubblicazioni scientifiche e relatore in convegni nazionali e internazionali.

Scenario

Ne parliamo con Luigi Petta

“Uno dei più grandi rischi per la risorsa idrica è che il suo valore si perda nei soli 15 centimetri che, almeno nelle nostre abitazioni, separano il rubinetto dallo scarico. In questo passaggio, una risorsa pulita che racchiude in sé costi, lavoro, consumi energetici, diventa acqua reflua da gestire e trattare. Questo valore insito nella risorsa a nostra disposizione spesso passa inosservato, ma richiede attenzione e merita consapevolezza e riconoscimento.”

Quali sono gli impatti del cambiamento climatico sulla gestione del servizio idrico integrato e quali i fattori chiave per la resilienza del sistema?

L'effetto macroscopico dei cambiamenti climatici ha come conseguenza diretta la **riduzione della disponibilità della risorsa idrica utile**: da un lato vi sono eventi meteorici sempre meno distribuiti nel tempo ma con intensità maggiore, il che limita la quota utile intercettabile dai suoli e dalle colture; dall'altro, l'aumento delle temperature incrementa l'evaporazione delle acque superficiali favorendo la concentrazione degli inquinanti e lo sviluppo algale. Gli impatti sono già evidenti, quest'anno stiamo vivendo la peggiore siccità degli ultimi 70 anni che sta prosciugando i nostri fiumi, con il bacino del fiume Po ormai al 20% della portata consueta e la conseguente emergenza idrica dichiarata per le regioni interessate. Va evidenziato inoltre che gli effetti della crisi climatica si manifestano in un contesto di scarsa consapevolezza generale dell'intero ciclo idrico integrato.

Per affrontare questi temi e **per garantire la salvaguardia e la valorizzazione della risorsa**, sono tre le azioni chiave da implementare:

1. contenere le perdite e adottare strategie di accumulo, così da evitare sprechi e disporre di provviste in momenti critici, come il periodo di siccità che oggi sta colpendo l'Italia;

2. razionalizzare gli usi, evitando di utilizzare acqua potabile dove non è necessario, per esempio in ambito produttivo, favorendo recuperi interni o ricorrendo a fonti non convenzionali con livello di qualità idoneo all'utilizzo previsto;

3. sensibilizzare i cittadini a un consumo sempre più consapevole, attraverso campagne educative e soluzioni di innovazione tecnologica - ad esempio promuovendo l'installazione di smart meters per osservare in tempo reale i consumi e adattare le scelte sia da parte del gestore che del cittadino.

Portare acqua di qualità ai cittadini è una priorità, specialmente in un contesto in cui i fattori di potenziale compromissione sembrano moltiplicarsi. Quali sono e come si possono affrontare le sfide della qualità per garantire un servizio costante, sicuro e in linea con i più elevati standard?

Il sistema fognario e di acquedotto è messo in crisi da tre cause principali: la **ridotta disponibilità di fonti idriche primarie**, la **crescente frequenza di eventi meteorici estremi** e l'**impermeabilizzazione del suolo** conness-

sa a un'urbanistica ad alta intensità. Tali fattori accrescono la difficoltà di approvvigionamento e di gestione delle acque reflue, esponendo i corpi idrici a maggiori rischi di inquinamento. Occorrono pertanto investimenti strategici e strutturali soprattutto in chiave di sistemazione idrogeologica del territorio e in ambito urbano con l'aumento della permeabilità urbana, ad esempio attraverso l'applicazione di Natural-Based Solutions.

Ai maggiori rischi di **contaminazione dei corpi idrici** è inoltre associata anche la presenza di contaminanti emergenti, tra cui le **microplastiche** per le quali non esiste ancora un sistema di analisi ufficiale. È necessario evidenziare che **un'acqua compromessa implica fanghi compromessi**, difficili da destinare in modo sicuro all'ambito agricolo garantendo il necessario contributo di sostanza organica e di elementi nutrienti.

Queste sfide devono essere affrontate **lavorando sulla conoscenza, sull'analisi dei fenomeni e sulla ricerca di soluzioni utili a garantire il monitoraggio e il contenimento degli inquinanti**.

L'acqua è essenziale anche per l'agricoltura e una disponibilità sempre più scarsa crea il rischio che la domanda per la risorsa non sia soddisfatta: come rispondere a questa sfida?

La **disponibilità della risorsa idrica oggi è sempre più variabile** ed è caratterizzata dall'anti-ciclicità di domanda e offerta: nelle stagioni calde l'evaporazione porta a una maggiore

necessità di irrigazione, mentre nei periodi più freddi alla maggiore disponibilità idrica si associa la riduzione della domanda irrigua. L'aumento delle temperature e la conseguente siccità mettono quindi in crisi soprattutto il **settore agricolo** e incrementano la competizione tra i possibili usi di risorse idriche limitate.

In questo contesto, **emerge l'importanza dei Water Management Plans**, piani di gestione che aiutano a fissare obiettivi di conservazione dell'acqua a breve e a lungo termine per prevedere e pianificare la disponibilità e gli usi della risorsa sul territorio, assicurando in particolare soluzioni di stoccaggio in grado di garantire scorte sicure di acqua, soprattutto ai fini agricoli.

Il fine ultimo è incrementare il **controllo e il monitoraggio dei consumi** per prevenire le criticità. ARERA in questo aiuta i gestori fornendo analisi dello stato e consumo di acqua in Italia, e dai risultati emerge che la strada è ancora lunga: lo smart metering è diffuso solo per il 3,5% e le perdite fanno sì che per garantire 200 litri di acqua pro-capite bisogna captarne ben 400.

Che ruolo gioca l'innovazione nel servizio idrico integrato e come sta evolvendo il ruolo dei gestori?

L'innovazione può avere un ruolo chiave nell'aumentare la **sostenibilità e la resilienza del servizio idrico** permettendo anche di creare opportunità a cascata per altri settori attraverso il recupero e riutilizzo della risorsa. **Oggi l'innovazione del set-**

tore idrico integrato si gioca sulla nuova interpretazione della fase di depurazione, la cui direzione chiave è l'economia circolare. I depuratori devono iniziare ad essere concepiti in una logica di bioraffineria, donando nuova vita agli scarti del servizio idrico integrato e valorizzando i sottoprodotti di lavorazione e i nutrienti nei settori che più ne hanno l'esigenza.

Le **principali necessità di innovazione** oggi riguardano soprattutto **l'efficientamento dei processi della depurazione**, con l'obiettivo di diventare meno energivori e raggiungere un consumo netto pari a 0. A questi si aggiungono il **riutilizzo della risorsa primaria**, rappresentata dagli effluenti depurati da destinare al settore agricolo o produttivo, e il **recupero di materia**, che può avvenire recuperando prodotti ammendanti o fertilizzanti piuttosto che attraverso il reimpiego dei fanghi in campo agricolo o energetico.

Per garantire l'innovazione nel settore è fondamentale che i gestori idrici adottino un approccio “end of waste”, che va supportato da un quadro normativo e autorizzativo adeguato e consistente nell'avviare dei percorsi che consentano a un rifiuto, sottoposto a un processo di recupero, di perdere tale qualifica per acquisire quella di prodotto. L'obiettivo è riqualificare e recuperare i rifiuti con il supporto di “innovation-based regulation”, garantendo sistemi premianti che valorizzino l'innovazione e gli investimenti dei gestori e che riflettano, anche in tariffa, il grande impegno di custodi della risorsa più preziosa che abbiamo.

Highlights 2021

Custodi dell'acqua

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 pura e controllata.

77 comuni
nella Provincia di Verona

2.394 km²
la superficie servita

36 impianti
di potabilizzazione gestiti per un'acqua sicura e controllata

+188 milioni €
di investimenti previsti nel quadriennio 2020-2023

Attivi 24/7
Centrale Operativa di Controllo attiva 24/7 per il monitoraggio della rete e la risoluzione tempestiva dei guasti

+800 mila
cittadini serviti

+75 milioni €
Il valore economico distribuito

Consorzio Viveracqua
per la gestione sostenibile dell'acqua dalle Dolomiti al mare

+54 milioni €
il valore delle forniture, più del 40% dei fornitori ha sede in Veneto

Servizio Depurazione

68 impianti
di depurazione

<4%
i fanghi smaltiti in discarica

63 vasche
Imhoff

4 milioni
investiti per il potenziamento dell'impianto di depurazione di Verona

Al servizio dei cittadini

Carta servizi
Carta del Servizio Idrico Integrato

Più sicurezza
Smart Salus Scaligera in collaborazione con la ULSS 9 per fare un passo avanti nella sicurezza

Meno plastica
Plastic Free nelle scuole

Servizio a 360°
Servizio Clienti, Pronto web, Servizio guasti, 10 sportelli fisici e 4 di cortesia

Informazione
Quanta acqua hai bevuto oggi? Insieme all'Università di Verona nelle scuole per raccontare l'importanza di una corretta idratazione

Servizio Acquedotto

+6.000 km
di rete e 978 impianti

+4 milioni m³
di acqua recuperata da attività di ricerca delle perdite

rimozione dei PFAS
Test di rimozione dei PFAS in collaborazione con l'Università di Padova e la Regione Veneto

+108 milioni di m³
acqua prelevata

95%
di carboni attivi rigenerati per i processi di potabilizzazione

Servizio Fognatura

+3.100 km
di rete

+68 milioni di m³
di reflui fognari trattati

851 impianti
di sollevamento

Progetto KANDO
per il monitoraggio delle reti con la tecnologia IoT

Dietro le quinte

316
dipendenti

3.771 ore
di formazione, 12 ore medie per dipendente, oltre il 23% in ambito salute e sicurezza

+48%
Depuratore di Verona: +48% di energia elettrica autoprodotta da biogas rispetto al 2020

57%
dipendenti dislocati presso le Sedi territoriali

-14,4%
le emissioni di gas a effetto serra risparmiate rispetto al 2020

413 MWh risparmiati
Centrale Idrica di Bovolone: 413 MWh risparmiati grazie a interventi di efficientamento

Le interconnessioni per costruire il futuro dell'acqua

Essere Custodi dell'acqua significa **tutelare questa risorsa dal valore inestimabile e, al contempo, garantire a tutti i cittadini acqua controllata e di qualità.** Questo duplice obiettivo si realizza attraverso azioni mirate, specifiche e correlate: riduzione delle perdine, digitalizzazione delle reti e interconnessioni dei sistemi. Un progetto che è un'attività quotidiana nella gestione di tremila chilometri di fognatura, seimila di acquedotto e nella depurazione di circa 68 milioni di metri cubi d'acqua all'anno. La risposta di Acque Veronesi al tema sempre più pressante della crisi idrica è una consapevole progettazione del domani attraverso **un piano delle opere da circa 190 milioni di euro nel periodo 2020-2023**, volto a proteggere la risorsa idrica, facendo crescere ulteriormente la rete di infrastrutture e ammodernando quella esistente, in una ferma prospettiva di sostenibilità ambientale.

Uno degli obiettivi strategici di Acque Veronesi è l'interconnessione, cioè la creazione di una rete di acquedotti collegati tra loro per garantire sempre di più qualità, efficienza e continuità del servizio. Il fine di questi interventi è quello di garantire l'alimentazione idropotabile dei territori, per essere in grado di far fronte ai diversi fattori che potrebbero interferire con il reperimento e la distribuzione dell'acqua. Acquedotti in grado di "parlare" tra loro e alimentarsi in tempi ristretti a seconda delle criticità da risolvere. Sistemi collegati in grado di portare l'acqua dove serve, anche a chilometri di distanza.

Fino ai primi anni 2000 le reti idriche nel veronese erano in carico ai comuni, che nel tempo hanno sviluppato sistemi pensati su logiche e necessità totalmente locali. La difficoltà dei singoli comuni a far fronte alle esigenze di investimen-

ti e di sviluppo delle reti, porta alla nascita di Acque Veronesi che nel 2007 eredita oltre 5.500 chilometri di reti idriche, la maggior parte tra loro indipendenti.

Il problema era quello di avere tra comuni confinanti **condotte vicine anche pochi metri, ma non collegate**; con l'impossibilità di poter facilmente intervenire in caso di necessità anche improvvise (come il cedimento di un pozzo o il prosciugamento di una sorgente a causa della mancanza di piogge). La presenza di un gestore unico inverte la tendenza, avviando un percorso che negli anni porta a notevoli vantaggi per l'approvvigionamento idrico dei territori investendo sulle interconnessioni delle reti e integrando l'esistente con nuove infrastrutture.

Esempio recente è la nuova **centrale idrica di Belfiore**, sei pozzi e diciotto chilometri di condotte pen-

sate per portare acqua proveniente da fonti alternative a Lonigo, in piena zona rossa e nei comuni vicini. La prima operativa delle grandi opere volute dalla Regione Veneto per rispondere alla contaminazione da sostanze perfluoro-alchiliche delle falde idriche nei territori delle province di Vicenza, Verona e Padova.

Opera che, non solo **conferma la capacità di fare sistema dei gestori dell'idrico pubblico Veneto, ma che si inserisce organicamente nel Mosav, il Modello strutturale degli acquedotti del Veneto**, che individua gli schemi di massima delle principali infrastrutture acquedottistiche necessarie per assicurare il corretto approvvigionamento idropotabile nel Veneto, stabilendo criteri e metodi per la salvaguardia delle risorse idriche, la protezione e la ricarica della falde. Un grande sistema che comprende un vasto territorio, da Venezia al Lago di Gar-

da, all'interno del quale si muovono gli investimenti dei gestori finalizzati nel tempo a creare un grande sistema di infrastrutture.

L'importanza delle interconnessioni è riconosciuta anche nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (Pnrr) all'interno del quale il Ministero delle Infrastrutture e Mobilità Sostenibile ha disposto un finanziamento a favore di Acque Veronesi pari a 23,4 milioni di euro per la costruzione di una nuova arteria idrica di 16,3 chilometri che collegherà Verona alla nuova centrale idrica di Belfiore, unendo i due più grandi sistemi acquedottistici del territorio. La nuova dorsale idrica, dal costo complessivo di 31,0 milioni di euro, implementerà le interconnessioni tra i comuni e consentirà, con la maggior sicurezza possibile, l'alimentazione idropotabile dei territori anche per il futuro.

Carta d'identità

Chi siamo

[GRI 102-5] [GRI 102-7]

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 sicura e controllata.

Acque Veronesi nasce nel 2006 e riceve l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO¹) della Provincia di Verona per 77 dei 98 Comuni veronesi², 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, quindi 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.

1) 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.

2) 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.

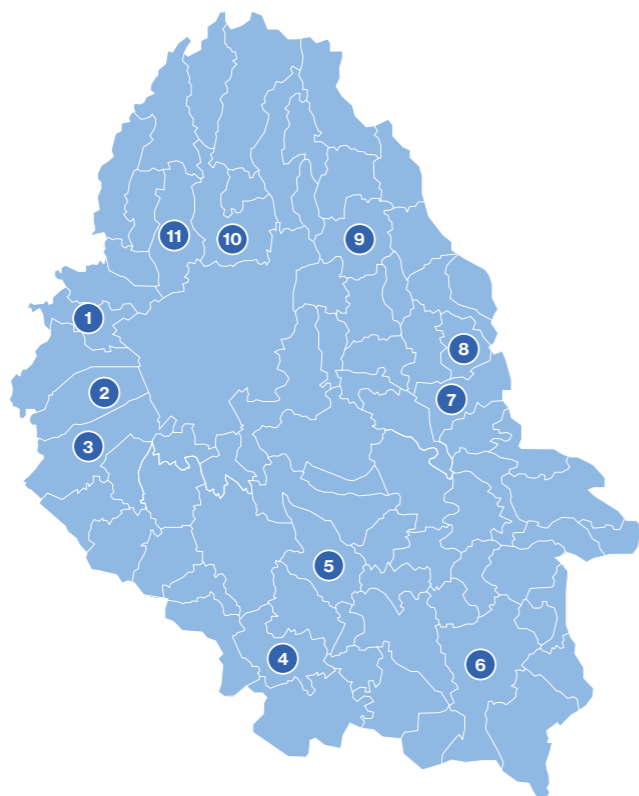
Missione

Acque Veronesi custodisce e difende la risorsa idrica per la salvaguardia dell'ambiente e 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



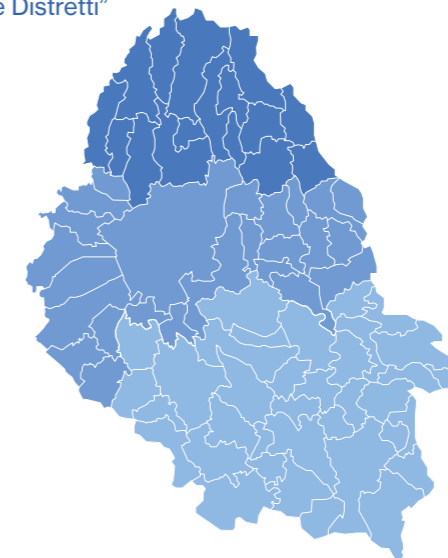
Il territorio servito

[GRI 102-6]

Il territorio di Acque Veronesi può essere suddiviso morfologicamente in tre aree diverse che per convenzione vengono chiamate Distretti

I DISTRETTI

- Montano
- Pedemontano
- Pianura



LA TUTELA DELLE AREE PROTETTE

[GRI 304-1] [GRI 304-3]

Le aree protette presenti sul territorio servito da Acque Veronesi sono diverse e si distinguono in Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e/o Zone di Protezione Speciale (ZPS) per il loro valore naturalistico, ecologico o storico. Il territorio di interesse comprende:

- › il Parco Naturale Regionale della Lessinia, la cui rilevanza è confermata dalla presenza di tre SIC, che possiede un patrimonio faunistico molto vario, comprendente numerose specie registrate come protette ed elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale;

Le specie naturali protette del Parco della Lessinia	
Flora	9 taxa vegetali tutelati a livello comunitario
Invertebrati	Presenza di endemismi nei sistemi di grotte all'interno del Parco
Pesci	2 specie registrate, di cui una (Cottus gobio) autoctona
Anfibi	5 specie autoctone registrate
Rettili	6 specie autoctone registrate
Mammiferi	26 specie autoctone registrate
Uccelli	52 specie registrate

- › 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;
- › il Monte Pastello – SIC-ZSC.

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.

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 EN 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.



2016

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

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



2017

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



2019

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

2020

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

2031

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

2018

La Società si certifica UNI EN 9001:2015 per la qualità del servizio offerto e la capacità di accrescere la soddisfazione dei propri clienti.



2021

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

Il Servizio Idrico Integrato

[GRI 102-2] [GRI 102-7]

Acque Veronesi si occupa dell'intero ciclo dell'acqua, ovvero dell'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione d'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. La gestione dei vari comparti avviene con un approccio integrato, ovvero perseguendone l'accorpamento in un unico schema coordinato dei diversi servizi, indicato come "Servizio Idrico Integrato".

SERVIZIO ACQUEDOTTO

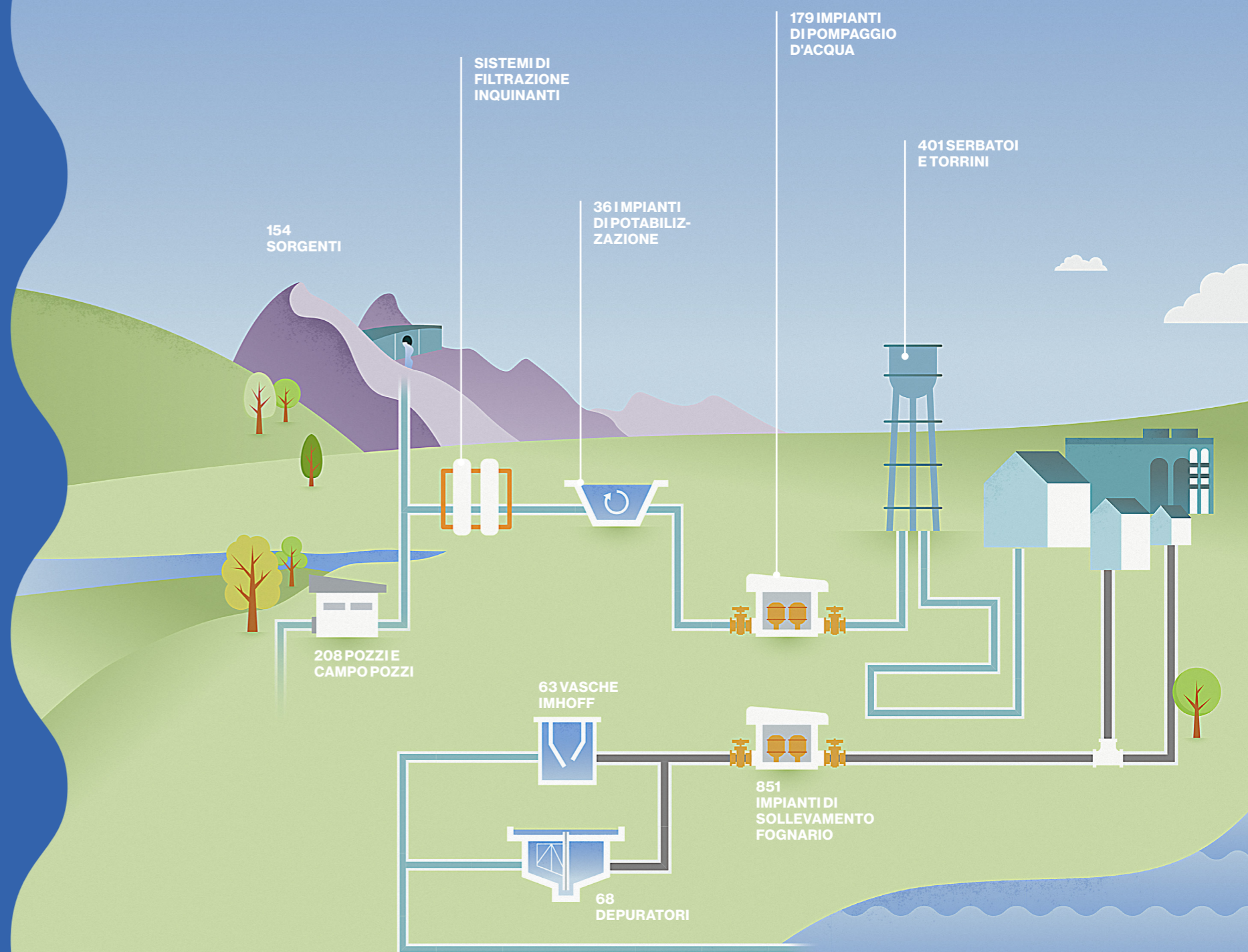
Il Servizio ACQUEDOTTO conta **978 impianti** gestiti lungo **oltre 6.000 km di rete** per la distribuzione dell'acqua, dalla fonte di approvvigionamento all'utenza finale, mediante opere di captazione e adduzione, impianti di potabilizzazione e reti di distribuzione. Il servizio comprende, inoltre, tutte le attività di manutenzione delle reti, degli impianti di approvvigionamento e degli allacciamenti alla rete idrica dell'utenza. Nel 2021 sono stati prelevati più di **108 milioni di m³ di acqua per 381.758 utenti serviti**.

SERVIZIO FOGNATURA

Il servizio FOGNATURA copre **oltre 3.100 km** di rete per la gestione dell'infrastruttura sotterranea e **851 impianti** 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 2021 sono stati serviti **344.912 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 depurazione includono anche la verifica dei livelli di efficienza dei processi biologici attuati, attraverso l'analisi di specifici parametri idraulici e chimico/fisici. Nel 2021 sono stati trattati più di **68 milioni di m³ di reflui fognari per 343.403 utenti serviti**.



Il consorzio Viveracqua

[GRI 102-13]

LA GESTIONE SOSTENIBILE DELL'ACQUA DALLE DOLOMITI AL MARE

Il consorzio Viveracqua nasce nel giugno 2011 per iniziativa di due gestori idrici veneti, Acque Veronesi e Acque Vicentine (oggi Viacqua), per incrementare l'efficienza dei servizi resi ai cittadini e ridurre i costi legati alla gestione mantenendo alti gli standard di qualità.

Il progetto raggruppa 12 aziende idriche del Veneto che servono complessivamente 4,8 milioni di cittadini residenti in 582 Comuni. I gestori del consorzio sono Acque del Chiampo, Acquevenete, Azienda Gardesana Servizi, Alto Trevigiano Servizi, ETRA, BIM GSP, Livenza Tagliamento Acque, Medio Chiampo, Piave Servizi, Veritas, Viacqua, e Acque Veronesi, che detiene il **17,39%** del Capitale Sociale di Viveracqua.

Uniti in Viveracqua, Acque Veronesi e i gestori aderenti partecipano a progetti di innovazione e miglioramento, potendo contare anche sui laboratori di rete e analisi messi a disposizione, per offrire ai cittadini un servizio più efficiente e di maggiore qualità.

Le aziende hanno la possibilità di condividere risorse e conoscenze per accrescere e valorizzare le proprie capacità di ricerca. Viveracqua è un punto di riferimento per gli aderenti e assume un ruolo di supporto, formazione, e coordinamento delle attività di ricerca e di numerosi progetti.

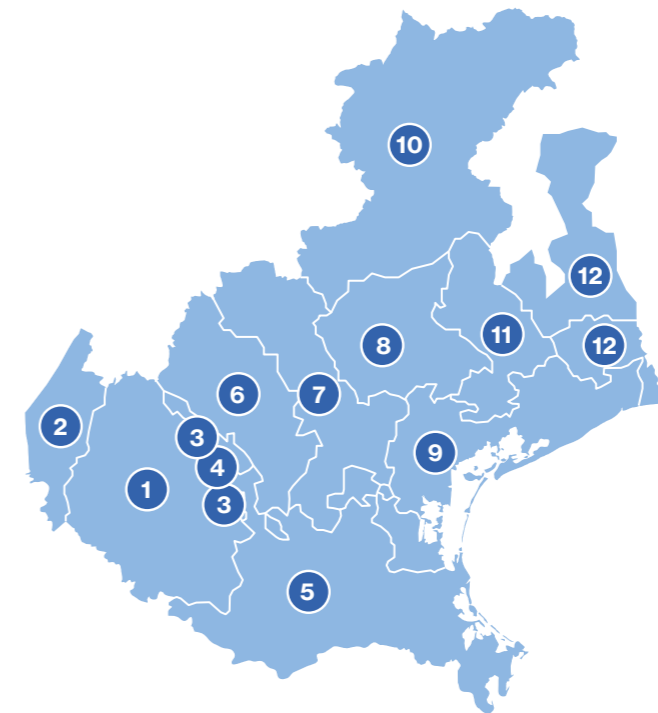
I PROGETTI IN CORSO

- › **ViveracquaLab:** progetto di rete quadriennale avviato nel 2018 e 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.
- › **Smart.met:** il progetto europeo "Water Smart Metering", concluso nel 2021 e promosso nell'ambito del programma di ricerca **Horizon 2050**, volto allo **sviluppo di nuove tecnologie** nel campo della telelettura per creare **misuratori intelligenti**.
- › **Viveracqua Hydrobond:** prevede finanziamenti di oltre **623 milioni €** (di cui 148 milioni emessi nel 2022 che consentiranno investimenti di circa 350 milioni nei prossimi quattro anni) per sostenere l'ammodernamento ed efficientamento della rete idrica nel Veneto. L'operazione finanzia i piani d'investimento di sei Società aderenti, tra cui Acque Veronesi, per il miglioramento di acquedotti, reti fognarie e impianti di depurazione. Grazie ai finanziamenti, sono stati avviati circa **1.100 interventi per nuove opere**, realizzando un totale di investimenti pari a **600 milioni €**.
- › **Pluviometria – Studio di supporto opere idrauliche:** progetto finalizzato allo studio della distribuzione delle piogge in Veneto, anche alla luce delle piogge di elevata intensità e frequenza rilevate negli ultimi anni che minacciano la sicurezza idraulica del territorio. I dati raccolti e in costante aggiornamento forniscono informazioni utili per il dimensionamento delle fognature e delle opere di sicurezza idraulica per ciascun gestore.

- › **Centrale unica di committenza:** collaborazione nel campo degli acquisti per realizzare economie di scala, 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.
- › **Tassonomia:** analisi preliminare per stimare l'allineamento dei 9 gestori del consorzio che non ricadono nel campo di applicazione del D.Lgs. 254/2016 al Regolamento UE per la Tassonomia europea.

I gestori di Viveracqua sono impegnati anche nella **formazione all'utenza e in progetti di educazione ambientale nelle scuole primarie e secondarie**. Il consorzio, inoltre, promuove il **concorso fotografico #acquaprotagonista** aperto a tutti i residenti in Veneto e Friuli-Venezia Giulia per aumentare la consapevolezza dei cittadini nei confronti della risorsa idrica.

Viveracqua racconta i risultati delle Società del consorzio con "Sostenibilità condivisa", una fotografia che restituisce l'impegno quotidiano dei gestori nel garantire sostenibilità e rispetto dell'ambiente, dalla fase di prelievo della risorsa idrica fino alla depurazione.



I GESTORI DI VIVERACQUA

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

La Tassonomia europea per la finanza sostenibile

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


La prima iniziativa della strategia comunitaria è la **Tassonomia Europea** – approvata con il Regolamento UE 2020/852 – che mira a diventare il **primo sistema di classificazione unico a livello internazionale per l'identificazione di attività economiche ecosostenibili**, ovvero che contribuiscono sia alla crescita dei settori a basse emissioni di carbonio sia al processo di decarbonizzazione di quelli più emissivi. L'obiettivo della Tassonomia è quello di rendere trasparenti e riconoscibili le attività realmente sostenibili così da facilitare gli investitori nella scelta di investimenti efficaci e consapevoli.

Il Regolamento identifica una lista di attività economiche che possono contribuire a uno di sei obiettivi ambientali stabiliti dalla Commissione Europea e che, dunque, possono essere classificate come sostenibili. **I sei obiettivi ambientali** sono:


 Mitigazione del cambiamento climatico

 Adattamento ai cambiamenti climatici

 Transizione verso un'economia circolare

 Prevenzione e controllo dell'inquinamento

 Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine

 Protezione della biodiversità e della salute degli eco-sistemi

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

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

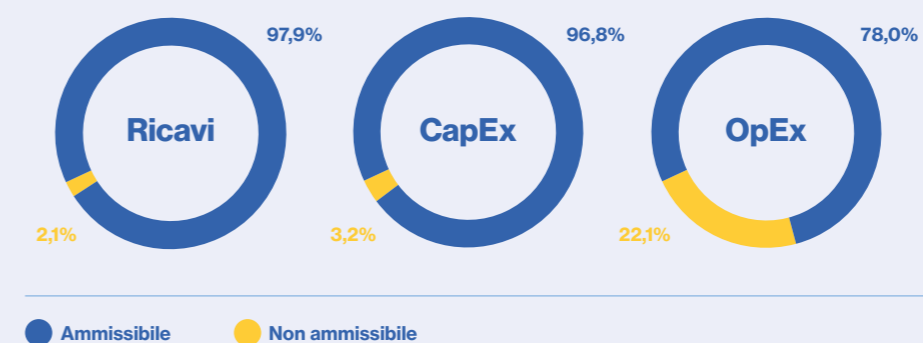
Alla data di pubblicazione del presente documento la Commissione Europea ha definito i criteri di vaglio tecnico e i requisiti di DNSH per le attività che possono contribuire in modo sostanziale al raggiungimento dei primi due obiettivi climatici.

Per l'anno fiscale 2021, i requisiti di disclosure introdotti dalla Tassonomia Europea prevedono di calcolare per la sola ammissibilità le **quote di ricavi, spese in conto capitale (CapEx) e costi operativi (OpEx) riconducibili alle attività economiche ammissibili per i primi due obiettivi ambientali**.

Nel 2021, il consorzio Viveracqua ha avviato un progetto per stimare l'ammissibilità ai primi due obiettivi della Tassonomia per 9 di 12 gestori membri. All'interno di questa iniziativa, **Acque Veronesi ha deciso di misurarsi con l'applicazione della Tassonomia, in anticipo rispetto all'estensione attesa del campo di applicazione della Direttiva sul reporting non finanziario** (D.lgs n.254/2016) che porta con sé l'obbligatorietà di disclosure alla Tassonomia. La scelta deriva dalla volontà 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 e che interesserà buona parte dei gestori del consorzio.

L'AMMISSIBILITÀ DI ACQUE VERONESI AI PRIMI DUE OBIETTIVI DELLA TASSONOMIA

Acque Veronesi ha determinato l'ammissibilità delle proprie attività economiche analizzando le attività di core business e altre attività che interessano aree di investimento o operatività non core identificate dalla Tassonomia quali attività che possono portare un contributo sostanziale ai primi due obiettivi climatici. Per tali attività, **sono stati calcolati i KPI economico-finanziari così da definire le quote di ricavi, CapEx e Opex della Società ammissibili alla Tassonomia**.



Dall'analisi svolta, Acque Veronesi è risultata ammissibile per **12 attività** riconducibili a **5 settori** della Tassonomia, per le quali la Società ha stabilito di selezionare solo l'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici in quanto la disclosure prevista dal Regolamento per il 2021 non prevede l'analisi dei criteri di vaglio tecnico identificati per ciascuna attività.

Di seguito si riporta un dettaglio delle attività ammissibili e delle relative quote di ricavi, CapEx e OpEx che contribuiscono al totale dei KPI richiesti dal Regolamento.

ID	Attività	Ricavi	CapEx	OpEx
5.1	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	48,95%	20,27%	26,10%
5.2	Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	0,00%	40,35%	0,00%
5.3	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	48,54%	11,35%	37,05%
5.4	Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	0,00%	24,36%	0,00%
5.5	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	0,00%	0,00%	10,24%
6.5	Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	0,00%	0,11%	3,05%
Altre attività		0,40%	0,36%	1,51%
Totale ammissibile		97,89%	96,80%	77,95%
Totale non ammissibile		2,11%	3,20%	22,05%

Principi contabili

La metodologia di calcolo dei KPI economico-finanziari che definiscono le quote di attività ammissibili alla Tassonomia utilizza come fonte i dati del Bilancio di Esercizio della Società e la contabilità industriale.

RICAVI

Denominatore: totale dei ricavi netti con l'esclusione del contributo FoNI e dei contributi in conto impianti. **Numeratore:** ricavi relativi ai reparti di acquedotto, fognatura, depurazione e ai cogeneratori.

SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX)

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. **Numeratore:** CapEx ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili. Sono stati considerati tutti gli investimenti relativi ai servizi acquedottistico, fognatura, depurazione e digestione anaerobica, alle stazioni di ricarica per le auto elettriche e alle piattaforme per la gestione dell'energia e degli efficientamenti energetici.

SPESE OPERATIVE (OPEX)

Denominatore: costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi. **Numeratore:** costi diretti connessi alle singole attività ammissibili. Tra i costi diretti sono stati esclusi quelli relativi a: energia elettrica, personale di struttura, ammortamenti, svalutazione crediti, gestione finanziaria e gestione fiscale.

Risultati economico-finanziari

[GRI 102-7] [GRI 201-1]

Il settore in cui opera Acque Veronesi è regolato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), incaricata di tutelare gli interessi dei consumatori e promuovere la concorrenza, l'efficienza, e la qualità dei servizi offerti. ARERA stabilisce il metodo tariffario, approva le tariffe dei soggetti preposti e definisce livelli minimi di qualità dei servizi dei gestori attraverso gli indicatori di Qualità Tecnica (RQT). Nel 2021 l'Autorità ha pubblicato la delibera che disciplina l'aggiornamento biennale della tariffa per l'esercizio 2022 e 2023.

Nel 2021, il valore della produzione di Acque Veronesi si è attestato intorno ai 97 milioni €. I risultati di Acque Veronesi si inseriscono nell'andamento dell'economia italiana che nel 2021 ha visto il PIL crescere del +6,6%, anche grazie alla ripresa dall'emergenza sanitaria. Questo andamento positivo rischia tuttavia di essere indebolito dallo shock legato al conflitto russo-ucraino e dal relativo aumento dei costi energetici, che hanno generato un quadro politico-economico di forte incertezza.

Il margine operativo lordo di Acque Veronesi è inferiore rispetto a quello degli esercizi precedenti a causa di un aumento generale dei costi dopo l'anno pandemico, che hanno interessato principalmente le seguenti voci di spesa: personale, forniture, smaltimento fanghi e imposte. Inoltre, **l'aumento tariffario dell'energia elettrica ha determinato un costo aziendale superiore di 2,1 milioni € rispetto al 2020, con un conseguente incremento complessivo di 2,9 milioni € sui ricavi delle vendite e delle prestazioni.** Il risultato netto è quindi positivo per circa 0,44 milioni € ma in calo rispetto all'esercizio 2020.

Dati economico-finanziari (€)	2019	2020	2021
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	86.704.752	82.423.256	85.360.360
Valore della produzione	99.624.294	93.301.151	97.608.158
Stato patrimoniale	251.372.788	297.461.769	340.965.758
Margine operativo lordo	21.021	20.066	18.072
Utile di esercizio	2.434.032	2.102.737	437.838

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.

Più dell'80% del **valore economico generato** da Acque Veronesi nel 2021, per un valore di 75.796.865 €, è stato distribuito sul territorio in cui la Società opera, ad alcuni tra i suoi principali stakeholder:

- › **personale:** sotto forma di costi per salari e stipendi, oneri sociali, benefit, compensi agli amministratori, ecc.;
- › **Pubblica Amministrazione:** costi sostenuti per il pagamento delle imposte sul reddito (IRES e IRAP) e altre tasse del periodo;
- › **finanziatori:** interessi riconosciuti a remunerazione del capitale di credito;
- › **fornitori:** costi legati all'acquisto dei beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività aziendali.

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 16.155.038 € nel 2021 (17,5% 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.

Valore economico generato e distribuito (€)	2019	2020	2021
A) Valore economico generato	98.297.144	88.953.850	91.951.903
Valore della produzione	98.117.912	88.749.986	91.715.806
Altri proventi finanziari	179.232	203.864	236.097
B) Valore economico distribuito	79.884.853	70.773.336	75.796.865
Remunerazione dei fornitori	47.380.766	44.014.657	49.239.368
Remunerazione del personale	19.748.163	19.792.952	20.439.727
Remunerazione del capitale di credito	1.647.525	1.566.427	1.559.517
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	11.108.399	5.399.300	4.558.253
C) (=A-B) Valore economico trattenuto	18.412.291	18.180.514	16.155.038
Ammortamenti e svalutazioni	15.010.666	15.263.004	15.276.425
Accantonamenti per rischi	967.593	814.773	440.775
Accantonamenti a Riserve (destinazione del risultato dell'esercizio)	2.434.032	2.102.737	437.838

Valore economico generato e distribuito nel 2021	2021
B) Valore economico distribuito	82,43%
Fornitori	53,55%
Personale	22,23%
Capitale di credito	1,70%
Pubblica Amministrazione	4,96%
C) (=A-B) Valore economico trattenuto	17,57%

Modello di governance

[GRI 102-16] [GRI 102-18]

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

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, elaborato ai sensi del D.Lgs. 231/01**, 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.

VALORI



Responsabilità: rispetto delle regole ed etica della responsabilità alla base dei comportamenti di tutti coloro che operano con noi e per noi.



Correttezza: rispetto dei diritti di tutti i soggetti coinvolti nell'attività lavorativa, a partire dall'eliminazione dei conflitti di interesse.



Trasparenza: veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società.



Efficienza: economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e impegno a offrire un servizio adeguato secondo gli standard più avanzati.



Spirito di servizio: servizio di pubblica utilità e di alto valore sociale, nel rispetto dei migliori standard di qualità.



Concorrenza: correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.



Rapporti con la collettività e tutela dell'ambiente: impegno a salvaguardare l'ambiente e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

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.

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.

Il Piano triennale 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**, ex legge 190/2012.

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:

- › **in materia di prevenzione della corruzione:** (1) vietare la corruzione; (2) richiedere la conformità alle leggi per la prevenzione della corruzione applicabili alla Società; (3) fornire il quadro di riferimento per stabilire, riesaminare e raggiungere gli obiettivi per la prevenzione della corruzione; (4) incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni; (5) impegnare la Società al miglioramento continuo del sistema organico di azioni e misure per la prevenzione della corruzione; (6) garantire e spiegare l'autorità e l'indipendenza della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione; (7) illustrare le conseguenze della non conformità alla politica di prevenzione della corruzione;
- › **in materia di trasparenza:** (1) accessibilità di dati e documenti allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini; (2) promuovere la partecipazione all'attività di pubblico interesse; (3) 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.

Il rispetto delle regole

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.

- › **Rispetto delle norme ambientali:** durante il 2021 ARPAV⁴ ha svolto 46 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. Nell'ultimo triennio il dato è leggermente migliorato (5 illeciti nel 2019 e 4 nel 2020). 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 già nel febbraio 2020 aveva completato e messo in funzione tutte le opere necessarie al suo adeguamento.
- › **Rispetto delle norme sulla potabilità dell'acqua:** l'Azienda ULSS territorialmente competente ha l'onere di verificare che le acque destinate al consumo umano soddisfino i requisiti richiesti dal D.Lgs. n. 31/2001, 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. Nel corso dell'anno 2021 nessuna ordinanza di non potabilità è stata emessa dai comuni serviti da Acque Veronesi (nessuna ordinanza è stata emessa nel 2020 e 1 nel 2019).

- › **Rispetto delle norme in ambito salute e sicurezza sul lavoro:** 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:** 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:** nel 2021 Acque Veronesi ha corrisposto all'utenza indennizzi per un valore complessivo di 281.310 € (139.410 € nel 2019 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 0,41% su un totale complessivo di prestazioni pari a circa 1.320.000 nell'arco dell'anno. Il dato registra 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.
- › **Rispetto della normativa sulla privacy:** in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (noto anche come Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR) Acque Veronesi ha nominato internamente la figura responsabile per la protezione dei dati (Data Protection Officer – DPO), incaricando questi di garantire una corretta gestione dei dati personali di dipendenti, utenti, fornitori e collaboratori esterni. Nell'ultimo triennio non si sono registrati casi di non conformità rispetto all'ottemperanza alla normativa sulla privacy.

4) ARPAV è l'ente di controllo deputato alla verifica del rispetto dei limiti allo scarico previsti dai provvedimenti autorizzativi degli impianti di depurazione per acque reflue urbane e industriali, nonché alla verifica della gestione degli aspetti ambientali di tali impianti.

Gli organi di governo e controllo

[GRI 102-22] [GRI 102-23]

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. All'Assemblea spetta il compito di **eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA) e il suo Presidente**.

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%

Composizione societaria	Quota	%
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 PESCANTINA	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 COGNOLA AI COLLI	49.737 €	0,99%
COMUNE DI CEREJA	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%
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%

Composizione societaria	Quota	%
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%

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
Presidente	Roberto Mantovanelli
Vice Presidente	Giancarlo Conta
Consigliere	Laura Cristani
Consigliere	Luca Gioia
Consigliere	Maria Cristina Sandrin

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

DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale di Acque Veronesi viene **nominato dal CdA** e ha il compito di garan-

tire 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.

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.

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 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	› Situazione politica a livello locale, italiano, europeo ed internazionale › Orientamenti di politica economica in grado di modificare il mercato di riferimento nel breve termine	› Possibilità di incorrere in sanzioni amministrative o penali	› Adozione di una Politica aziendale integrata e mantenimento di sistemi di gestione certificati › Monitoraggio continuo dell'effettiva conformità legislativa, anche tramite associazioni di categoria
ECONOMICA E FINANZIARIA	› Andamenti economici del comparto di riferimento › Accesso al credito	› Rischio di non riuscire a mantenere standard elevati nella fornitura di materiali e servizi	› Monitoraggio delle competenze dei fornitori

SOCIALE, CULTURALE E LAVORATIVA	› Popolazione › Andamento demografico › Sensibilità sociali › Mercato del lavoro	› Perdita della fruizione dei servizi offerti dalle associazioni di categoria › Deterioramento della reputazione aziendale	› Mantenimento dei rapporti con le associazioni › Adozione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti IQNet SR10:2015 certificato
TECNOLOGICA	› Nuove tecnologie, attrezzature e materiali › Materiali di acquisto e servizi critici; › Materiali forniti dai clienti › Prestazioni dei fornitori › Fattori finanziari	› Mancata innovazione tecnologica › Inadeguatezza tecnologica di impianti e attrezzature	› Adozione delle BAT (best available technologies) ove tecnicamente ed economicamente possibili
LEGALE	› Riferimenti normativi e legislativi di carattere generale › Riferimenti normativi e legislativi di settore › Contenziosi con la Pubblica Amministrazione › Controversie con altre parti interessate	› Mancata o incompleta conformità legislativa › Insorgenza di contenziosi di stampo penale, civile, amministrativo	› Adozione del Modello 231 e istituzione del relativo Organismo di Vigilanza (OdV) › Adozione e mantenimento dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e per l'ambientale
AMBIENTALE E NATURALE	› Inquadramento territoriale › Sensibilità ambientali all'interno della comunità › Emergenza sanitaria (pandemia)	› 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)	› Adozione di un Sistema di Gestione per l'Ambiente conforme ai requisiti UNI EN ISO 14001:2015 certificato › Svolgimento degli incarichi da remoto (per le figure impiegate) 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	› Unità locali › Impianti, reti, ecc. › Attrezzature, strumenti, ecc.	› Impianti e attrezzature vetusti o non adeguati	› Mappatura delle criticità e definizione di un apposito piano di intervento
RISORSE UMANE	› Struttura organizzativa, ruoli e responsabilità › Conoscenza organizzativa › Competenze › Comunicazione interna › Formazione › Salute e sicurezza	› Inadeguate conoscenze e competenze del personale › Inadeguatezza nel numero delle risorse › Eccessivo turn over › Aumento degli infortuni	› Adozione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti UNI EN ISO 45001:2018 e certificato
GOVERNANCE E STRATEGIE	› Piani strategici e relativi obiettivi	› Mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali	› Adozione di vari sistemi di gestione certificati
GOVERNANCE E STRATEGIE	› Piani strategici e relativi obiettivi	› Mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali	› Adozione di vari sistemi di gestione certificati
PROCESSI E PRESTAZIONI	› Processi operativi › Processi di supporto › Processi affidati in outsourcing › Monitoraggio delle prestazioni	› Inefficienza dei servizi forniti all'utenza › Inefficienza dei processi aziendali › Inefficace processo di selezione/gestione dei fornitori	› Adozione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti UNI EN ISO 9001:2015 e certificato › Processo di selezione dei fornitori › Costante monitoraggio delle performance aziendali
VALORI E CULTURA	› Visione e Missione › Politiche aziendali	› Comunicazione inefficace o non tempestiva › Mancata aderenza alla Politica aziendale	› Sviluppo e attuazione di un Piano di comunicazione
RISORSE FINANZIARIE	› Risorse economiche interne	› Inadeguata copertura finanziaria degli investimenti	› Monitoraggio costante del Piano degli investimenti

Q 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.

Acque Veronesi e gli obiettivi di sviluppo sostenibile

No one left behind è la promessa dell'Agenda 2030: i 17 obiettivi adottati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel settembre 2015. I 17 Sustainable Development Goals per lo Sviluppo Sostenibile rappresentano una call to action globale a cui tutti – i governi, le istituzioni, le ONG, le imprese e la società civile – sono chiamati a rispondere. I Goal sintetizzano una domanda forte verso la creazione di un futuro sostenibile su scala globale. Declinati in 169 target e oltre 240 KPI, costituiscono un piano d'azione universale per le persone, il pianeta e la prosperità: per raggiungere questi obiettivi ambiziosi serve una nuova fase di cooperazione multidimensionale, tra le imprese e i governi, e internazionale, così da accelerare il progresso.



SDG 6 ACQUA PULITA E IGIENE

Acqua potabile e di qualità

- › Concluso anche il **Piano di sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) di Verona**
- › **95,03% conformità acqua potabile** (indicatore M3b ARERA) - 98,9% media nazionale
- › **PFAS: più di 6 milioni € investiti** per la fonte di approvvigionamento di Lonigo
- › **89,95% conformità acqua depurata** (indicatore M6 ARERA) - 79,4% media nazionale
- Collaborazione fra gestori*
- › Adesione al consorzio **Viveracqua**
- › **77 Comuni** e più di **800 mila cittadini serviti**



- › Riduzione delle perdite idriche
- › **36,5%** rapporto tra le **perdite idriche** e il volume in ingresso nel sistema acquedotto (Indicatore M1b ARERA) – 40,3% media nazionale
- › **4.626.580€** investiti **per la riduzione delle perdite idriche** (Indicatore M1 ARERA)

SDG 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

Efficienza energetica

- › **- 1.112** le tonnellate di CO₂ evitate grazie agli interventi di efficienza energetica
- › **-14,4% le emissioni di CO₂** evitate grazie agli interventi di efficienza energetica
- › Depuratore di Verona: verso il 100% di **energia verde**



SDG 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Valore generato e distribuito

- › **Più di 75 milioni €** il **valore economico distribuito**
- › **Più di 54 milioni €** il **valore delle forniture**, più del 40% dei fornitori ha sede in Veneto



SDG 9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Innovazione tecnologica

- › Progetto europeo **Smart.met** per i **contatori intelligenti**
- › Progetto **KANDO: tecnologia IoT** per il monitoraggio della **rete fognaria**
- › **Progetto carboni** attivi con l'Università Ca' Foscari Venezia per **migliorarne le performance nell'abbattimento degli inquinanti**



SDG 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Progetti per la comunità

- › **Smart Salus Scaligera** per la sicurezza dell'acqua in collaborazione con l'ULSS9 Scaligera e l'Istituto Superiore della Sanità
- › **Collaborazione con la Fondazione ARCA e il Parco Natura Viva** per progetti a beneficio degli ambienti acquatici e le specie che li abitano



SDG 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Riutilizzo delle risorse

- › **73% fanghi recuperati**, **<4% fanghi in discarica**
- › **95% di carboni attivi rigenerati**

Custodi dell'acqua

Quadro normativo

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.

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. 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 Veronese 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).

Di seguito sono illustrati, in particolare, i principali compiti in capo ad ARERA e al Consiglio di Bacino Veronese:

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

- › **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.

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

- › **ANAC** - Autorità Nazionale Anticorruzione:
 - › Emanare 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 indicatori ARERA della Qualità Tecnica

Il primo gennaio 2018 è entrata in vigore la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), 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 [%]

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 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 costituire un team multidisciplinare composto non solo dal proprio personale, ma anche da esperti appartenenti ad enti quali Regioni, aziende sanitarie locali, Agenzia ambientale, Comuni del territorio servito, associazioni dei consumatori e società degli asset.

Al fine di essere sempre rappresentativi della situazione reale, i Piani di Sicurezza sono oggetto di regolari revisioni e approvazioni da parte delle Autorità competenti.

In anticipo rispetto alla nuova Direttiva UE 21/84, che lascia agli Stati membri tempo fino al 12 gennaio 2029, 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 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.

Rispetto agli obiettivi fissati per il 2021:

- › è stato concluso il PSA per il sistema acquedottistico di Verona;
- › è stata avviata la realizzazione dei PSA per i Comuni di Pescantina e San Giovanni Lupatoto, che si prevede di completare nel 2022;
- › è stata implementata la piattaforma informativa Hydros per il monitoraggio dei dati e la loro condivisione con gli enti e le istituzioni del territorio.

Servizio Acquedotto

Captazione, potabilizzazione e distribuzione

	2019	2020	2021	
Lunghezza della rete [km]	5.969	6.013	6.035	
adduzione [km]	122	122	123	
distribuzione [km]	5.847	5.891	5.912	
Impianti gestiti n.7	Sorgenti	154	154	154
	Pozzi	209	205	208
	Impianti di potabilizzazione	35	36	36
	Serbatoi e torrini	399	401	401
	Pompaggio acqua	172	173	179

7) I dati relativi a sorgenti, pozzi, serbatoi e torrini, pompaggio acqua contano gli impianti in servizio. Gli impianti di potabilizzazione includono impianti in servizio e fuori servizio.

Per soddisfare il fabbisogno idrico del territorio nel 2021, Acque Veronesi ha prelevato più di **108 milioni di m³ d'acqua**. La quota più rilevante proviene da falda profonda (oltre il 95% del totale), la parte restante viene prelevata da sorgente. Ogni anno circa il 70% dell'acqua emunta da Acque Veronesi viene prelevata presso il cosiddetto Distretto Pedemontano.

Emungimenti per Distretti (m ³)	2019	2020	2021
Distretto Montano	9.195.455	8.650.132	8.580.639
Distretto Pedemontano	75.298.344	74.744.773	76.022.230
Distretto Pianura	23.502.245	23.931.632	23.821.904
Totale	107.996.044	107.326.537	108.424.773

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. Nel suo percorso, l'acqua viene costantemente controllata dal Laboratorio Analisi interno di Acque Veronesi e dall'ULSS di competenza. Complessivamente⁸, **l'infrastruttura relativa al servizio acquedotto misura 6.035 Km**.

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]	2019	2020	2021	Italia (ARERA 2019)
M2 Interruzioni del servizio	0,21	0,41	0,17	58,5
Classe ARERA	A	A	A	E

La qualità dell'acqua potabile

L'acqua distribuita agli utenti da parte di Acque Veronesi è potabile e 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 competente 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 opere di captazione (pozzi e sorgenti), gli impianti di trattamento e la rete di distribuzione.

Nel 2021 i campioni effettuati sulla sola rete di distribuzione sono stati **2.653** e i parametri analizzati **105.394**, per cui il **99,8% ha dato esito positivo**, in leggero miglioramento rispetto al 2020.

Secondo le indicazioni dell'ULSS di competenza, il gestore dell'acquedotto è tenuto ad eseguire un numero minimo di controlli interni. Per il 2021 tale parametro era di 696 campionamenti: in un'ottica di miglioramento continuo Acque Veronesi ha quasi **quadruplicato** il numero di campionamenti svolti (2.653) rispetto a quanto indicato dall'ULSS.

	2019	2020	2021
Campioni sull'acqua grezza	3.605	3.229	2.984
Campioni su acque potabili	2.710	2.415	2.653
Parametri analizzati su acque potabili	81.106	83.223	105.394

Nel 2021 Acque Veronesi non ha ricevuto contestazioni da parte dell'Ente di controllo per violazioni amministrative per il servizio acquedotto, inoltre nessuna ordinanza di non potabilità è stata emessa nei comuni serviti su richiesta dell'ULSS territoriale. Il valore dell'indicatore ARERA relativo all'incidenza delle ordinanze di non potabilità risulta allineato con le migliori performance del settore (si veda indicatore M3a in tabella seguente).

I risultati ottenuti dalle analisi permettono di calcolare i valori degli indicatori ARERA relativi alla qualità dell'acqua distribuita. Dai dati riportati in tabella si può notare un trend in miglioramento, in particolare, rispetto al 2020, si sono ulteriormente ridotte le non conformità rilevate dai controlli eseguiti internamente, sia per quanto riguarda i campioni, sia per i parametri controllati. Nel primo caso (indicatore M3b), il tasso si riferisce al numero di campioni, sul totale dei campioni effettuati, per i quali è stata rilevata una non conformità

8) Considerando sia la rete di adduzione che la rete di distribuzione.

relativamente a uno o più parametri di qualità dell'acqua ai sensi del D.Lgs. 31/2001; nel secondo caso (indicatore M3c), il tasso si riferisce al numero di parametri non conformi rispetto al numero di parametri analizzati.

M3 Qualità dell'acqua erogata	2019	2020	2021	Italia (ARERA 2019)
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	0,0003%	0,0003%	0%	0,079%
M3b - Tasso campioni non conformi	6,01%	5,63%	5,09%	3,93%
M3c - Tasso parametri non conformi	0,25%	0,19%	0,16%	0,28%
Classe ARERA	D	D	D	E

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 2021 **sono stati potabilizzati quasi 34 milioni di m³ di acqua**, pari al 31% di quella prelevata.

Accedi al sito per visionare i parametri di qualità dell'acqua del tuo comune



La disinfezione e la potabilizzazione

La **disinfezione** è un processo che agisce sui microrganismi presenti nell'acqua. L'obiettivo è la rimozione, disattivazione o uccisione 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	Adsorbimento su carbone attivo granulare
	industriale	
	industriale	Membrane
	agricola allevamenti	
Naturale/antropica	Microbiologia	Disinfezione

Gli inquinanti antropici che negli ultimi anni sono stati oggetto di particolare interesse dei media sono i PFAS. Si tratta di inquinanti chimici che, 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.

Acque Veronesi ha sempre prestato particolare attenzione sia all'adozione delle migliori tecnologie disponibili per la rimozione dei PFAS (anche attraverso la diretta collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità) sia alla diffusione, agli stakeholder di informazioni in merito alle modalità di gestione e monitoraggio del problema. Gli sforzi attuati hanno consentito di raggiungere lo zero tecnico per il contenuto di PFAS nell'acqua del rubinetto, in linea con le ultime normative della Regione Veneto.

La tecnica di potabilizzazione per l'abbattimento dei PFAS dall'acqua è la filtrazione mediante i Carboni Attivi Granulari (GAC). I GAC sono masse assorbenti di origine vegetale (noce di cocco) che dopo trattamento termico assumono il tipico aspetto granulare; sono caratterizzate da un'elevata superficie specifica e da un elevato grado di porosità che le rendono particolarmente adatte all'adsorbimento di microinquinanti organici. Una volta esauste vengono rigenerate tramite processo termico effettuato da ditte specializzate e sono pronte per essere riutilizzate. 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, che nel 2021 sono stati pari al 95% del totale. Acque Veronesi installa nei filtri di nuova realizzazione carbone attivo granulare vergine. Lo stesso carbone una volta esausto viene rigenerato termicamente tramite ditta specializzata.

Accedi al sito per verificare i risultati delle analisi sui PFAS



Acque Veronesi è in prima linea nell'attuazione di politiche di protezione della risorsa idrica, anche perché la complessità e il costo dei sistemi di trattamento delle acque sono direttamente proporzionali al grado di inquinamento della risorsa idrica di origine.

In quest'ottica di prevenzione e protezione, in anticipo rispetto a quanto previsto dalle norme europee, Acque Veronesi ha già dato avvio nel 2018 alla realizzazione di **Piani di Sicurezza dell'Acqua** e nel 2021, sempre in anticipo rispetto alla normativa cogente, ha svolto una campagna di monitoraggio degli **inquinanti emergenti**. Nello specifico sono state svolte analisi chimiche per un totale di 320 determinazioni per la ricerca di interferenti endocrini, nuovi parametri microbiologici (colifagi somatici), sottoprodotti della disinfezione (acidi aloacetici, cloriti) 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 rilevabilità strumentale.

Dal 2017 Acque Veronesi collabora con l'Università di Parma su un progetto relativo al controllo isotopico delle acque nella falda veronese. Lo studio prevede il campionamento regolare delle acque di falda in diversi pozzi in gestione, il campionamento regolare delle acque di pioggia e delle acque del fiume Adige.

Sui campioni vengono svolte analisi specifiche da parte dell'Università che confrontate tra loro permettono di trarre delle conclusioni sui principali contributi di alimentazione delle falde idriche sotterranee e sulle caratteristiche di vulnerabilità dei pozzi oggetto di studio.

🔍 L'acqua del rubinetto del Comune di Verona

Storicamente l'acqua immessa nella rete del Comune di Verona ha sempre mostrato ottime caratteristiche quali-quantitative che la rendevano idonea all'utilizzo tal quale senza bisogno di alcun trattamento. Tuttavia, una sempre maggior consapevolezza della fragilità degli ecosistemi naturali sottoposti agli impatti antropici (in questo caso le falde idriche sotterranee) unitamente a una sensibilità crescente anche a livello normativo verso temi come la prevenzione e il monitoraggio, ha portato Acque Veronesi a fare investimenti mirati come l'installazione di due impianti con filtri a carbone attivo, la predisposizione di punti di disinfezione delle acque immesse in rete a tutela in particolar modo delle utenze sensibili (ospedali, case di cura, scuole, etc...), la ricerca e il monitoraggio di inquinanti definiti emergenti perché di nuova generazione rispetto agli inquinanti che possiamo definire "tradizionali".

Le perdite idriche

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

- › **perdite fisiche o reali**, dovute alla corrosione, deterioramento o rotture delle condotte, degli organi idraulici, ecc.;
- › **perdite apparenti**, connesse all'attività di manutenzione di reti ed impianti e alle perdite di processo degli impianti di potabilizzazione;
- › **perdite amministrative**, dovute a volumi sottratti senza autorizzazione (es: allacciamenti abusivi) e a volumi consegnati, ma non misurati a causa dell'imprecisione o del

malfunzionamento dei contatori.

Il volume complessivo di tali perdite non si determina con misure dirette, ma calcolando la differenza fra i volumi d'acqua prelevati dall'ambiente e quelli effettivamente utilizzati e fatturati nelle bollette.

Nel 2021, in particolare, non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri Gestori, circa 39,5 milioni di m³ di acqua potabile.

I dati relativi all'indicatore M1a evidenziano una consistente discontinuità tra il 2019 ed il 2020 (18,16 m³/km/gg rispetto a 14,89) frutto unicamente di una ridefinizione della modalità di calcolo introdotta da ARERA con la delibera 639/2021/R/idr, con la quale ha concettualmente voluto considerare, oltre alla rete di adduzione e distribuzione, anche la lunghezza degli allacciamenti d'utenza. Tale modifica è stata poi recepita in modo analogo anche con la ridefinizione della griglia degli obiettivi. La percentuale media ponderata di non consegnato alle utenze risulta pari al 36,4% e il corrispondente indice lineare è pari a 14,75 m³/km/gg. Oggi Acque Veronesi si trova nella classe di appartenenza ARERA 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 a 25%

Perdite idriche	2019	2020	2021	Italia (ARERA 2019)
M1a Perdite idriche lineari ⁹⁾	18,16 m ³ /km/gg	14,89 m ³ /km/gg ¹⁰⁾	14,75 m ³ /km/gg	22,5 m ³ /km/gg
M1b Perdite idriche percentuali ¹¹⁾	36,6%	37,0%	36,4%	41,0%
Classe ARERA	C	C	C	D

Uno dei compiti più importanti per Acque Veronesi è ridurre al minimo ogni tipo di perdita di acqua lungo tutta la rete acquedottistica, con un doppio beneficio ambientale: 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.

RIDUZIONE DELLE PERDITE FISICHE

- › **Distrettualizzazione, ricognizione, analisi dati portata-pressione e modellizzazione delle reti**: nel corso del 2021 Acque Veronesi ha concentrato la propria attività su alcune aree del proprio territorio, in particolare la "Sinistra Adige" (zona composta da 12 Comuni a sud-est del territorio di gestione), la Lessinia centro-occidentale ed il Comune di San Giovanni Lupatoto. Tali zone sono state scelte dopo 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, tra cui 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

9) 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.

10) 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.

11) Perdite idriche percentuali

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

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. Nel corso del 2021 sono state oggetto di indagine i Comuni di San Giovanni Lupatoto, Nogarole Rocca e Villafranca di Verona, per un totale di 418 km investigati e circa 149 l/s di portata totale recuperata.

- › **Sostituzione delle tubazioni ammalorate:** nel 2021 sono stati sostituiti tratti di condotte ammalorate per un importo di circa 4,2 milioni € principalmente nei Comuni di Albaredo d'Adige, Colognola ai Colli, Lavagno, Casaleone e Buttapietra.

RIDUZIONE DELLE PERDITE APPARENTI

- › **Installazione contatori:** 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'80% 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.

RIDUZIONE DELLE PERDITE AMMINISTRATIVE

- › **Sostituzione massiva dei contatori all'utenza:** attività di miglioramento tecnologico che porterà ad una maggiore affidabilità delle misure al contatore. Il piano decennale (2018-2027) di sostituzione prevede la sostituzione di circa 40.000 pezzi all'anno. Ad oggi l'attività della Società è in linea con le previsioni di tale piano.

Nel 2021, il volume d'acqua recuperato dall'attività di ricerca perdite in campo è stato complessivamente pari a 4.689.403 m³.

Perdite evitate	2019	2020	2021
Portata recuperata per distretto montano [l/s]	56,6	33	27
Portata recuperata per distretto pedemontano [l/s]	36,1	53	108
Portata recuperata per distretto pianura [l/s]	40,9	36	13
Totale portata recuperata [l/s]	133,6	122	149
Volume di acqua recuperato [m³]	4.309.200	3.837.931	4.689.403

Servizio Fognatura

	2019	2020	2021
Lunghezza della rete (km)	3.063	3.077	3.116
<i>rete mista [km]</i>	1.465	1.500	1.527
<i>rete nera [km]</i>	1.598	1.577	1.589
Impianti di sollevamento (n)	823	827	851
Sfioratori	576	566	655

La rete fognaria consiste in un sistema di tubazioni e opere di pompaggio necessario alla raccolta e al convogliamento delle acque reflue fino agli impianti di depurazione. Tale servizio risulta **fondamentale per la qualità della vita dei cittadini e la salubrità dei corpi idrici**.

Nel 2021 attraverso la rete fognaria sono stati trattati dagli impianti di depurazione reflui per un totale complessivo di 68,5 milioni di m³, di cui circa 4,7 milioni di m³ (7% del totale) derivanti da utenze industriali.

La rete fognaria governata da Acque Veronesi si dirama per **3.116 km** di condotte e presenta tratti a sistema misto, di vecchia concezione, e tratti a sistema separato¹²:

- › la **fognatura a sistema misto** raccoglie, nella stessa canalizzazione, le acque reflue di insediamenti civili e industriali e quelle meteoriche di dilavamento;
- › la **fognatura a sistema separato** 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 851.**

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 consentono di evitare il sovraccarico nelle tubazioni e negli impianti di depurazione, salvaguardando i sistemi di gestione del Servizio Idrico da eventi temporaleschi estremi.

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.**

¹²) 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.

M4 - Adeguatezza del sistema fognario	2019	2020	2021	Italia (ARERA 2019)
M4a - Frequenza allagamenti da fognatura	2,26 n/100km	2,16 n/100km	3,081 n/100km	5,30 n/100km
M4b - Adeguatezza normativa E scaricatori piena	95,5%	94,9%	94,5%	25%
M4c- Controllo scaricatori di piena	52,1%	60,8%	49,5%	Non pubblicato
Classe ARERA	E	E	E	E

Il Progetto KANDO

In ambito fognatura e depurazione Acque Veronesi ha avviato una **collaborazione con la startup israeliana KANDO**, al fine di realizzare una migliore gestione degli effluenti urbani nelle reti fognarie a servizio dei depuratori di San Giovanni Lupatoto e Oppeano Feniletto.

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**.

Grazie a queste attività di controllo è possibile conoscere in anticipo l'eventuale ingresso nel depuratore di sostanze dannose e attuare rapidamente strategie e misure di mitigazione utili a contrastare l'impatto negativo di tali sostanze sul processo depurativo.

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.

Gli **obiettivi** dei progetti pilota sono sviluppati in base alle problematiche individuate per ciascun depuratore:

- › **San Giovanni Lupatoto (KANDO 1):** Si intende individuare in tempo reale la presenza di metalli non compatibili con il processo depurativo biologico e attivare in tempi brevi azioni volte all'individuazione della fonte inquinante.
- › **Oppeano Feniletto (KANDO 2):** per rispondere all'alta percentuale di scarichi, con picchi di carico organico e valori di pH anomali, il progetto prevede di individuare gli scarichi non conformi, migliorare il rendimento del depuratore e attivare un sistema di "early warning" per eventi potenzialmente dannosi al depuratore. A fine progetto sono state individuate con precisione le aree critiche da monitorare.

Servizio Depurazione

Impianti gestiti (n)	2019	2020	2021
Vasche Imhoff	67	68	63
Depuratori	67	67	68

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.

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 Imhoff¹³ presenti sul proprio territorio e nel collettamento dei relativi reflui in impianti di maggiori dimensioni, che effettuano trattamenti secondari e terziari¹⁴. Nel 2021, in particolare, si segnala la dismissione di 5 vasche Imhoff.

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'agglomerato¹⁵ servito. Nel 2021 la potenzialità totale dei depuratori è di poco cresciuta per la messa in esercizio di un nuovo depuratore (Sorgà-Torre Masino).

Fascia di Potenzialità in abitanti equivalenti (AE)	Numero Impianti (escluse vasche Imhoff)			Abitanti Equivalenti nominali (escluse vasche Imhoff)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<= 2.00	38	38	39	35.044	35.044	36.644
2.001 - 10.000	14	13	13	66.400	65.000	64.500
10.001 - 100.000	14	15	15	377.500	388.750	388.750
> 100.001	1	1	1	410.000	410.000	410.000
Totale impianti di depurazione	67	67	68	888.944	898.794	899.984

Complessivamente, nel corso del 2021, gli impianti di depurazione di Acque Veronesi (escluse le vasche Imhoff) hanno trattato oltre 68 milioni di m³ di reflui fognari, con un carico organico medio pari circa 652.000 AE.

La resa depurativa

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

13) Manufatti di piccole dimensioni utilizzati per il trattamento dei liquami in aree decentrate.

14) Vai al sito di ISPRA per approfondire i diversi livelli di trattamento dei reflui



15) L'agglomerato costituisce per la normativa europea l'unità territoriale di riferimento in materia di acque reflue urbane ed è inteso come l'area in cui la popolazione e/o le attività economiche sono sufficientemente concentrate così da rendere possibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento delle stesse o verso un punto di scarico finale.

I campioni effettuati sull'acqua depurata pronta per essere restituita all'ambiente sono stati **4.631**, e i parametri analizzati **40.133**, di cui il **98,2% dei controlli ha dato esito positivo**, in miglioramento rispetto al dato del 2020 (97,3%). 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.

	2019	2020	2021
Campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di potenzialità ≥ 2.000 AE	3.988	4.231	4.631
Numero di parametri analizzati	30.453	40.365	40.133

La qualità dell'acqua allo scarico degli impianti di depurazione è valutata come percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata. Nel 2021 i valori¹⁷ 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.

RESA DEPURATIVA			
Parametro	2019	2020	2021
COD	94%	95%	96%
BOD	97%	97%	97%
SST	96%	97%	98%
Azoto	74%	76%	76%
Fosforo	77%	72%	81%

Inquinante NON rilasciato in ambiente anno 2021				
COD	BOD5	SST	Azoto	Fosforo
-26.888 ton.	-14.119 ton.	-16.446 ton.	-1.975 ton.	-293 ton.

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 evidente miglioramento nel triennio passando dal 18,48% di non conformità del 2019 al 10,15% del 2021 a riprova dell'impegno di Acque Veronesi.

M6 – Qualità dell'acqua depurata	2019	2020	2021	Italia (ARERA 2019)
M6 Tasso superamento limiti campioni acqua reflua scaricata	18,48%	14,24%	10,15%	9,10%
Classe ARERA	D	D	D	D

¹⁷ 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.

Legenda tabella
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.

Gli interventi al depuratore di Verona

Nel 2021, per rispondere alle esigenze emerse a seguito di modifiche normative in materia ambientale, è stato realizzato l'adeguamento del depuratore "Città di Verona", per un costo totale di oltre 4 milioni €. In particolare, l'intervento ha riguardato le sezioni di trattamento delle acque di sfioro e di abbattimento del fosforo, dell'azoto e dei microorganismi.

Gli interventi realizzati sono stati:

- › l'ottimizzazione della capacità depurativa grazie alla realizzazione di una sesta vasca di ossidazione da 5.000 m³ e l'implementazione a tutte le linee del processo di rimozione degli inquinanti a cicli alternati;
- › l'inserimento di una stazione di stoccaggio e dosaggio automatico di un agente defosfatante;
- › l'inserimento di una nuova vasca di disinfezione finale per il rispetto dei nuovi limiti di emissione;
- › l'inserimento di una sezione di abbattimento dei solidi grossolani (come da art. 33 del PTA).

Per il depuratore di Verona è previsto l'adeguamento della sezione di grigliatura fine che permetterà di eliminare dalle acque reflue i solidi grossolani per impedire che compromettano i processi successivi.

La sezione è composta da 6 canali di grigliatura indipendenti organizzati su due linee di 3 canali e di questi due sono equipaggiati di griglie fini, mentre il terzo è privo di griglia. Pertanto, al fine di adeguare e completare la sezione di grigliatura fine del depuratore, il progetto prevede di:

- › sostituire le griglie esistenti più vecchie (in totale 2) con griglie nuove;
- › installare griglie nuove nei due canali di grigliatura privi di griglie.

A fine interventi, tutti i 6 canali di grigliatura saranno equipaggiati con griglia fine a gradini.

La gestione dei rifiuti

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 73%) dei fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane.

La Società non esercita attività di raccolta e trasporto di rifiuti, ma si avvale, per tali operazioni, di ditte specializzate

La percentuale maggiore dei rifiuti prodotti da Acque Veronesi (pari a circa il 92% del totale dei rifiuti prodotti dalla Società) è rappresentata dai **fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane**, che nel 2021 hanno superato le 48.000 tonnellate. Le altre principali tipologie di rifiuti, generate sempre dal servizio di depurazione, sono i **residui di vagliatura** (556 tonnellate prodotte nel 2021, -20% rispetto al 2020) e le **sabbie** (1.396 tonnellate prodotte nel 2021, +23% rispetto al 2020).

Il quantitativo dei rifiuti pericolosi prodotti è trascurabile e deriva da alcune attività svolte presso il laboratorio chimico di analisi.

Codice CER	DESCRIZIONE (Quantità t)	2019	2020	2021
RIFIUTI NON PERICOLOSI				
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane, di cui:	45.827	46.170	48.119
	Fanghi avviati a smaltimento/recupero al di fuori del perimetro aziendale	35.004	36.635	36.209
	Fanghi avviati a smaltimento (D8) presso depuratori della Società autorizzati ex art. 110, c. 3, D.Lgs. 152/06	10.823	9.535	11.910
190801	Residui di vagliatura	537	697	556
190802	Rifiuti da dissabbiamento	1.109	1.134	1.396
200304	Fanghi delle fosse settiche	2.060	2.245	2.004
Altri rifiuti non pericolosi		66	141	252
Totale rifiuti non pericolosi		49.766	50.387	52.328
RIFIUTI PERICOLOSI		8	5	9
Totale complessivo		49.774	50.392	52.337

Destinazione delle principali tipologie di rifiuto prodotte	2019	2020	2021
Smaltimento	27%	24%	30%
Recupero	63%	76%	70%

Destinazione per tipologia di rifiuto non pericoloso	Destino	2021
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	smaltimento	27%
	recupero	73%
Rifiuti da dissabbiamento	smaltimento	9%
	recupero	91%
Residui di vagliatura	smaltimento	100%
Fanghi delle fosse settiche	smaltimento	100%

Circa il 92% dei fanghi smaltiti è stato trattato presso gli impianti di depurazione di Acque Veronesi. Sono fanghi prodotti da impianti di depurazione più piccoli, che vengono conferiti come rifiuto liquido presso impianti di dimensioni maggiori (ex art. 110 del D.Lgs. 152/2006), 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 meno di 5.900 tonnellate di rifiuti liquidi prodotti dalla pulizia della rete fognaria eseguita da ditte esterne.

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 2019-2021, Acque Veronesi si è collocata nella classe di qualità più virtuosa.

M5 - Smaltimento fanghi in discarica	2019	2020	2021	Italia (ARERA 2019)
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	1,59%	4,22%	3,61%	15,60%
Classe ARERA	A	A	A	C

Il progetto per l'essiccamento dei fanghi di depurazione

Presso l'impianto di depurazione di Sommacampagna e di San Giovanni Lupatoto è prevista 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 di una 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.

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.

A partire dal 2012 ARERA si è aggiunta all'Ente di Governo d'Ambito (EGA) assumendo la responsabilità in tema di regolazione del Servizio Idrico Integrato e si è posta l'obiettivo di definire un **Metodo Tariffario Idrico (MTI)** in grado di garantire la copertura dei costi efficienti e lo sviluppo degli investimenti necessari, promuovendo meccanismi orientati alla qualità tecnica e contrattuale del servizio. L'azione di ARERA mira al superamento dei differenziali nei livelli di prestazione del servizio e nella possibilità di accesso all'acqua tra aree del Paese (Water Service Divide), l'efficientamento dei costi operativi e, aspetto ormai imprescindibile, anche al rispetto della sostenibilità ambientale.

L'MTI, ora giunto alla terza versione, si applica a chi, a qualunque titolo, gestisca il servizio idrico sul territorio nazionale, ad eccezione delle Province Autonome di Trento e Bolzano. Il metodo proposto è uniforme ma asimmetrico, perché tiene conto delle specificità locali e delle decisioni programmatiche degli EGA.

Il Piano degli Investimenti 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.

A fine 2019 ARERA ha approvato il **Metodo Tariffario Idrico** (denominato **MTI-3**) per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, mantenendo stabilità e certezza nei criteri guida, in continuità con le regole introdotte a partire dal 2012.

Il Piano 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 Veronese²² e da ARERA²³. Il Piano prevede un **valore complessivo di investimenti pari a 188,6 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 (RQT).

Gli obiettivi del Piano degli investimenti per il quadriennio 2020-2023 di Acque Veronesi si suddividono in obiettivi per ciascuno dei servizi gestiti (acquedotto, fognatura e depurazione).

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

Acquedotto	Fognatura	Trattamento delle acque reflue
Riduzione delle perdite di rete e delle interruzioni di fornitura	Riduzione degli versamenti e degli allagamenti	Riduzione dei fanghi smaltiti a discarica
Aumento della qualità dell'acqua distribuita	Progressiva messa a norma degli sfioratori di rete	Aumento della qualità delle acque reflue depurate
Potenziamento degli impianti ed estensione delle reti idriche	Estensione delle reti fognarie	Potenziamento degli impianti

22) Con Deliberazione n. 8 del 08.10.2020.

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

Q 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 contenute in questa sezione sono:

- › di elevata complessità tecnica
- › con durata pluriennale
- › considerate prioritarie dalla pianificazione d'Ambito.

Anche in questo caso tutti gli interventi sono riconducibili ai servizi gestiti ed ai seguenti temi:

ACQUEDOTTO

- › **Perdite di rete:** impegno nella diminuzione delle perdite di rete, andando a sostituire i segmenti di acquedotto potenzialmente soggetti a rotture in quanto obsoleti o sottoposti a notevoli sollecitazioni.
- › **Inquinamento da PFAS:** dall'analisi delle problematiche da risolvere per fronteggiare la situazione di crisi innescata dall'inquinamento da sostanze PFAS della falde nella zona di alta pianura compresa fra le province di Vicenza, Padova e Verona è emersa la necessità di creare una struttura di interconnessione che consenta l'integrale sostituzione degli approvvigionamenti a rischio. Il primo intervento per raggiungere tale obiettivo, denominato "TRATTA A9-C1-C6: Condotta di collegamento DN1000 Centrale di Lonigo-Belfiore e nuovo campo pozzi di Belfiore" dal valore complessivo superiore a 24 milioni, è stato completato nel corso dell'esercizio 2021. In aggiunta a questo si prevede di sviluppare, nei prossimi anni, ulteriori progetti per sfruttare altri acquiferi di qualità presenti nella fascia pedecollinare del territorio Veronese.
- › **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 considerando le 3 seguenti linee di azione:
 - › opere tese all'estensione del servizio a porzioni di territorio significative, attualmente non servite;
 - › interconnessioni di sistemi idrici diversi per il sostegno delle fonti;
 - › estensioni di rete idrica con ambito locale.

Nel corso del 2021 è stata avviata la progettazione di un intervento da 6,5 milioni di euro, volto a completamento delle reti di distribuzione idrica nei comuni di Nogara e Gazzo Veronese.

- › **Sistema idrico della Lessinia:** tale sistema si basa su un complesso di fonti di approvvigionamento (sorgenti), serbatoi, rilanci e reti, integrate da 2 importanti campi pozzi localizzati in val d'Adige e nella zona di Montorio. Tale infrastruttura è ritenuta prioritaria per tutelare la qualità di vita della popolazione attualmente presente, gli afflussi turistici e le poche attività produttive ancora attive. L'obiettivo è quindi di potenziare un servizio che, nei momenti di maggior richiesta idrica e/o di siccità, risente in una certa debolezza. Per ovviare in via strutturale a tali problematiche serve creare un terzo punto di approvvigionamento nella fascia pedemontana e una terza via dedicata alla ricarica dei serbatoi presenti nella parte centrale di tale territorio. Si tratta di un'operazione complessa sia dal punto di vista tecnico sia a causa dell'impegno economico connesso.

- › **Qualità dell'acqua:** al fine di tutelare la salute pubblica e prevenire situazioni di rischio derivanti dalla contaminazione delle fonti di prelievo, le soluzioni tecniche individuate sono guidate dai principi di efficacia e sostenibilità economica e riguardano la necessità di intervenire prioritariamente su 31 impianti con:
 - › Forniture e opere civili per installazione di GAC;
 - › Vasca di accumulo per il sistema di filtrazione;
 - › Revisione del sistema di pompaggio;
 - › Prima sostituzione della massa di filtrazione.

Nel corso del biennio 2020-2021, sono stati progettati ed avviati i lavori presso i primi 10 impianti.

RETE FOGNARIA

- › **Adeguamento dei collettori fognari:** la tropicalizzazione del clima da un lato porta a periodi di siccità prolungata, dall'altro ad eventi di pioggia di intensità catastrofica, in grado di mettere a dura prova sia la resistenza meccanica dei collettori fognari sia la loro adeguatezza dimensionale. In concerto con gli Enti istituzionalmente interessati dalla problematica (Consiglio di Bacino Veronese, Gestori del SII, Consorzi di bonifica, Genio Civile e Regione Veneto) e in collaborazione con i Comuni territorialmente competenti Acque Veronesi si è fatta promotore di una fase di studio (rilievo, modellizzazione e individuazione delle possibili alternative) con l'obiettivo di poter individuare i finanziamenti necessari a cantierizzare quanto prima le opere richieste. Nel corso del 2021 gli studi si sono concentrati sul comune di Villafranca di Verona, mentre i primi lavori di adeguamento strutturale sul comune di Verona.
- › **Estensioni fognatura:** obiettivo di ad oggi le reti presenti sul territorio in gestione ad Acque Veronesi mettono nelle condizioni solo il 93,9% dei residenti di collegarsi alla rete fognaria (sono esclusi del calcolo le aree a più bassa densità abitativa). L'obiettivo è quindi quello di arrivare, tramite un'azione continua negli anni, al 100%. In tale ottica, ad esempio, nel corso del 2021 si è concluso l'iter progettuale ed autorizzativo necessario alla realizzazione dell'estensione del servizio di fognatura alle località di Fane e Mazzano nel comune di Negrar, che interessa oltre 1.600 abitanti attualmente sprovvisti di tale servizio; l'avvio del cantiere è avvenuto nel corso del primo semestre del 2022.

TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE

- › **Adeguamento del depuratore di Verona:** vista la sua capacità di trattare i reflui prodotti di 410.000 abitanti, il depuratore di Verona si configura come il maggior impianto gestito da Acque Veronesi nonché uno dei più importanti in termini di trattamento di refluo civile presenti nel Veneto. Tale ragione, da sola, giustifica l'estrema necessità di continue azioni di adeguamento ed efficientamento. Ad esempio, nel corso del 2021 si è concluso l'iter progettuale-autorizzativo dell'intervento per il rinnovamento delle coperture dei comparti di pretrattamento e di sedimentazione primaria.
- › **Potenziamento dei depuratori:** la Comunità Europea ha dettato gli obiettivi in termini di "standard" in relazione alla gestione della rete fognaria (art. 3) e degli impianti di depurazione (artt. 4-5-10) con la Direttiva CE n. 271-91, ormai molto datata. Tale strumento normativo, recepito tardivamente dal nostro paese, non ha ancora esaurito le sue implicazioni in termini di ulteriori necessità ed apprestamenti impiantistici che, quando disattesi, hanno portato e possono ancora portare a Procedure di Infrazione comunitaria. Nel P.O.S, quindi, Acque Veronesi ha anche inclusi gli ulteriori interventi di adeguamento necessari, come, ad esempio il significativo potenziamento del depuratore di Bussolengo, che nel 2021 ha visto lo sviluppo della progettazione definitiva e l'apertura della procedura di valutazione di impatto ambientale.

- › **Revisione del sistema fognario depurativo:** l'occasione di programmare interventi di medio termine ha dato l'opportunità di ripensare ad alcune criticità dell'attuale assetto depurativo del territorio, frutto in molti casi di ragionamenti effettuati dai precedenti gestori a livello comunale. In collaborazione con il Consiglio di Bacino Veronese e l'Università di Brescia è stato possibile identificare alcuni interventi strategici per la centralizzazione dei trattamenti, aumentandone l'efficienza e l'efficacia. Nel corso del 2021 sono state sviluppate approfondite le possibili soluzioni relative a due diversi ambiti.

Nel corso del 2021, il **valore complessivo degli investimenti** ha raggiunto il valore di **41,7 milioni €, pari al 93,4% di quanto previsto**. Questo valore rappresenta il secondo miglior risultato assoluto raggiunto in termini di investimenti annui realizzati da Acque Veronesi dal 2007 ad oggi.

Tale valore può essere declinato in funzione della "criticità" che si vuole risolvere o in funzione degli indicatori della "qualità tecnica".

Investimenti di Acque Veronesi - ripartizione secondo categorie ARERA (det. 1/2018)	2019	2020	2021
INVESTIMENTI COMPLESSIVI REALIZZATI	43.433.966 €	35.448.605 €	41.787.325 €
Area KNW "Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)"	2,53%	2,65%	2,79%
Area APP "Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduz.ne)"	30,82%	38,10%	24,14%
Area POT "Criticità della potabilizzazione"	3,13%	2,08%	2,58%
Area DIS "Criticità nella distribuzione"	18,03%	24,76%	28,40%
Area FOG "Criticità della fognatura"	17,42%	12,05%	17,84%
Area DEP "Criticità della depurazione"	23,14%	10,40%	14,22%
Area UTZ "Criticità nei servizi all'utenza"	2,81%	2,34%	2,06%
Area EFF "Criticità generali della gestione"	2,12%	7,61%	7,97%

Investimenti di Acque Veronesi Ripartizione secondo RQT1 (Delib. ARERA n. 917/2017)	Investimenti 2021		
	Programmati	Realizzati	% Realizzazione
Preq3: Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	4.797.983	4.117.168	85,8%
M1: Perdite idriche	4.025.000	4.626.580	114,9%
M2: Interruzioni del servizio	11.947.391	11.173.893	93,5%
M3: Qualità dell'acqua erogata	7.035.821	6.301.229	89,6%
M4: Adeguatezza del sistema fognario	3.969.874	5.547.439	139,7%
M5: Smaltimento dei fanghi in discarica	2.077.282	908.168	43,7%
M6: Qualità dell'acqua depurata	3.694.974	3.015.153	81,6%
MC: Gestione del rapporto contrattuale	875.000	534.735	61,1%
Altro	6.335.000	5.562.961	87,8%
Totale complessivo	44.758.325	41.787.325	93,4%

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 2021, sono stati investiti rispettivamente ulteriori 0,56 e 1,28 milioni di euro.

GLI INVESTIMENTI PIÙ SIGNIFICATIVI

In termini pratici nel corso del 2021 Acque Veronesi ha investito principalmente:

- › oltre **6,8 milioni €** per interventi di **rinnovo e adeguamento degli impianti e delle reti** in gestione (oltre 4 milioni € per il servizio di acquedotto e quasi 2,8 milioni € per fognatura e depurazione);
- › oltre **6 milioni €** per interventi volti alla **sostituzione delle fonti di approvvigionamento di Lonigo, interessate dall'inquinamento di composti “PFAS”**;
- › oltre **4 milioni €** per progettare e realizzare il **potenziamento e/o l'upgrading tecnologico di alcuni sistemi di depurazione**, ad esempio quello a servizio del comune di Caldiero (1 milione €) e del comune di Oppeano, loc. Feniletto (1,3 milioni €);
- › quasi **2,5 milioni €** per la **sostituzione di 47.177 contatori d'utenza**;
- › quasi **2 milioni €** nell'ambito dell'intervento di **“Estensione della rete di acquedotto nei Comuni di Nogara e Gazzo Veronese”**, che include 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);
- › più di **1,8 milioni €** per l'**attivazione di nuove forniture/utenze** (contatori o allacciamenti per l'acquedotto e la fognatura);
- › circa **1,5 milioni €** per prevenire ed intervenire presso **collettori fognari di grande diametro a rischio** di collasso, soprattutto nell'area urbana del comune di Verona;
- › più di **800 mila €** per le fasi conclusive del **potenziamento del sistema acquedottistico della Lessinia Occidentale** (opera del valore complessivo di 2,8 milioni €), ove sono stati posati quasi 4 km di condotte di adduzione.

CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO

- › Acque Veronesi si configura come Soggetto Attuatore di interventi oggetto di contributo a fondo perduto (di seguito dettagliati); il valore complessivamente incassato nel corso dell'esercizio 2021 a titolo di acconto o saldo è oltre **13 milioni di euro**, come di seguito dettagliato.
- › Il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza PNRR** ha previsto il finanziamento di interventi finalizzati ad aumentare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico di aree urbane, la sicurezza e resilienza delle reti compreso l'adattamento ai cambiamenti climatici e la capacità di trasporto della risorsa. Con il Decreto Ministeriale n. 517 del 16.12.2021, sono stati disposti 23,4 milioni di euro ad Acque Veronesi per la realizzazione della linea adduttrice Belfiore-Verona est, che saranno liquidati negli anni a venire.
- › Il **Commissario Delegato all'emergenza PFAS** ha assegnato ad Acque Veronesi, con Decreto n. 1 del 01.06.2018, 24 milioni di euro per la realizzazione dell'adduttrice per l'interconnessione idrica tra i comuni di Belfiore e Verona; **nel corso del 2021 sono stati incassati 9,8 milioni di euro**.
- › Il **Fondo Comuni Confinanti** favorisce lo sviluppo coeso dei territori di confine tra le regioni Lombardia e Veneto e le province autonome di Trento e Bolzano, conseguendo obiettivi di perequazione e solidarietà attraverso il finanziamento di progetti di valorizzazione e crescita economica e sociale. Rispetto tale fondo, Acque Veronesi risulta beneficiaria di 7,8 milioni di euro, di cui € 970.000 per il “Potenziamento sistema acquedottistico della Lessinia Occidentale” (i cui lavori sono a buon punto e per il quale si prevede di incassare alcune tranches di contributo nel corso del 2022), ed € 6.859.840 per la realizzazione di “Reti tecnologiche e viabilità malghe della Lessinia” (progettato a livello esecutivo).
- › **Contributi della Regione Veneto:** al 1° gennaio 2021, Acque Veronesi risultava beneficiaria di 2,68 milioni di euro a favore della “Costruzione di un nuovo impianto di depurazione a Isola della Scala”, per il quale nel corso dell'anno è stato incassato il saldo definitivo di 641.214 euro, e della “Realizzazione impianto di depurazione presso località Bonferraro”, la cui richiesta di saldo è stata liquidata nei primi mesi del 2022.
- › **Contributi stanziati dal Consiglio di Bacino Veronese (EGA):** al 31.12.2021 Acque Veronesi risulta beneficiaria di 840.000 euro per la progettazione del “collettore di collegamento tra Belfiore e la centrale di pompaggio Madonna di Lonigo”, per l'intervento “Reti Tecnologiche e viabilità malghe della Lessinia”, per “opere di fognatura ed acquedotto” nel comune di Caldiero; si prevede di incassare le relative quote nei prossimi anni.
- › **Contributi stanziati da altri enti:** Acque Veronesi risulta beneficiaria di un contributo di 24.590 euro stanziato dal comune di Cazzano di Tramigna per il “Potenziamento pozzo Fontana e/o pozzo di via degli Alpini - rif. PUA “Castelli” e di un finanziamento di 60.000 euro assegnato dal comune di Selva di Progno per l’“Estensione della rete idrica ad alcune malghe”; anche in questo caso, il loro incasso è previsto negli anni a venire.
- › Infine, nel 2021 **sono stati incassati oltre 2,6 milioni di euro** a titolo di **contributo diretto da parte di terze parti**, ovvero: dagli utenti, per l'attivazione di nuove forniture mediante la predisposizione dei necessari allacciamenti all'acquedotto e/o alla fognatura, e da Enti che programmano opere i cui tracciati rendono necessario lo spostamento dei sotto-servizi idrici e fognari interferenti (ad esempio le linee ferroviarie della realizzanda TAV).

Ricerca e sviluppo

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

I PROGETTI PROMOSSI NEL 2021

- › **Progetto carboni attivi con l'Università Ca' Foscari Venezia** per la purificazione delle acque volto a identificare le caratteristiche dei carboni attivi. Lo studio ha permesso di ampliare lo screening dei carboni e identificare i più efficaci per la rimozione degli inquinanti. L'obiettivo è l'abbattimento degli inquinanti più presenti nelle acque del territorio, fitofarmaci e trieline, sfruttando i carboni attivi (attività realizzata in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi dell'Università di Venezia);
- › **Studio sugli inquinanti in falda** presenti nel territorio in gestione;
- › **Monitoraggio interno degli inquinanti emergenti** effettuato su un totale di 100 campioni presso i Comuni di Pescantina, Bussolengo, 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;
- › **Sviluppo di un sensore elettrochimico a stampo molecolare** portatile per effettuare rapidi screening sulla presenza del PFOS "sul campo" e per il monitoraggio online dei filtri a carbone attivo (progetto sviluppato in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi dell'Università di Venezia);
- › **Test di rimozione dei PFAS** con resine a scambio ionico in collaborazione con l'Università di Padova e la Regione Veneto, nell'ambito di un programma Life europeo;
- › **Supporto all'Università di Padova**, Dipartimento di Scienze Chimiche, nel test di una nuova tipologia di reattore al plasma freddo per la degradazione dei PFAS;
- › **Studio in collaborazione con l'Università degli Studi di Parma sui caratteri isotopici delle acque di falda e delle precipitazioni** nell'area veronese tramite analisi isotopica. A valle dello studio condotto nel 2019-2020, si prevede un programma di monitoraggio mensile per il 2021-2023.
- › **Ricerca di nuovi siti per l'approvvigionamento idropotabile** con indagini idrogeologiche, costruzione di pozzi spia, monitoraggi ambientali.

Al servizio dei cittadini

Carta del Servizio Idrico Integrato

La **Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi**²⁵ è stata approvata dal Consiglio del Bacino Veronese nell'ottobre 2020. La Carta definisce gli impegni che il Gestore assume verso i utenti per migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto con gli utenti. Il documento fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio, in termini di accessibilità, continuità, rilevazione dei consumi, fatturazione, gestione del rapporto contrattuale, informazioni fornite agli utenti e gestione dei reclami.

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'organizzazione²⁶ e rendicontate all'utenza tramite opportuna documentazione a supporto delle bollette.

La **Delibera 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 dell'utente che ha subito l'irregolarità. In caso di mancata ottemperanza degli standard generali, invece, viene emanata un'apposita sanzione ai danni del Gestore in questione.

Acque Veronesi si impegna costantemente per erogare un servizio contraddistinto dal rispetto di elevati standard di qualità. Nel 2021 la Società ha riconosciuto alla propria utenza degli indennizzi per situazioni di non conformità per un valore economico complessivo di 281.310 € (corrispondente ad una percentuale di non conformità pari allo 0,41%), in aumento rispetto al 2020.

Qualità contrattuale – Indicatori ARERA ²⁷ (% rispetto a Standard)		2019	2020	2021
Macro-Indicatori	Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1 - Del. 547 ARERA)	98,0	97,7	92
	Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2 - Del. 547 ARERA)*	97,1	95,8	95
Indicatori semplici (Più indicativi)	Tempo massimo di attivazione della fornitura (Art.10 Del. 655 ARERA)	96,7	95,3	94,1
	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (Art.46 Del. 655 ARERA)	97,7	92,9	94,0
	Tempo medio di attesa agli sportelli (Art.53 Del. 655 ARERA)	100,0	100,0	100,0
	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Art. 33 Del. 655 ARERA)	91,0	96,3	90,3
	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (Art.12 Del. 655 ARERA)	99,5	100,0	98,3

25) Visualizza qui la Carta del Servizio Idrico Integrato



26) Approfondisci sul sito di Acque Veronesi:



27) La Del. 547/2019/R/idr ARERA – Integrazioni RQSII ha recentemente definito due nuovi macro-indicatori che i Gestori devono monitorare e rendicontare:

- › 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).

I dati mostrano un peggioramento nel 2021, in particolare per l'avvio e cessazione del rapporto contrattuale, per effetto dell'introduzione di un nuovo sistema di gestione delle utenze che ha causato ritardi nei primi mesi dell'anno.

Infatti, durante il passaggio al nuovo gestionale di fatturazione e di gestione della utenza si sono riscontrate problematiche legate ad errori di lettura delle bollette. A regime, il nuovo gestionale ha consentito di aumentare la sicurezza e solidità del sistema.

Tariffa dell'acqua

Le tariffe sono predisposte in conformità ai criteri definiti da ARERA e coprono i **costi di gestione** e di investimento. I costi devono essere approvati dal Consiglio di Bacino Veronese prima di essere inseriti in tariffa. ARERA predispone un metodo tariffario volto a conciliare le **esigenze economico-finanziarie del Gestore** con le **esigenze e disponibilità degli utenti**.

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 e eventuali reclami.

Acque Veronesi ritiene fondamentale che gli utenti comprendano accuratamente i dati nella bolletta* e per questo offre una spiegazione sul sito per agevolarne la lettura da parte degli utenti.

*vedere rappresentazione nelle pagine seguenti.

Il bonus sociale idrico

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

Con la Deliberazione 897/2017/R/idr e l'allegato TIBSI 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.

Acque Veronesi ha cominciato ad erogare il bonus idrico a partire da marzo 2019, rispondendo anche alle richieste pervenute per il 2018. Nel 2020 sono stati sostenuti **8.962 nuclei familiari** (27.887 utenti agevolati) per un importo complessivo erogato pari a **371.800 €**.

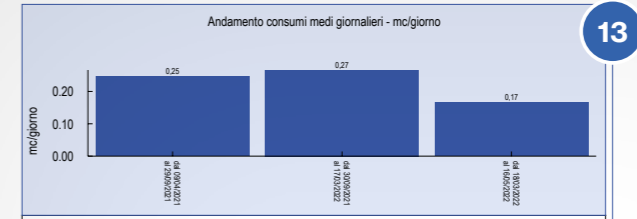
Dal 1° gennaio 2021 è stato implementato un processo di riconoscimento automatico del bonus ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Il nuovo processo di riconoscimento è stato tuttavia bloccato dal Garante della Privacy che ha evidenziato la necessità di adeguarlo nel rispetto delle normative sulla Privacy.

Pertanto, in attesa che ARERA proceda a questo adattamento, nessun gestore idrico in Italia è stato in grado di erogare il bonus idrico nel 2021.

Come leggere una bolletta

Legenda

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



Modalità di comunicazione autolettura:

- 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 codice fornitura#lettura. Inserire solo caratteri numerici oltre a #;

Qualità e condizioni contrattuali; si informa la clientela che sul sito di [acqueveronesi](http://acqueveronesi.it) e presso gli sportelli sono disponibili informazioni relative a: CARTA DEI SERVIZI E LIVELLI DI QUALITÀ, COMPOSIZIONE ANALITICA DELL'ACQUA DISTRIBUITA, CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA E PROCEDURE DI RECLAMO

I NOSTRI SERVIZI COMODAMENTE DA DOVE VUOI

Lo sportello online di Acque Veronesi, per essere sempre con te. Puoi accedere a tutti i nostri servizi commerciali con un semplice clic, rimanendo comodamente a casa tua.

DALL'AREA RISERVATA CLIENTI dopo il log-in si potrà:

- Interrogare il proprio estratto conto;
- Visualizzare e scaricare le bollette;
- Pagare con carta di credito le bollette;
- Richiedere l'invio delle bollette per mail;
- Attivare la domiciliazione bancaria;

Acque Veronesi
Custodi dell'Acqua

ACQUE VERONESI s.c. 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: 000000000

Intestatario contratto:
Nome e Cognome
Indirizzo

C.Fisc./P.IVA: XXXXXX00X00X000X

Indirizzo di fornitura:
Indirizzo, numero civico
37139 VERONA VR

DATI CONTRATTUALI

Tipologia Servizio: USO CIVILE DOMESTICO
Tipologia Utenza: DOMESTICO NON RESIDENTE
Tipologia Tariffa applicata: DOMESTICO M... RESIDENT...
Impianto di depurazione: ATTIVO

Componenti Nucleo Familiare

LETTURE E CONSUMI

Letture	Tipo lettura	Data	N. Contatore
13	Rilevata	08/04/2021	0000000
25	Stimata	10/06/2021	0000000

Tipo Fatturazione: Acconto normale

Consumo fatturato nel periodo	12 mc
Consumo stimato dal 09/04/2021 al 10/06/2021	12 mc
Consumo medio annuo	70 mc
Accessibilità contatore	N
N. min. tentativi letture	2

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
Nessuna comunicazione presente

CONTATTI UTILI

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI:
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/contattaci.asp>

Segnalazione guasti:
Numero Verde: 800.734.300
Per segnalazione di guasti, fughe d'acqua, interruzioni del servizio:
Attivo 24 ore su 24

Sportello Clienti
Lo sportello di riferimento dell'utenza è:
Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona (ingresso da Via Campo Marzio)
Numero Verde 800.735.300 (solo rete fissa)
Da rete mobile 045.22.12.999 (a pagamento)
fax: 045.8617438

Nuovo orario sportelli
Lo sportello è aperto solo su appuntamento per prenotare contattare il numero verde indicato in bolletta o quello da rete mobile

Fattura SERVIZIO IDRICO
Fattura N. 0001/2021/00000000 del 10/06/2021
Tipo Fatturazione **Acconto normale**
Scadenza **27/07/2021**
Totale Bolletta € 49,01

Nome Cognome
Indirizzo

consumo 12 mc **importo** € 49,01 **scadenza** 27/07/2021

MODALITÀ DI PAGAMENTO
Domiciliata salvo buon fine presso Nome Banca

PAGAMENTI PRECEDENTI
I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

RIEPILOGO IMPORTI

	Euro
Quota fissa	9,99
Acquedotto	7,30
Oneri perequazione	0,87
Fognatura	4,79
Depurazione	7,06
Altre partite	16,00
Totale IVA (su imponibile di 30,01)	3,00
Totale fornitura	49,01

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

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.

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

ro, al tasso di riferimento della Banca Centrale sono addebitati 5,00 euro ed in caso di invio di one/sospensione/disattivazione della fornitura all'integrale pagamento del debito complessivo.

Canali di comunicazione

Acque Veronesi interagisce e comunica con l'utenza attraverso canali gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e si impegna costantemente a evitare la diffusione di dati sensibili riguardanti i singoli fruitori.

INOSTRICANALIDI COMUNICAZIONE

- › **il Servizio Clienti**, per le comunicazioni urgenti, prenotazioni e richieste di informazioni. Nel 2021, sono state registrate 14.804 prenotazioni presso il Servizio Clienti;
- › **10 sportelli fisici e 4 sportelli 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.). In continuità con la risposta all'emergenza sanitaria nel 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 2021 sono state registrate 16.960 prenotazioni tramite il servizio FilaVia;
- › **il portale digitale Pronto Web**, per il pagamento on line delle bollette e la gestione del proprio contratto di fornitura;
- › **il Pronto Intervento, operativo 24/7**, che permette di raccogliere segnalazioni relative ad eventuali guasti e reindirizzare la problematica all'unità operativa di riferimento;
- › **il sito internet aziendale**, per scaricare la modulistica contrattuale, consultare la documentazione aziendale (es: Politica Integrata di Acque Veronesi, certificazioni alle norme UNI EN ISO e IQNet, calendario degli eventi, ecc.), prendere visione degli eventi, dei bandi e delle news. Nel 2020 è stata realizzata un'interfaccia nuova, che ha reso più agevole l'accesso ai servizi maggiormente richiesti;
- › **il sito internet PROCESSO PFAS**, 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;
- › **l'app CountBox**, che permette agli utenti di monitorare in tempo reale i propri consumi e i pagamenti delle bollette.

Vai al sito per ulteriori informazioni sul bonus sociale idrico



Educazione ambientale

[GRI 102-12]

Acque Veronesi si impegna a sostenere iniziative culturali ed educative secondo una strategia di coinvolgimento della comunità locale incentrata sul tema **dell'educazione ambientale**. Ciò avviene con la partecipazione ad iniziative pubbliche, la realizzazione di **attività nelle piazze e progetti di educazione nelle scuole** di vario ordine.

Nel 2021 sono proseguite le attività di sensibilizzazione sul tema della sostenibilità sia all'interno che all'esterno dell'Azienda, con particolare attenzione alle nuove generazioni e agli interlocutori chiave con cui Acque Veronesi si interfaccia nello svolgimento delle proprie attività.

- › Acque Veronesi ha proseguito nel 2021 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. Nell'ambito di tale progetto, le iniziative hanno visto: **la distribuzione, nelle scuole, di opuscoli informativi** sulla tutela dell'ambiente **e diari** in cui annotare l'acqua bevuta ogni giorno;
- › **l'installazione di erogatori d'acqua di rete** in numerose palestre, campi sportivi e centri estivi per bambini del territorio;
- › **la distribuzione della nuova borraccia di Acque Veronesi** ecologica e sostenibile, pensata per i giovani, realizzata in Tritan (copoliestere di nuova generazione esente dal bisfenolo, sostanza dannosa per la salute) e prodotta in Italia. **In questo contesto è proseguita la collaborazione con NBV Verona**, Società sportiva di pallavolo, che ha permesso di rendere l'Agsm Forum completamente plastic-free grazie alla distribuzione di acqua dai tre erogatori installati e alla fornitura delle borracce in Tritan.

Con l'allentarsi delle restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria, nel 2021 la Società ha ripreso la partecipazione a **eventi ed iniziative pubbliche**, utili per sensibilizzare i cittadini ai temi della sostenibilità e raccontare l'impegno della Società su questo tema. Il coinvolgimento di Acque Veronesi ha visto l'installazione di erogatori di acqua di rete, la distribuzione di borracce riutilizzabili e la sensibilizzazione dei cittadini sull'importanza di una gestione corretta e responsabile della risorsa idrica.

Nel 2021, le principali iniziative sono state:

- › **Tocati (edizione XIX)**: Festival Internazionale dei Giochi in Strada organizzato dall'Associazione Giochi Antichi (AGA) al quale Acque Veronesi ha partecipato installando numerosi erogatori d'acqua di rete in vari punti della città. Sono stati erogati 9.287 litri d'acqua, con un risparmio stimato di 18.574 bottiglie di plastica. Nello stand di piazza Bra, inoltre, è stato fornito ai partecipanti materiale informativo in tema di educazione ambientale.
- › **Fieracavalli**: nel padiglione all'interno dell'Area Sostenibilità è stata creata un'area interamente dedicata all'ecologia con giochi e attività rivolti a bambini e famiglie, utilizzando l'acqua come componente fondamentale per gli acquerelli.
- › **Le Piazze dei Sapori**: evento di Confesercenti che porta nei centri storici delle città italiane prodotti tipici eno-gastronomici più ricercati nel Paese. Acque Veronesi ha partecipato portando all'attenzione il valore dell'acqua come alimento e la sua importanza per l'organismo.
- › **Fondazione ARCA e il Parco Natura Viva**: Acque Veronesi collabora con la Fondazione ARCA e il Parco Natura Viva, il più grande giardino zoologico del Nord Italia e Centro di

Ricerca per le specie a rischio, per dare valore all'acqua attraverso progetti a beneficio degli ambienti acquatici e le specie che li abitano. La Fondazione nel 2021 ha ampliato l'area animali con nuove vasche acquatiche, sottolineando il valore dell'acqua nel suo ruolo di fonte di vita per tutti gli esseri viventi.

- › **Canoa Club Verona:** associazione sportiva nata nel 1963 per promuovere lo sport della canoa e ideatrice del Museo dell'Adige nella sede storica del club in Corte Dogana ai Filippini. In occasione delle "Domeniche ecologiche" sono state realizzate iniziative a favore della mobilità sostenibile ed è stato presentato il progetto "Fiumeggiando" per la sensibilizzazione degli studenti delle scuole primarie alla tutela dell'ambiente. All'interno sono state esposte delle immagini della nascita degli acquedotti.
- › **Festival della Scienza Verona:** "RiEvoluzione", tema della seconda edizione del Festival dedicato all'innovazione e sostenibilità nell'ambito degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Il progetto si è sviluppato principalmente in modalità da remoto e, dove possibile, sono stati realizzati dei laboratori con i bambini.
- › **Nuovo Mercato Coperto:** collaborazione con Coldiretti al progetto "Campagna Amica" per incentivare l'uso dell'acqua del rubinetto e ridurre l'utilizzo della plastica. All'interno del mercato, dove è possibile sostare per mangiare, sono state messe a disposizione le caraffe Acque Veronesi per prelevare acqua dall'erogatore.
- › **Smart Salus Scaligera:** come previsto nel 2020, è stato realizzato il progetto "Smart Salus Scaligera" in collaborazione con l'Azienda ospedaliera ULSS9 Scaligera e con l'Istituto Superiore della Sanità (ISS). Nell'ambito del progetto è stata lanciata una nuova piattaforma digitale e sono stati installati all'interno dell'ULSS9 Scaligera nuovi strumenti di comunicazione (tra cui monitor, pannelli pubblicitari, spot video) per migliorare la relazione Azienda-Utente. Questo intervento ha reso possibile divulgare informazioni relative ai controlli dell'acqua a tutela degli utenti e ai Piani di Sicurezza dell'acqua, rappresentando un salto in avanti nella sicurezza delle acque destinate al consumo umano.

IPROGETTI REALIZZATI CON LE SCUOLE

Ogni anno Acque Veronesi promuove diversi **progetti educativi rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado**. Oltre a rafforzare il legame con il territorio, le iniziative hanno lo scopo di educare le giovani generazioni all'importanza dell'acqua quale risorsa imprescindibile per la vita e alla necessità di utilizzarla in maniera responsabile.

Nel 2021 le principali iniziative nelle scuole sono state:

- › **"Quanta acqua hai bevuto oggi?":** iniziativa realizzata in collaborazione con il Dipartimento di scienze chirurgiche, odontostomatologiche e materno-infantili dell'Università di Verona volta a sensibilizzare studenti in età preadolescenziale sull'importanza di bere con regolarità per il proprio benessere fisico e mentale. Per l'anno scolastico 2020/2021 è stato intrapreso uno specifico percorso di educazione sul tema.
- › **"Plastic-free":** l'iniziativa ha permesso di sensibilizzare studenti e famiglie sulla necessità di adottare comportamenti responsabili nei confronti dell'ambiente e sull'importanza dell'acqua come alimento. In occasione della **Giornata mondiale dell'acqua**, oltre a distribuire le borracce in alcune scuole della provincia, è stato divulgato sui social e sul sito un filmato realizzato all'interno di una centrale acquedotto di Acque Veronesi in cui il Presidente Roberto Mantovanelli illustra gli investimenti svolti e quelli in corso, come segno di buona gestione e impegno sostenibile.
- › **Laboratorio sulla sensibilizzazione allo spreco d'acqua "Alla ricerca dell'oro blu":** spettacolo interattivo mirato a sensibilizzare i bambini delle scuole primarie all'uso responsabile dell'acqua evitandone lo spreco, in partnership con la Fondazione AIDA. Gli attori hanno interagito con gli studenti attraverso il gioco teatrale con l'obiettivo ad una maggiore consapevolezza sullo spreco e sul rispetto dell'acqua, oro blu.

Dietro le quinte



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

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

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 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, 800 735 300, 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 **2021, il numero delle chiamate ricevute è rimasto costante e in linea con gli anni precedenti**, mentre **sono aumentate le segnalazioni** relative alle reti.

Il numero degli ordini di intervento creati dal NOC per gli impianti (acquedotti, sollevamenti e depuratori) presenta un andamento lineare dal 2018 al 2021 compresi, mentre gli ordini creati al Telecontrollo risultano in costante calo a fronte degli investimenti fatti negli ultimi anni, nonostante il numero degli impianti in gestione sia in continuo aumento.

Anno	Chiamate ricevute	Ordini di intervento creati			
		Reti	Impianti	TLC	Totali
2021	30.703	13.345	3.623	513	17.481
2020	31.296	10.558	3.900	580	15.038
2019	29.571	11.116	3.560	701	15.377

Efficienza energetica

[GRI 302-1] [GRI 302-4]

I consumi energetici rappresentano uno degli aspetti di maggiore impatto nella gestione del Servizio Idrico Integrato. **Il consumo energetico più rilevante per Acque Veronesi è rappresentato dall'energia elettrica**, ripartita in media tensione (circa il 70% del totale) e bassa tensione (circa 30% del totale). Oltre all'energia elettrica, la parte restante dei consumi energetici proviene dall'autoparco aziendale e dal gas metano utilizzato per il riscaldamento delle sedi.

Complessivamente si registra un consumo di energia primaria per il 2021 di 879.174 GJ, del 2,2% superiore rispetto al 2020 per effetto dell'ampliamento e del completamento della fase di avvio del digestore nel depuratore di Verona. Inoltre i consumi dell'autoparco sono aumentati per tutto il periodo dell'emergenza sanitaria, in cui, per ridurre il rischio di contagio il personale è stato invitato ad utilizzare il mezzo aziendale anche nel tragitto casa-lavoro e ad uso esclusivo.

Consumi di energia (GJ) ²⁸	2019	2020	2021
Energia elettrica			
Energia elettrica Media Tensione	608.685	598.401	596.768
Energia elettrica Bassa Tensione ²⁹	253.394	251.054	270.254
Carburanti autoparco			
Benzina per autotrazione	405	532	782
Gasolio per autotrazione	6.337	6.702	7.755
Metano per autotrazione	1.862	1.681	1.432
GPL – Stato Liquido	527	475	456
Combustibili per riscaldamento (sedi e processo)			
Gas metano	865	1.661	1.727
Totale	872.075	860.506	879.174

28) La conversione dell'energia primaria in GJ viene svolta attraverso un primo passaggio da unità di misura di riferimento a tep (tonnellate equivalenti di petrolio). Nel caso dell'energia elettrica, questo tipo di conversione permette di prendere in considerazione anche le perdite di energia che si verificano lungo la rete di distribuzione, pertanto i valori riportati nella tabella sottostante risultano essere superiori rispetto ai quantitativi di energia elettrica effettivamente consumati da Acque Veronesi.

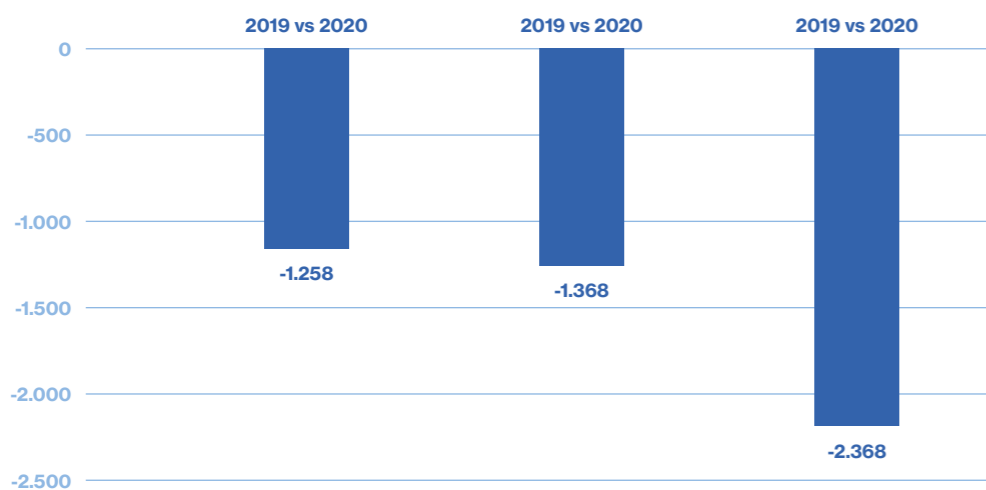
29) Comprensivo dell'energia autoprodotta da biogas: 5.668.379 kWh per l'anno 2021, 3.841.324 kWh per l'anno 2020, 4.796.960 kWh per l'anno 2019.

In ottemperanza al D.Lgs. 102/14, Acque Veronesi si impegna a realizzare e perseguire **iniziative volte alla conservazione e all'efficienza energetica**.

Per il 2021, su 32 siti a consumo sono stati ottenuti importanti risultati di risparmio energetico. Tali iniziative hanno principalmente riguardato miglioramenti gestionali degli impianti (variazione delle logiche di funzionamento, gestione delle pressioni di rete, ecc.) e miglioramenti tecnologici (introduzione di pompe e motori ad alta efficienza, installazione di inverter, utilizzo di sistemi di efficientamento delle vasche di ossidazione nei depuratori, installazione di nuova strumentazione per la misurazione e il monitoraggio in continuo).

Nel 2021 i risparmi calcolati sono stati pari a **2.368.745 kWh**, per un totale di circa **441.942 €** di mancato acquisto di energia elettrica. Tali risparmi hanno permesso di evitare l'emissione di circa **1.112 tonnellate di CO₂** equivalente (tCO₂ eq.) in termini di Carbon Footprint, CF (Impronta di Carbonio). La Carbon Footprint è un indicatore ambientale che esprime in termini di CO₂ equivalente la totalità delle emissioni di gas ad effetto serra associate direttamente o indirettamente alle attività di un'organizzazione.

Riduzione consumi energetici (MWh)



Nel 2021, la **centrale idrica del Comune di Bovolone** è stata protagonista di interventi volti a favorire il miglioramento delle prestazioni del sito. In seguito alle misure implementate, sono state ridotte le emissioni indirette di CO₂ legate al consumo di energia elettrica, tale riduzione ha costituito un rilevante risultato ambientale. Il saving cumulato nel corso del 2021 è di 413.920 kWh, pari a 191,9 tCO₂ eq. in termini di CF e un risparmio economico di € 82.649.

In aggiunta, gli investimenti destinati al miglioramento delle prestazioni del **depuratore di Cologna Veneta** hanno portato a una riduzione delle emissioni di CO₂, e grazie agli interventi, si registra un miglioramento di circa il 32% sull'indice di prestazione energetica generale (IPEg) del sito rispetto al 2020.

Il cogeneratore del depuratore di Verona

Dal 2008 l'impianto di depurazione "Città di Verona", il più grande tra gli impianti di Acque Veronesi (impiega da solo circa 1/3 del consumo energetico del servizio depurazione), è stato dotato di un cogeneratore alimentato da **biogas** derivante dalla digestione anaerobica dei fanghi primari e di supero del processo depurativo, **una fonte di energia rinnovabile**.

Durante la fase di digestione anaerobica, per effetto di reazioni biologiche condotte in assenza di ossigeno, si produce una miscela di gas, detto 'biogas', dal contenuto energetico tale da poter essere sfruttato come combustibile: il biogas è infatti composto da circa il 60-70% di metano.

L'impianto di cogenerazione è finalizzato a sfruttare tale disponibilità di energia, convertendola in energia elettrica a copertura di una parte del fabbisogno energetico dell'impianto e sfruttando il calore prodotto dalla macchina per mantenere il processo di digestione anaerobica a circa 55 °C.

Nel corso del 2021 l'autoproduzione di energia elettrica da biogas è stata pari a 5.668.379 kWh (circa il 63% dell'energia necessaria al funzionamento dell'impianto di depurazione), con il vantaggio di mancato acquisto di una quota corrispondente di energia elettrica dalla rete. Grazie agli interventi di upgrade impiantistico, tra cui si segnala la manutenzione straordinaria eseguita nel 2020 sul primo digestore e quella programmata nel 2022 sul secondo, e alla stipula di nuovi contratti di fornitura di energia green (tramite Garanzia d'Origine), la copertura dei fabbisogni energetici del depuratore di Verona sarà garantita da una quota di energia verde vicina al 100%.

Intensità energetica

[GRI 302-3]

L'intensità energetica definisce il consumo di energia rispetto ad un parametro specifico identificato dell'organizzazione (es: unità di attività, unità di output, ecc.) e, unitamente al consumo totale di energia, contribuisce a contestualizzare la sua capacità di utilizzare le risorse energetiche a disposizione in maniera efficiente. Nello specifico, Acque Veronesi ha scelto di **normalizzare i propri consumi energetici rispetto ai m³ d'acqua emunta, potabilizzata e depurata**.

Indicatore intensità energetica	2019	2020	2021
MJ emunto/m ³ emunto	1,317	1,303	1,331 ³⁰
MJ pot./m ³ potabilizzato	0,359	0,374	0,364 ³¹
MJ dep./m ³ depurato	1,286	1,351	1,334 ³²

30) Fonte: bilancio idrico 2019-2021 (m³ da falda), consuntivo EE 2019-2021 (kWh POZ e CPZ con conversione diretta in Joule)

31) Ibidem

32) Fonte: bilancio depurazione 2019-2021 (m³ depurati), consuntivo EE 2019-2021 (kWh DEP + autoprodotta con conversione diretta in Joule)

Emissioni indirette

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

Le emissioni indirette (relative allo "scope 2" della Carbon Footprint) si riferiscono alla produzione e alla distribuzione dell'energia elettrica acquistata.

Indice	2019 (t CO ₂ eq)	2020 (t CO ₂ eq)	2021 (t CO ₂ eq)
Emissioni indirette – energia elettrica acquistata dalla rete	53.465	47.006	40.219 ³³

33) Calcolato secondo UNI EN ISO 14064:2019-1 (Greenhouse gases Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals)

La strategia aziendale prevede una riduzione delle emissioni indirette legate ai consumi di energia elettrica pari all'8% annuo per il triennio 2022-2024. Per raggiungere l'obiettivo si prevede l'acquisto di Energia Verde nel 2022, per alcuni siti inclusi nel perimetro del Sistema Gestione Energia o sui quali sono già state avviate attività volte al miglioramento della prestazione energetica/ambientale, per un ammontare di circa 28.000 MWh.

Obiettivi di riduzione emissioni indirette (calcolate in termini di carbon footprint)		
2021-22	8,16%	3.280,33 tCO ₂ eq
2019-22	30,91%	16.526,92 tCO ₂ eq

Complessivamente nel 2021 Acque Veronesi ha acquistato energia elettrica coperta da garanzia di origine per 20.170,5 MWh (presso dieci siti afferenti al perimetro ISO 50001:18). Con questo assetto, grazie anche alla consueta attività aziendale volta alla riduzione dei consumi e al miglioramento della prestazione energetica, Acque Veronesi diminuisce le emissioni indirette di CO₂ del 14,4% rispetto al 2020, passando da 47.006 tCO₂ eq./anno a 40.219 tCO₂ eq./anno (fattori di emissione correlati al mix energetico acquistato).

La nostra squadra

[GRI 102-7]

Per Acque Veronesi, una **corretta gestione delle persone** significa individuare le migliori competenze, valorizzare il merito e la professionalità delle risorse interne e creare un ambiente di lavoro che incoraggi relazioni positive di collaborazione. I valori aziendali di Acque Veronesi rappresentano una linea guida nell'impegno di ogni giorno per assicurare un servizio di qualità, efficiente e puntuale e per promuovere il benessere e lo sviluppo di ogni lavoratore.

Complessivamente, **i dipendenti medi impiegati dalla Società nel 2021 sono stati 316.**

Dipendenti per categoria e genere	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	5	5	0	6	6	0	6	6
Quadri	3	13	16	2	13	15	2	12	14
Impiegati	63	131	194	68	132	200	67	131	198
Operai	0	92	92	0	98	98	0	98	98
Totale	66	241	307	70	249	319	69	247	316

I processi di ricerca e selezione del personale sono guidati dalle necessità di ottimizzazione strutturale dell'organico aziendale e da una valutazione dei profili sotto il punto di vista delle competenze tecniche e attitudinali oltre alle esperienze professionali e alla formazione scolastica. Nel corso del 2021 Acque Veronesi ha effettuato 21 nuove assunzioni, registrando un tasso di assunzione³⁴ pari al 6,65%. Per contro, il tasso complessivo di cessazione³⁵ registrato nel 2021 è pari al 6,65%.

Assunzioni e cessazioni (GRI 401)	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Assunzioni									
<30 anni	4	9	13	1	0	1	0	0	0
30-50 anni	5	23	28	5	19	24	1	14	15
>50 anni	0	2	2	4	5	9	2	4	6
Totale	9	34	43	10	24	34	3	18	21
Cessazioni									
<30 anni	0	0	0	0	0	0	2	0	2
30-50 anni	4	2	6	0	2	2	1	5	6
>50 anni	1	8	9	5	14	19	1	12	13
Totale	5	10	15	5	16	21	4	17	21

34) 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.

35) 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.

Vista la presenza di varie sedi decentrate, e la natura del servizio erogato, Acque Veronesi redistribuisce il personale in **maniera omogenea su tutto il territorio**. Nel 2021, la maggior parte dei dipendenti (57% del totale) era dislocata presso le diverse Sedi territoriali gestite dalla Società, +16% rispetto all'anno precedente.

Dipendenti per classi di età, tipologia di contratto e orario di lavoro	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per classi di età									
< 30 anni	5	15	20	4	11	15	3	9	12
30 - 50 anni	46	121	167	45	119	164	45	125	170
> 50 anni	15	105	120	21	119	140	22	112	134
Dipendenti per tipologia di contratto (102-8a)									
A tempo indeterminato	64	230	294	68	244	312	67	243	310
A tempo determinato	2	11	13	2	5	7	2	4	6
Dipendenti per orario di lavoro (102-8b)									
Contratti a tempo pieno	43	238	281	49	246	295	45	242	287
Contratti in part-time	23	3	26	21	3	24	24	5	29
Totale	66	241	307	70	249	319	69	247	316

Il personale della Società viene prevalentemente assunto tramite contratti a tempo indeterminato (98% del totale) e a tempo pieno (90,8% del totale).

I dipendenti con contratto a tempo parziale godono, senza alcuna disparità di trattamento, di condizioni e benefit che spettano agli altri dipendenti per effetto della contrattazione di primo livello, di accordi sindacali, regole e prassi aziendali. Acque Veronesi pone particolare attenzione alla **gestione dei congedi dal lavoro per i neogenitori** e alle procedure che regolano la fase di reinserimento in Azienda al termine del periodo di maternità/paternità.

Nel 2021, il numero di giornate lavorative concesse nell'ambito dei congedi parentali è aumentato rispetto al 2020 (+51). Il dato si discosta sensibilmente dal 2020, anno in cui aveva subito un calo riconducibile all'espansione del telelavoro domiciliare per far fronte all'emergenza sanitaria.

Congedi parentali (gg)	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	236	5	241	0	0	0	0	0	0
Impiegati				132	41	173	240	123	363
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	236	5	241	132	41	173	240	123	363

Per coprire tempestivamente posizioni vacanti (per motivi di salute, gravidanze, dimissioni volontarie, ecc.) e garantire la continuità del servizio, **Acque Veronesi si avvale, in caso di necessità, di risorse a tempo determinato selezionate da agenzie** di somministrazione. A parità di mansioni svolte, ai lavoratori somministrati viene garantito il medesimo trattamento riservato agli altri dipendenti dal punto di vista economico, normativo e assistenziale. **Durante il 2021, i contratti di somministrazione attività da parte Acque Veronesi sono stati 18** (in linea con gli ultimi due anni), mentre si è attivato un solo progetto di stage.

RETRIBUZIONE

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, 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.

Il medesimo trattamento economico applicato ai lavoratori a tempo indeterminato (incluso il premio legato alle performance) è applicato anche ai lavoratori assunti tramite contratti di somministrazione.

Sviluppo delle competenze

[GRI 404-1] [GRI 404-2]

La Società incentiva lo sviluppo continuo di competenze per tutti i livelli professionali, attraverso una formazione tecnica e professionale **volta a potenziare** competenze trasversali, **in grado di far fronte** ai mutamenti di un settore che richiede sempre di più conoscenze multidisciplinari e di offrire soluzioni tecnologicamente evolute.

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. Particolare attenzione è rivolta alla sensibilizzazione e formazione dei dipendenti sui temi disciplinati dal D. Lgs. 231/2001 e in materia di prevenzione della corruzione.

Nel corso dell'ultimo esercizio, Acque Veronesi ha erogato complessivamente **3.771 ore di formazione** al proprio personale. Il numero di ore medie di formazione pro capite, 12, è infatti in aumento rispetto al 2020.

Ore medie di formazione (GRI 404-1)	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	27	27	0	23	23	0	489	489
Quadri / Impiegati	8	23	18	10	12	11	503	1.969	2.472
Operai	0	16	16	0	8	8	0	810	810
Ore totali di formazione	538	4.909	5.447	729	2.680	3.409	503	3.268	3.771
Ore medie di formazione	8	20	18	10	11	11	7	13	12

Circa il 23% delle ore di formazione erogate nel 2021 ha riguardato l'ambito della **salute e sicurezza (883 ore)**, mentre circa il 10% ha riguardato **tematiche ambientali (398 ore)**.

La Società affida la maggior parte delle docenze ad esperti in possesso di un'esperienza comprovata nel settore dei servizi idrici integrati e nel territorio in cui Acque Veronesi opera.

Benessere delle persone

La Società offre da molti anni servizi di welfare per i dipendenti, forte della convinzione che i successi dell'Azienda dipendano anche dal benessere e dalla qualità delle relazioni che le persone vivono sul luogo di lavoro. Tra questi:

- › promozione del **servizio di ristorazione** in Azienda, accessibile ad un prezzo agevolato;
- › iscrizione al **circolo assistenziale ricreativo C.R.A.E.M.**, associazione culturale ed assistenziale costituita fra tutti i dipendenti che programma, gestisce, coordina e sviluppa a tutti i livelli associativi (ordinario o volontario) le attività ricreative, culturali, turistiche, sportive, assistenziali e diverse tipologie di servizi a favore dei lavoratori in servizio, dei pensionati e dei rispettivi familiari;
- › adesione volontaria al **fondo pensione Pegaso** per l'integrazione dell'assegno pensionistico pubblico attraverso una prestazione pensionistica complementare che permette anche di beneficiare del risparmio fiscale sul proprio contributo³⁶.

Nel 2021 è stato intrapreso il percorso per l'attivazione del **portale Timeswapp dedicato**

³⁶ Possono aderire a Pegaso i lavoratori con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, con contratto di lavoro a tempo determinato di durata superiore a tre mesi, con contratto di formazione lavoro, con contratto di apprendistato e con contratto di inserimento.

alla gestione del welfare aziendale per garantire l'equilibrio tra vita privata e lavorativa dei dipendenti, portale che sarà messo a disposizione dei dipendenti nel 2022. La piattaforma consente di integrare e gestire in unico portale i beni e servizi di welfare offerti ai dipendenti (ad esempio pacchetti sanitari integrativi, rimborso spese per l'assistenza ad anziani, buoni spesa per attività culturali).

Tra le iniziative di engagement promosse nel corso del 2021 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.

Salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-1]

Considerando la natura delle mansioni svolte da gran parte del personale, l'attività di Acque Veronesi si basa, da sempre, sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali in cui potrebbero incorrere i propri dipendenti. Obiettivi imprescindibili della Società sono quindi la diffusione a tutti i livelli organizzativi di una solida cultura interna in materia di salute e sicurezza, il costante miglioramento delle procedure e dei comportamenti adottati e l'instaurarsi tra tutti i lavoratori di una mentalità costantemente volta alla consapevolezza e alla percezione del rischio.

Per valutare l'andamento della gestione della sicurezza in Azienda, Acque Veronesi si avvale dei dati relativi al numero di infortuni che annualmente si verificano, insieme a una serie di indici di frequenza e gravità.

Indici infortunistici (GRI 403)	2019	2020	2021
N. infortuni registrabili ³⁷	3	3	2
N. infortuni mortali	0	0	0
N. infortuni con inabilità permanente o prognosi >6 mesi	0	0	0
N. giornate perse per infortunio	25	30	9
N. totale ore lavorate	493.715	512.377	476.173
If - Indice di frequenza su ore lavorate ^{38 (2)} [(n. infortuni/ore lavorate)*1.000.000]	4,05	5,85	4,2
Ig - Indice di gravità su ore lavorate [(giornate di infortunio/ore lavorate)*1.000]	0,17	0,09	0,02
If - Indice di frequenza su n. medio lavoratori [(numero infortuni/n. lavoratori)*1.000]	6,83	9,71	6,33
Ig - Indice di gravità su n. medio lavoratori [giornate di infortunio/n lavoratori]	0,29	0,16	0,03

Nel 2021, i giorni di assenza sono sensibilmente diminuiti rispetto al 2020 (-21% circa). Sono calate in particolare le giornate di assenza per infortunio.

37) Per infortuni registrabili si intendono tutti gli infortuni occorsi nell'anno, comprensivi degli infortuni in itinere e in franchigia.

38) Gli indici infortunistici sono calcolati secondo metodo INAIL, che conteggia il numero di infortuni totale al netto degli infortuni in itinere e degli infortuni in franchigia.

Giorni di assenza maturati per altre ragioni (403-10a)	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Infortuni	0	25	25	-	30	30	0	9	9
Malattia	624	1.387	2.011	798	1.640	2.438	453	1.458	1.911
Maternità	193	34	227	252	65	317	274	46	320
Scioperi	0	0	0	0	0	0	3	6	9
Permessi sindacali	21	49	70	27	56	83	24	61	85
Totale	838	1.495	2.333	1.077	1.791	2.868	754	1.580	2.334

Le figure cardine definite dal Testo unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro (D. Lgs. 81/08) identificate dall'Azienda sono: il Datore di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) ed il Medico Competente. **AI RSPP compete la gestione della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, dei rapporti con i diversi Enti ed organismi di controllo, la collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza e gli Amministratori.** I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sono persone elette o designate tra i dipendenti per rappresentare i lavoratori circa gli aspetti della salute e sicurezza durante il lavoro. Ad essi viene garantita, da parte del Datore di Lavoro, la formazione necessaria per gestire i rapporti con i lavoratori riguardo i suddetti temi.

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 le statistiche degli infortuni, sia all'Unità Organizzativa Personale e Organizzazione, che trasmette la pratica all'INAIL.

Il monitoraggio e la registrazione non comprendono esclusivamente gli infortuni realmente accaduti ai dipendenti della Società, ma 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.

Catena di fornitura

[GRI 102-9] [GRI 204-1] [GRI 308-1] [GRI 414-1]

Per il nostro Paese, il 2021 ha rappresentato un anno di difficoltà nell'affidamento degli appalti a causa degli effetti della pandemia da Covid-19, che hanno impattato il costo delle materie prime, e della crisi energetica tutt'ora in corso. Tali aumenti hanno portato a due principali conseguenze, trasversali a più settori e in tutto il territorio nazionale: prezzi di appalto non congrui e la difficoltà delle imprese fornitrici a partecipare alle gare.

Infatti, dall'inizio dell'anno, in tutta Italia, le gare di appalto hanno raccolto pochi candidati e talvolta gli appalti non sono stati aggiudicati, talvolta con gare perfino deserte. Gli appaltatori che avevano già firmato contratti chiusi e forfettari prima degli aumenti dei prezzi, invece, si sono trovati di fronte al dilemma di dover scegliere tra l'esecuzione del contratto o l'inadempimento, con i relativi costi legati a penali. Il governo italiano è intervenuto con alcune misure emergenziali a inizio 2022 con il decreto n.21/2022 ma la situazione nazionale continua ancora oggi a presentare grandi difficoltà per imprese ed Enti pubblici.

In questo contesto di continua incertezza, **la priorità di Acque Veronesi è sempre stata quella di garantire il più possibile la continuità nella selezione dei fornitori nel rispetto delle normative e degli standard di qualità previsti.**

Nel corso del 2021, per le proprie sedi operative, **la Società ha acquistato beni e servizi per un valore di circa 55 milioni di euro** (-17% rispetto al 2020), approvvigionandosi esclusivamente da fornitori italiani - con oltre il 41 % del valore da fornitori veneti.

Ripartizione dell'ordinato 2021 per Regione	%
Veneto	41,3%
Lombardia	29,4%
Campania	10,8%
Trentino-Alto Adige	10,4%
Piemonte	3,8%
Lazio	3,0%
Altre regioni	1,3%
Totale	100,0%

Ripartizione dell'ordinato 2021 per categoria merceologica	%
Imprese edili	41,99%
Materiali e apparati per depuratori e reti	18,51%
Forniture e servizi vari	18,44%
Smaltimento rifiuti - Autospurgo	9,58%
Impianti elettrici, elettromeccanica, idraulici, carpenteria	3,46%
Progettazione/DL/collauda/rilievi/pratiche catasto	3,22%
Hardware, software e telefonia	2,68%
Altro	2,12%
Totale	100,00%

L'impatto di Acque Veronesi sul territorio si basa anche sulle scelte responsabili nella gestione degli appalti, a cui la Società ha dato continuità anche nel 2021 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.

Codice Etico degli Appalti

- › Consiste in un documento integrativo e complementare al Codice Etico adottato da Acque Veronesi.
- › Stabilisce 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.

- › Rappresenta 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.
- › 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.
- › Viene sottoscritto dai titolari o dai legali rappresentanti di ogni impresa candidata, in fase di gara. Per le imprese incluse nel Sistema di qualificazione dei fornitori della Società, tale sottoscrizione avviene al momento dell'iscrizione.

Nel 2020 è stato revisionato il **Regolamento per la disciplina dei Contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria**, nel rispetto del D.lgs. 50/16 Codice dei contratti pubblici che 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.

Il Regolamento 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 segue 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 UNI EN 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.

Q 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. 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. 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, energia, salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale, e che mostrino coerenza operativa con quanto autodichiarato in sede di gara. Gli audit sono anche un'opportunità e un incentivo per il fornitore a migliorare la propria politica ambientale in modo da renderla conforme agli obiettivi di Acque Veronesi.

Cybersecurity

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

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:

- a. forniscono servizi essenziali per il mantenimento di attività sociali o economiche fondamentali;
- b. forniscono servizi essenziali dipendenti dalla rete e dai sistemi informativi;
- c. 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 dello Sviluppo Economico, 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.

In questo contesto, il tema della sicurezza informatica acquista sempre più rilevanza per Acque Veronesi, che nel corso del 2021 ha messo in atto misure per la messa in sicurezza dei sistemi informativi. In particolare, nel corso dell'anno:

- › è stata trasposta la rete aziendale verso un nuovo dominio a maggiore sicurezza;
- › sono stati aggiornati i Sistemi Operativi dei server e di backup con versioni più sicure;
- › sono state rafforzate le politiche di gestione delle password, delle utenze di rete e degli accessi da remoto (per esempio per il telelavoro o servizi da parte di aziende esterne);
- › è stata avviata la messa in servizio di sistemi hardware per il consolidamento dei backup che prevedono una libreria per backup su nastro e un server di backup secondario.

Nel 2022 sarà avviata una procedura di gara per la sostituzione dell'infrastruttura attuale di Cloud Computing a favore di una versione più sicura.

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.

Nota metodologica

[GRI 102-45] [GRI 102-46] [GRI 102 – 50] [GRI 102 – 52] [GRI 102 – 53] [GRI 102 – 54]

Le informazioni contenute nel presente documento fanno riferimento all'anno fiscale 2021 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) e, quando possibile, sono messe a confronto con i due anni precedenti (2020 e 2019). Il perimetro di rendicontazione adottato corrisponde a quello definito per il Bilancio di esercizio di Acque veronesi s.c.a.r.l..

Il Bilancio è stato redatto in conformità con i GRI Standards 2016, opzione Core. Le informazioni che rispondono ai requisiti dello standard di rendicontazione sono contraddistinte, all'interno di tutto il documento, dai codici identificativi [GRI].

In accordo agli Standard, il documento è stato realizzato attorno ai 14 temi materiali definiti nell'analisi di materialità, che identifica una soglia di rilevanza oltre la quale un tema è ritenuto sufficientemente importante da dover essere rendicontato. In particolare, il GRI definisce i temi materiali quegli argomenti utili a rappresentare gli impatti economici, ambientali e sociali generati dall'organizzazione e, quindi, in grado di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder e le strategie aziendali.

Al fine di individuare le tematiche rilevanti e significative, nel 2019 Acque Veronesi ha condotto un'indagine secondo un **processo strutturato e basato sui seguenti passaggi:**

- › analisi della documentazione interna esistente;
- › analisi di documenti pubblici, articoli, statistiche e risultati di osservatori sulla tipologia di standard e di framework internazionali adottati nella rendicontazione di sostenibilità;
- › analisi delle caratteristiche del settore di appartenenza, al fine di individuare le principali tematiche su cui anche i competitor tendono a focalizzarsi.

Nel 2021, con il coinvolgimento delle prime linee della Società, l'analisi di materialità è stata aggiornata per recepire l'evoluzione dei principali trend che hanno determinato la trasformazione dello scenario competitivo di riferimento per Acque Veronesi. In particolare, sono state apportate le seguenti modifiche:

- › Etica e trasparenza include i temi del 2020 di “Rapporti con gli stakeholder e comunicazione responsabile”, “Integrazione degli aspetti ESG nella strategia aziendale di breve, medio e lungo termine”, “Governance responsabile – trasparenza e anticorruzione”;
- › Innovazione tecnologica e infrastrutture include i temi del 2020 di “Open innovation e sviluppo di sinergie con partner scientifici ed imprenditoriali”;
- › Uso efficiente delle risorse e tutela della biodiversità include il tema del 2020 di Conservazione degli ecosistemi e della biodiversità;
- › Accessibilità e continuità del servizio include il tema del 2020 di Gestione delle emergenze ambientali;
- › Efficienza energetica (a sostituzione del tema 2020 Efficienza energetica e contenimento delle emissioni).

ELENCO DEI TEMI MATERIALI					
Tema materiale	Rischi associati	Perimetro del tema	Tipo di impatto	Indicatori GRI	Politiche /presidi
Etica e trasparenza	Rischio strategico; Rischio di compliance; Rischio reputazionale;	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 205-3: Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate 406-1: Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate 417-2: Casi di non conformità per informazione ed etichettatura su prodotti e servizi 417-3: Casi di non conformità riferiti all'attività di marketing e alla comunicazione 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti 419-1: Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Modello 231 e Codice Etico e di comportamento; Piano degli investimenti; Sistema di Gestione Integrato; Strategia integrata di comunicazione Bilancio di Sostenibilità Procedura in materia di whistleblowing; Codice Etico degli appalti; Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria
Customer experience: qualità dell'acqua erogata e informazioni sul servizio	Rischio di compliance; Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e comunità locali; Rischio strategico	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Carta del Servizio Idrico Integrato; Piano di autocontrollo circa l'idoneità dell'acqua erogata; Piano dei campionamenti e delle analisi approvato da ULSS; Water Safety Plan; Sistema di Gestione della Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015; Accreditamento del laboratorio chimico/ microbiologico secondo lo standard UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018; Periodiche analisi di customer satisfaction
Cybersecurity e tutela della privacy	Rischio di compliance e operativo, in termini di fuoriuscita di informazioni e dati sensibili; Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e collettività	Acque Veronesi; Fornitori; Pubblica amm.ne	Diretto e indiretto	NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Applicazione del GDPR (Regolamento UE 2016/679)
Innovazione tecnologica e infrastrutture	Rischio di compliance; Rischio strategico; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori; Utenti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto	NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Piano degli investimenti; Sistema di Gestione Integrato
Accessibilità e continuità del servizio	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e comunità locali; Rischio strategico; Rischio di compliance, operativo e strategico, in termini di incapacità di garantire una qualità sufficiente dell'acqua erogata e la business continuity;	Acque Veronesi; Fornitori; Utenti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Bonus idrico; Piano degli investimenti; Procedura aziendale relativa alle emergenze idriche; Sistema di Gestione della Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015

Tema materiale	Rischi associati	Perimetro del tema	Tipo di impatto	Indicatori GRI	Politiche /presidi
Valore economico generato e distribuito	Rischio di liquidità; Rischio operativo; Rischio strategico; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito 201-4: Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	Piano degli investimenti; Codice Etico degli appalti; Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria
Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti	Rischio operativo; Rischio strategico; Rischio reputazionale; Rischio di compliance	Acque Veronesi; Fornitori; Utenti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 204-1: Proporzioni di spesa verso fornitori locali	Modello 231 e Codice Etico e di comportamento; Sistema di Gestione Integrato
Salute e sicurezza dei lavoratori	Rischio operativo, in termini di aumento degli infortuni e delle malattie professionali; Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte dei dipendenti	Acque Veronesi; Fornitori; Utenti	Diretto e indiretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 403-9: Infortuni sul lavoro 403-10: Malattie professionali	Modello 231; Sistema di Gestione certificato UNI EN ISO 45001:2018
Coinvolgimento delle comunità locali	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza, collettività e dipendenti; Rischio strategico, in termini di perdita di competitività	Acque Veronesi; Fornitori; Utenti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Sistema di Gestione Integrato; Bilancio di sostenibilità; Strategia integrata di comunicazione
Valorizzazione del capitale umano e pari opportunità	Rischio strategico e reputazionale, in termini di perdita di competitività e di fiducia da parte dei dipendenti	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 401-1: Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente	Modello 231 e Codice Etico e di comportamento; Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale certificato IQNet SR10:2015
Welfare aziendale	Rischio strategico e reputazionale, in termini di perdita di competitività e di fiducia da parte dei dipendenti	Acque Veronesi	Diretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 401-2: Benefit per i dipendenti	Modello 231 e Codice Etico e di comportamento; Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale certificato IQNet SR10:2015 Strategia integrata di comunicazione
Uso efficiente delle risorse e tutela della biodiversità	Rischio di compliance; Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte della collettività e dei dipendenti; Rischio operativo, in termini di progressivo degrado della risorsa idrica	Acque Veronesi; Fornitori; Utenti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 301-1: Materiali utilizzati 307-1: Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale	Procedura aziendale relativa alle emergenze idriche; Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione per l'energia certificato UNI EN ISO 50001:2018
Educazione ambientale	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte della collettività e dei dipendenti; Rischio operativo, in termini di progressivo degrado della risorsa idrica	Acque Veronesi; Fornitori; Utenti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI EN ISO 14001:2015; Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale certificato IQNet SR10:2015 Strategia integrata di comunicazione

Tema materiale	Rischi associati	Perimetro del tema	Tipo di impatto	Indicatori GRI	Politiche /presidi
Efficienza energetica e contenimento delle emissioni	Rischio di compliance; Rischio reputazionale; Rischio operativo, in quanto l'attività di Acque Veronesi è estremamente vulnerabile alle potenziali conseguenze del cambiamento climatico.	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 302-1: Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione 302-3: Intensità energetica 302-4: Riduzione del consumo di energia 305-1: Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1) 305-2: Emissioni indirette di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)	Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI EN ISO 14001:2015; Sistema di Gestione per l'Energia certificato UNI CEI EN ISO 50001:2018

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 & Internal auditing. È stato così possibile creare un insieme di informazioni esaustivo e accurato che garantisce la solidità del modello di rendicontazione scelto.

Per ulteriori approfondimenti è possibile visitare il sito acqueveronesi.it o rivolgersi all'indirizzo: sostenibilita@acqueveronesi.it.

Indice dei contenuti GRI

[GRI 102-55]

Informativa Generale 2016

PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

INFORMATIVA GENERALE		NOTE E RIFERIMENTI	OMISSIONI
102-1	Nome dell'organizzazione	Acque Veronesi s.c.a.r.l	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	§ Chi siamo § Il ciclo dell'acqua	
102-3	Luogo della sede principale	Verona, Lungadige Galtarossa n. 8, 37133	
102-4	Luogo delle attività	La Società opera esclusivamente in Italia § Il territorio servito	
102-5	Proprietà e forma giuridica	Società consortile a responsabilità limitata	
102-6	Mercati serviti	§ Chi siamo § Il territorio servito	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	§ La nostra squadra § Risultati economico-finanziari § Il ciclo dell'acqua	

INFORMATIVA GENERALE	NOTE E RIFERIMENTI	OMISSIONI
102-8 Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	§ La nostra squadra Comma b non applicabile, tutti i dipendenti operano in provincia di Verona Comma e, nessuna Comma f, I dati sono stati estratti dalla piattaforma HR dell'azienda	
102-9 Comma b non applicabile, tutti i dipendenti operano in provincia di Verona	§ Catena di fornitura	
102-10 Comma e, nessuna	Nessuna	
102-11 Comma f, I dati sono stati estratti dalla piattaforma HR dell'azienda	§ Gestione dei rischi	
102-12 Iniziative esterne	§ Il consorzio Viveracqua § Educazione ambientale	
102-13 Adesione ad associazioni	Consorzio Viveracqua	
Strategia		
102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	§ MESSAGGIO DI APERTURA	
102-15 Principali impatti, rischi e opportunità	§ Gestione dei rischi § NOTA METODOLOGICA	
Etica e integrità		
102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	§ Chi siamo § Modello di governance § Il rispetto delle regole	
Governance		
102-18 Struttura della governance	§ Modello di governance § Gli organi di governo e controllo	
102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	§ Gli organi di governo e controllo	
102-23 Presidente del massimo organo di governo	§ Gli organi di governo e controllo	
102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo	§ Gli organi di governo e controllo	
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Tabella seguente	
102-41 Accordi collettivi di contrattazione	Il totale dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva	
102-42 Identificazione e selezione degli stakeholders	Tabella seguente	
102-43 Approccio al coinvolgimento degli stakeholders	Tabella seguente	
102-44 Argomenti chiave e criticità emerse	Tabella seguente	

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	› Rischi; › Continuità del Servizio.	› Assicurazione per Malattia da Covid-19 per i Dipendenti; › Assicurazione su beni di Acque Veronesi.
Collettività, associazioni di cittadini	› Associazioni e Comitati territoriali; › Cittadini del territorio; › Media.	› PFASS; › Sensibilizzazione all'uso razionale della risorsa idrica; › Valutazione di impatto ambientale verso la cittadinanza.	› Programmi educativi: › In diversi plessi scolastici ("teatro nelle scuole" per diffondere l'importanza dell'acqua con la Fondazione Aida e programmi ad hoc, patrocinati dall'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto per il "Festival della Scienza", etc.); › Nel Parco Naturaviva ("laboratori sull'acqua" con l'associazione ARCA Onlus); › Attività di sensibilizzazione sulla risorsa acqua ("L'Acqua racconta" e "L'Acqua come alimento"); › Attività di Comunicazione (progetto "Smart Salus Scaligera" con ULSS9 Scaligera, progetto "Plastic-free", progetto "Campagna amica", tema "PFAS", etc.); › Attività promozionali (NBV Verona); › Organizzazione e partecipazione ad eventi e manifestazioni (RiEvoluzione-Festival della Scienza Verona; Giornata mondiale dell'acqua, Tocati, Fieracavalli, Le Piazze dei Sapori, etc.); › Domeniche ecologiche; › Analisi olfattometrihe - emissioni odorigene; › Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa.
Consorzio Viveracqua	Raggruppa 12 Aziende idriche a totale proprietà pubblica: › Acque del Chiampo; › Acquevenete; › Acque Veronesi; › AGS; › ATS; › ETRA; › GSP; › LTA; › Viacqua; › Medio Chiampo; › Piave Servizi; › Veritas.	› Efficienza dei servizi resi ai cittadini; › Costi legati alla gestione della risorsa idrica; › Promozione della ricerca e della crescita di soluzioni innovative; › Sviluppo di partnership di livello nazionale e internazionale; › Nuove risorse e opportunità ai territori serviti.	› Assemblea dei Soci; › Consiglio di Amministrazione; › Incontri informativi in ambito normativo ed altri aggiornamenti specifici del settore; › Gruppi di lavoro tra le consorziate (es. Centrale unica di committenza, Viveracqua); › Promozione nelle scuole primarie e secondarie di progetti didattici di educazione ambientale; › Redazione del report Sostenibilità Condivisa di Viveracqua; › Promozione di un concorso fotografico (in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua).
Enti	› Consiglio di Bacino Veronese		› Definizione le 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	Continuità del Servizio; Finanziamenti.	Richiesta di Finanziamenti (es. PNNR); Hydrobond.
Fornitori	› Fornitori di beni e servizi; › Fornitori di lavori; › Collaboratori esterni; › Consulenti; › Associazioni di categoria.	› Riferimenti normativi e legislativi 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.	› Codice Etico; › Codice Etico degli Appalti; › Sito Internet Aziendale: sezione dedicata ai Fornitori, in cui si possono trovare avvisi ed informazioni in merito a: 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.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT [GRI 102-40; GRI 102-43; GRI 120-44]			
Categoria	Soggetti	Tem di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Management - Dirigenti	<ul style="list-style-type: none"> › Direzione Generale; › 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; › PFASS; › Qualità dell'acqua; › Ricerca, sviluppo, tecnologia e innovazione; › Educazione alimentare; › 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; › 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	Sovrintendono alle attività lavorative svolte dai lavoratori.	Disposizioni di legge e aziendali in materia di salute e sicurezza.	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 della transizione ecologica (MITE); › Ministero dello Sviluppo Economico; › 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.
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).

STAKEHOLDER ENGAGEMENT [GRI 102-40; GRI 102-43; GRI 120-44]			
Categoria	Soggetti	Tem di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
RLS	<ul style="list-style-type: none"> › Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. 	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.
RSPP	<ul style="list-style-type: none"> › Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. 	<ul style="list-style-type: none"> › Violazioni del Codice Etico e del Modello 231. 	<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; › Individua i fattori di rischio, procede alla valutazione dei rischi e individua le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, rispettando la normativa vigente; › 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; › Prende parte a tutte le consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro che interessino l'Azienda o l'unità produttiva, nonché partecipa alla Riunione periodica di cui all'art.35 del D.Lgs 81/2008; › Procede con l'informazione ai lavoratori, come previsto dall'art. 36 del 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; › 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

Pratiche di rendicontazione

INFORMATIVA GENERALE	NOTE E RIFERIMENTI	OMISSIONI
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Acque Veronesi s.c.a.r.l.
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetro dei temi	§ NOTA METODOLOGICA
102-47	Elenco dei temi materiali	§ NOTA METODOLOGICA
102-48	Revisione delle informazioni	Non vi sono state revisioni delle informazioni
102-49	Modifiche nella rendicontazione perimetro dei temi	§ NOTA METODOLOGICA
102-50	Periodo di rendicontazione	1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2021
102-51	Data del report più recente	Luglio 2021
102-52	Periodicità della rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	sostenibilita@acqueveronesi.it
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core
102-55	Indice dei contenuti GRI	§ Indice dei contenuti GRI
102-56	Assurance esterna	Il Bilancio di Sostenibilità 2021 non è stato sottoposto a un processo di assurance esterna

Informativa specifica 2016

INFORMATIVA SPECIFICA	NOTE E RIFERIMENTI	OMISSIONI
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	§ Risultati economico-finanziari
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	§ Contributi a fondo perduto
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	§ Catena di fornitura
205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Non sono stati riscontrati episodi di corruzione
301-1	Materiali utilizzati	§ I carboni attivi
302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	§ Efficienza energetica
302-3	Intensità energetica	§ Intensità energetica
302-4	Riduzione del consumo di energia	§ Efficienza energetica

INFORMATIVA SPECIFICA	NOTE E RIFERIMENTI	OMISSIONI
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	§ Emissioni c
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)	§ Emissioni f
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale	Nel 2021 non si sono verificati episodi di non conformità in materia ambientale
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	§ La nostra squadra
401-2	Benefit per i dipendenti	§ Benessere delle persone
403-9	Infortuni sul lavoro	§ Salute e sicurezza sul lavoro b, c, d, f, g
403-10	Malattie professionali	§ Salute e sicurezza sul lavoro b, c, d, e
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	§ Sviluppo delle competenze
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate	Nel 2021 non si sono verificati episodi di discriminazione
417-2	Casi di non conformità per informazione ed etichettatura su prodotti e servizi	Nel 2021 non si sono verificati casi di non conformità per informazione ed etichettatura su prodotti e servizi
417-3	Casi di non conformità riferiti all'attività di marketing e alla comunicazione	Nel 2021 non si sono verificati casi di non conformità relativi alle attività di marketing
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.	Nel 2021 la Società non ha ricevuto denunce riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2021 non si sono verificati casi di non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica

ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8–37133
Verona (VR)

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

INFORMAZIONI

Acque Veronesi s.c. a r.l.
Unità Organizzativa Qualità, Ambiente,
Sicurezza e Internal auditing

E: sostenibilita@acqueveronesi.it

Scarica qui il documento in digitale:



SERVIZIO CLIENTI



ELABORAZIONE

ACQUE VERONESI SCARL
Verona

REDAZIONE

THE EUROPEAN HOUSE AMBROSETTI
Milano

PROGETTO GRAFICO

SILVIA ANSALONI,
Brand Design e comunicazione

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

