

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

ROBERTO MANTOVANELLI

Consigliere

PAOLA BRIANI

Consigliere

MIRKO CORRÀ

COLLEGIO SINDACALE

Presidente

MICHELE CALLOVI

Sindaco Effettivo

GIOVANNI FANTI

Sindaco Effettivo

GIOVANNA REBONATO

DIRETTORE GENERALE

SILVIO PERONI

RASSEGNA FOTOGRAFICA "IO SONO ACQUA"

"Io sono acqua" è il tema della rassegna fotografica organizzata da Acque Veronesi per la Giornata Mondiale dell'Acqua del 22 marzo 2021 che si ispira al testo di Eugenio Finardi:

*"Vorrei esser come l'acqua che si lascia andare
Che scivola su tutto, che si fa assorbire
Che supera ogni ostacolo finché non raggiunge il mare
E lì si ferma a meditare
Per scegliere se esser ghiaccio o vapore
Se fermarsi o se ricominciare
Dovrei esser come l'acqua che si lascia andare
Che scivola su tutto, che si fa assorbire
Che supera ogni ostacolo finché non raggiunge il mare
E lì si ferma a meditare"*

Ai partecipanti è stato chiesto di immedesimarsi nell'acqua e di esprimere con scatti fotografici la bellezza e l'importanza di questa risorsa.

Un ringraziamento ai due vincitori, che con i loro scatti hanno saputo trasmettere il messaggio che ha dato vita a questo concorso.

A destra lo scatto di Laura Sartor, in basso quello di Nicola Lorenzini.



"Per vecchie contrade alla scoperta di come ogni rivolo d'acqua era sapientemente raccolto e custodito come un prezioso tesoro"



"L'Acqua, madre e sorella di ogni forma di vita"



INDICE

6	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
8	HIGHLIGHTS 2020
9	NOTA METODOLOGICA
13	Sezione 1 IDENTITÀ E STRATEGIA
14	Mission, Vision e Valori
15	Profilo di Acque Veronesi
18	Quadro normativo
21	Il modello di governance
24	Strategia di sostenibilità
28	Analisi di materialità
33	Gestione dei rischi
41	Sezione 2 CAPITALE ECONOMICO
43	Valore economico generato e distribuito
44	Investimenti di breve, medio e lungo termine
55	Sezione 3 CAPITALE UMANO
58	Composizione del personale
62	Salute e sicurezza sul lavoro
65	Sviluppo delle competenze
67	Retribuzione
68	Iniziative di welfare
71	Sezione 4 CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE
73	Materiali utilizzati
75	Infrastrutture gestite dalla Società
76	Attività di ricerca e sviluppo
78	Politiche di gestione della catena di fornitura
83	Sezione 5 CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE
85	Relazioni con le istituzioni
85	Qualità e accessibilità del servizio
89	Strategia di comunicazione
90	Relazioni con l'utenza
92	Educazione alla sostenibilità
97	Sezione 6 CAPITALE NATURALE
99	Utilizzo efficiente della risorsa idrica
108	Efficienza energetica e contenimento delle emissioni
112	Tutela della biodiversità
114	Gestione dei rifiuti
118	TABELLA DI CORRELAZIONE GRI

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La redazione del Bilancio di Sostenibilità, ora arrivato alla quarta edizione, vuole essere, anche ma non solo per i numeri presentati, una fotografia delle performances economiche, sociali e ambientali che abbiamo raggiunto e che vogliamo rendere accessibili a tutti in modo chiaro e trasparente. Rappresenta inoltre la dimostrazione concreta della volontà della nostra Azienda di integrare sempre più la sostenibilità in programmi di medio-lungo periodo, come comprovato dal nostro Piano degli Investimenti oltre che dagli obiettivi di miglioramento continuo perseguiti.

Il 2020 è stato un anno difficoltoso a livello sociale ed economico in ragione dell'emergenza pandemica da Covid-19. Acque Veronesi, in quanto fornitore di un servizio pubblico e di una risorsa essenziale per la vita umana, si è impegnata provvedendo al miglioramento dei propri assetti organizzativi e volgendo l'attenzione alle tecnologie digitali, basilari per rispondere ai bisogni sociali e lavorativi emersi in questa fase.

Nella fattispecie, rientrando le attività svolte da Acque Veronesi tra quelle non sospese, fin dalle prime fasi della pandemia l'Azienda si è adoperata per attuare tutte le disposizioni previste da parte delle Autorità Governative, locali e sanitarie e **garantendo la continuità operativa**.

In questo contesto è emerso inoltre con maggiore chiarezza che la sostenibilità economica, sociale e ambientale e la salute sono strettamente connesse. In linea con quanto fatto da altre imprese, Acque Veronesi ha individuato gli obiettivi di sviluppo sostenibili (SDGs) dell'Agenda 2030, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite come strategia "per ottenere un futuro migliore e più sostenibile per tutti".

Ogni giorno l'Azienda effettua scelte consapevoli analizzando l'acquisizione di nuove tecnologie ed impegnando rilevanti sforzi economici e professionali, necessari all'ottenimento costante di **acqua sicura e di qualità** e alla restituzione all'ambiente di acqua depurata. Ciò per bilanciare le variazioni climatiche significative, che modificano nel tempo la disponibilità delle risorse idriche, sia nella loro quantità che nella loro qualità.

Pertanto, investire nella sostenibilità continua ad essere, per Acque Veronesi, non solo un'opportunità, ma una scelta strategica confermata, in seguito all'epidemia, dalla diffusione della consapevolezza dell'importanza che l'ambiente in cui viviamo riveste per la nostra salute.

Ogni giorno l'impegno di più di 300 dipendenti si concretizza nella gestione di **2.497 impianti** e di **9090 km di rete acquedottistica e fognaria**, che si traducono nella fornitura di acqua a tutta l'utenza e nell'efficienza depurativa, oltre a tutte le attività di supporto tecnico-amministrativo imprescindibili per un adeguato funzionamento del servizio, la cui efficacia è tracciata anche dalle certificazioni di 5 Sistemi di Gestione (Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, Responsabilità Sociale ed Energia) e dall'accreditamento del Laboratorio di Analisi interno.

L'interazione con l'utenza e la necessità di articolare la comunicazione in maniera tale da fornire informazioni trasparenti, semplici e accurate sul servizio erogato sono imprescindibili per una società come Acque Veronesi. Nel corso del 2020 l'Azienda ha erogato a **8.962 famiglie** del territorio **bonus idrici** per un valore **371.800,90 euro**.

Grande importanza rivestono ovviamente anche gli investimenti, volti a migliorare il Servizio Idrico nella sua totalità: nel corso dell'ultimo esercizio, la maggior parte di questi è stata indirizzata alla **qualità dell'acqua erogata all'utenza** con un investimento di oltre 11,5 milioni di euro, alla riduzione delle **perdite idriche** (con oltre 5,2 milioni di euro investiti) e a ridurre o mitigare il rischio di **interruzioni del servizio** (4,9 milioni di euro). Sono stati investiti inoltre 5,3 milioni di euro per **l'estensione delle reti acquedottistiche a zone in precedenza non servite**, per la **riduzione della frammentazione del servizio di depurazione e per interventi tesi all'estensione di reti fognarie e a potenziamenti depurativi**.

La maggior parte dei progetti di ricerca e sviluppo svolti da Acque Veronesi riguarda il monitoraggio e la gestione di sostanze inquinanti tuttora poco conosciute e regolamentate. In questa categoria rientrano le sostanze perfluoroalchiliche (PFAS), la cui gestione richiede lo sviluppo di tecnologie di varia origine, di elevata efficacia e performanti.

Tra i principali materiali utilizzati da Acque Veronesi trova grande rilievo l'utilizzo di carboni attivi granulari (GAC), installati sulle centrali di potabilizzazione al fine di trattare le acque contaminate da PFAS.

In quanto Azienda di rilevanti dimensioni, Acque Veronesi può gestire il presidio del territorio per operare in modo omogeneo sull'intero spazio veronese, applicando politiche omogenee di sostenibilità. La realizzazione di queste politiche passa anche attraverso l'entusiasmo, la coerenza ed il senso di responsabilità dei dipendenti.

Questo quadro si allarga necessariamente a tutti i nostri interlocutori economici:

- **i fornitori**, mediante l'inserimento di specifiche tecniche sempre coerenti con i valori sopra ricordati;
- **i clienti**, offrendo prestazioni e prodotti che incidano positivamente sulla loro vivibilità quotidiana;
- **le istituzioni locali**, tecniche o comunque coinvolte nel nostro ciclo lavorativo, operando e interagendo con professionalità, spirito di iniziativa e buon senso, nel rispetto delle regole normative ed etiche applicabili.

Ringraziamo le persone di Acque Veronesi per la disponibilità e l'impegno profusi per la nostra Azienda. L'auspicio è quello di continuare a lavorare insieme con la medesima determinazione per raggiungere, negli anni futuri, gli obiettivi di sostenibilità prefissati.

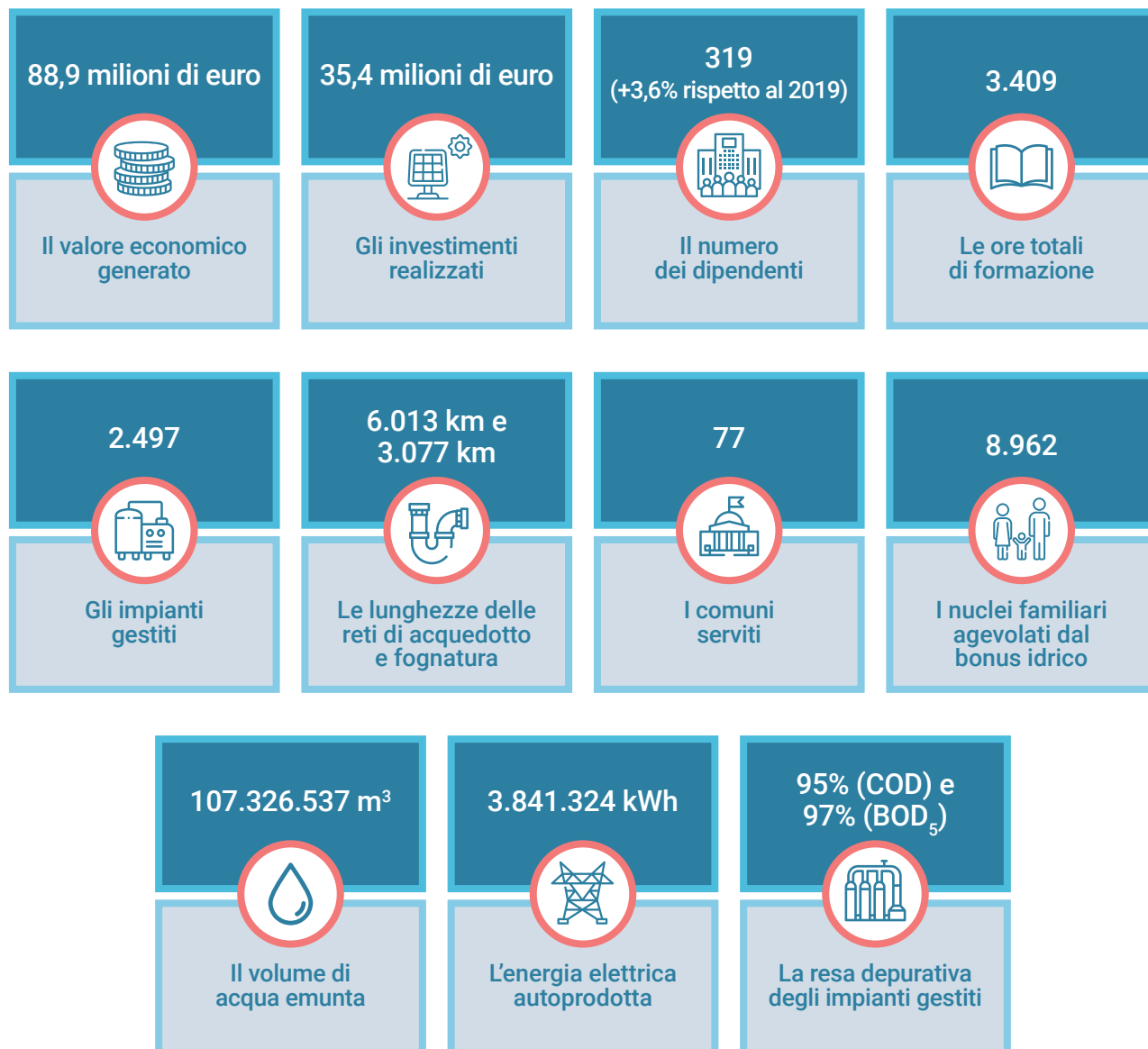


IL PRESIDENTE
(Roberto Mantovanelli)



IL DIRETTORE GENERALE
(Silvio Peroni)

HIGHLIGHTS 2020



NOTA METODOLOGICA

Per il quarto anno consecutivo, la scelta di pubblicare il proprio **Bilancio di Sostenibilità** consente ad Acque Veronesi s.c. a r.l. (di seguito “Acque Veronesi” o “la Società”) di comunicare a tutti gli stakeholder le performance aziendali relative all’esercizio in esame non solo dal punto di vista economico, ma anche sotto il profilo ambientale e sociale. Sebbene la redazione del Bilancio di Sostenibilità si configuri come **un esercizio di natura volontaria per Acque Veronesi**, la decisione di intraprendere un percorso strutturato di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario è stata presa nell’ottica di favorire una disclosure sempre più completa e trasparente nei confronti dei suoi principali interlocutori, anche in considerazione dell’elevato valore economico, socio-ambientale e tecnologico delle attività svolte nell’ambito della gestione del Servizio Idrico Integrato a favore delle comunità locali.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto prendendo come riferimento (secondo l’opzione in accordance core) le linee guida definite dai **GRI Standard** pubblicati nel 2016 dalla Global Reporting Iniziative, che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all’interno del documento, alle pagine 118-121 è riportato **il GRI Content Index**.

La rendicontazione non finanziaria è stata svolta adottando **il principio di materialità o rilevanza**. I temi trattati nelle seguenti sezioni, infatti, sono quelli considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività di Acque Veronesi o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder. Tali temi materiali sono stati individuati attraverso la conduzione di un’analisi di materialità secondo un approccio organizzato e articolato (si vedano pagine 28-32).

La predisposizione del Bilancio di Sostenibilità si è basata su **un processo di reporting strutturato** che ha previsto il coinvolgimento di tutte le Direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della rendicontazione non finanziaria. È stato richiesto loro un contributo attivo nelle seguenti fasi:

- individuazione e valutazione dei temi materiali;
- selezione delle iniziative e dei progetti significativi da descrivere nel documento;
- raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare (ciascuno per le proprie aree di competenza) tutte le informazioni riportate nel documento.

In particolare, i dati e le informazioni inclusi al suo interno sono stati raccolti attraverso l’utilizzo di una piattaforma digitale appositamente sviluppata e gestita dall’Ufficio Controllo Direzionale.

Le informazioni riportate nel presente documento fanno riferimento **all’anno fiscale 2020** e sono state oggetto di presa visione e approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi. Laddove possibile, i dati e le informazioni relative all’ultimo esercizio sono state confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti.

Il perimetro di rendicontazione comprende la sede amministrativa della Società, ubicata a Verona, e l’intero sistema di infrastrutture controllate presso i 77 Comuni del Veneto la cui gestione del Servizio Idrico Integrato è in capo ad Acque Veronesi. Le eventuali variazioni

rispetto a tale perimetro di rendicontazione, previste al fine di fornire agli stakeholder ulteriori elementi informativi o specifiche puntualizzazioni, sono state opportunamente indicate nei paragrafi successivi.

Il Bilancio di Sostenibilità è **pubblicato all'interno del sito istituzionale** di Acque Veronesi ed è reperibile attraverso il seguente link: <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=31>. Per richiedere maggiori informazioni in merito ad esso è possibile rivolgersi al personale competente tramite il seguente indirizzo di posta elettronica: sostenibilita@acqueveronesi.it.





Capitolo 01



IDENTITÀ E STRATEGIA



MISSION, VISION E VALORI

● Vision

Acque Veronesi è una società consortile che gestisce il Servizio Idrico Integrato di gran parte della Provincia di Verona (in 77 Comuni su 98). Le sue attività sono finalizzate ad assicurare un sistema idrico sostenibile sia in termini economici, che ambientali e sociali.

● Mission

Acque Veronesi custodisce e difende la risorsa idrica per la salvaguardia ambientale ed 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 ad 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. In virtù della sua natura di Società a cui sono affidati servizi pubblici essenziali, opera per i cittadini e il territorio in cui interviene.

Acque Veronesi si è dotata di **un Codice Etico**, implementato per la prima volta nel 2008 e successivamente aggiornato nel 2013, all'interno del quale sono elencati **i sette principi generali** su cui si fondano tutti i comportamenti e le azioni intraprese dalla Società, a qualsiasi livello:



PROFILO DI ACQUE VERONESI

Acque Veronesi ha sede a Verona ed è **la società consortile per la gestione del Servizio Idrico Integrato** a cui hanno aderito tutti i 77 Comuni dell'Area Gestionale Veronese¹.

Trattandosi di **una società a partecipazione pubblica totalitaria**, per espressa previsione statutaria possono farne parte solo enti pubblici o società di gestione totalmente pubbliche.

Di seguito viene evidenziata, dunque, l'attuale **composizione societaria** (si segnala che, nel corso del 2020, il socio di maggioranza AGSM Verona SpA ha avviato un percorso di fusione con la società AIM Vicenza SpA, che ha portato alla cessione delle quote di AGSM al Comune di Verona):

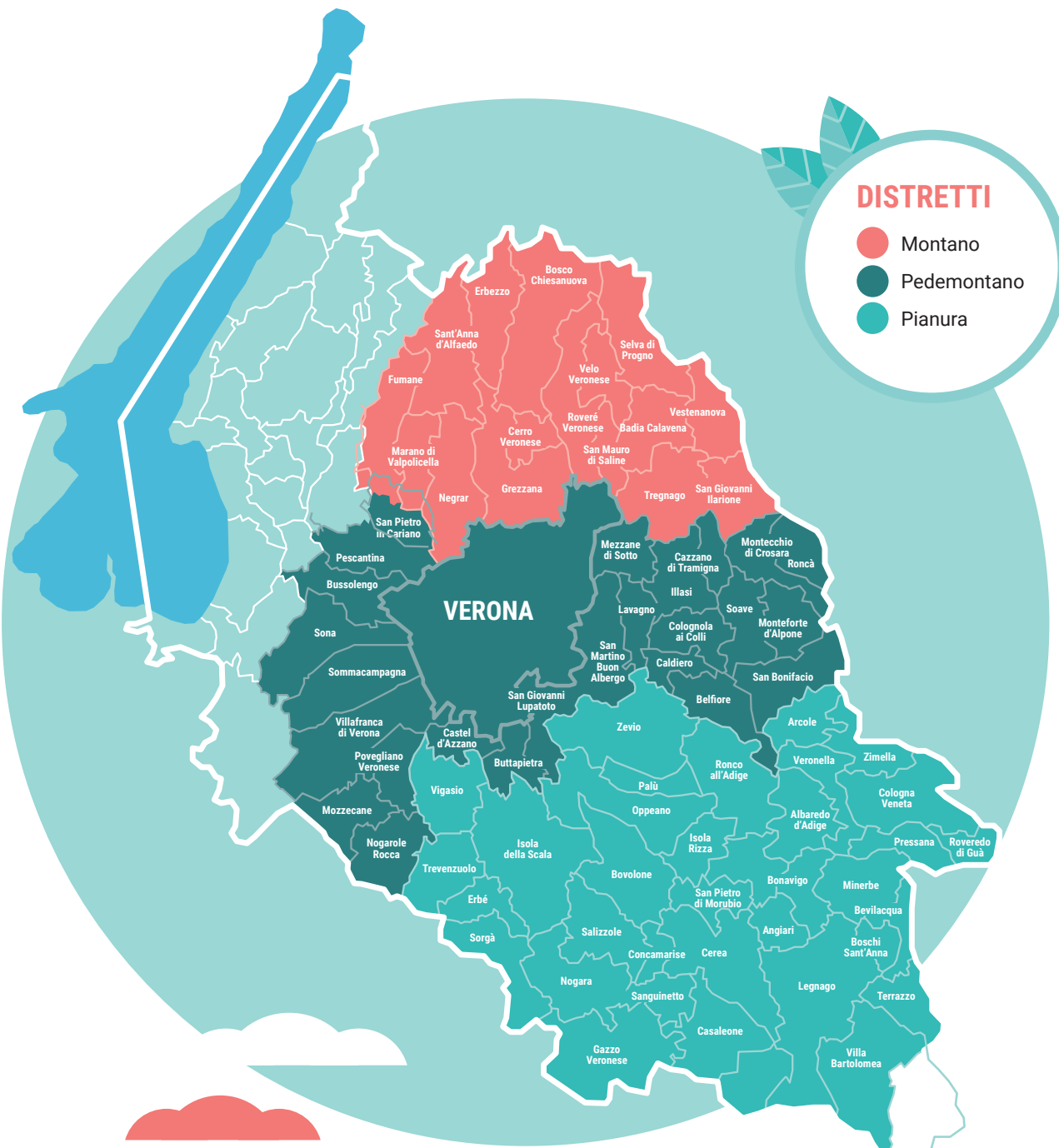
SOCI	%	SOCI	%
Agsm Verona Spa	46,72%	Comune di Fumane	0,52%
Cisiag Spa	8,37%	Comune di San Giovanni Ilarione	0,45%
Comune di Villafranca	4,06%	Comune di Nogarole Rocca	0,41%
Acque Vive Servizi E Territorio Srl	3,83%	Comune di Caldiero	0,40%
Camvo Spa	3,82%	Comune di Marano di Valpolicella	0,40%
Comune di San Giovanni Lupatoto	2,95%	Comune di Montecchia di Crosara	0,39%
Comune di Bussolengo	2,43%	Comune di Casaleone	0,39%
Comune di Negrar	2,22%	Comune di Belfiore	0,37%
Consorzio "Le Valli"	2,11%	Comune di Vestenanova	0,36%
Comune di Pescantina	1,87%	Comune di Badia Calavena	0,33%
Comune di San Martino Buon Albergo	1,76%	Comune di Roncà	0,31%
Comune di San Pietro In Cariano	1,68%	Comune di Bosco Chiesanuova	0,30%
Comune di San Bonifacio	1,67%	Comune di Sanguinetto	0,26%
Comune di Castel D'azzano	1,44%	Comune di Sant'anna D'alfaedo	0,23%
Comune di Legnago	1,16%	Comune di Cerro Veronese	0,20%
Comune di Colognola Ai Colli	0,99%	Comune di Roverè Veronese	0,19%
Comune di Cerea	0,96%	Comune di Angiari	0,13%
Comune di Grezzana	0,93%	Comune di Cazzano di Tramigna	0,12%
Comune di Povegliano Veronese	0,92%	Comune di Illasi	0,09%
Comune di Lavagno	0,83%	Comune di Erbezzo	0,07%
Comune di Villa Bartolomea	0,73%	Comune di Velo Veronese	0,07%
Comune di Monteforte D'alpone	0,67%	Comune di Concamarise	0,06%
Comune di Tregnago	0,65%	Comune di San Mauro di Saline	0,05%
Comune di Soave	0,60%		
Comune di Buttapietra	0,55%		
		Totale soci n. 48	100%

¹ Tale perimetro non include i 21 Comuni della Provincia di Verona posizionati nel territorio gardesano e in parte della Val d'Adige, i quali rientrano nell'Area Gestionale del Garda-Baldo e vengono serviti da Azienda Gardesana Servizi S.p.A.

La seguente mappa permette di collocare geograficamente il perimetro in cui Acque Veronesi opera. Per specifiche esigenze operative, l'Area Gestionale Veronese è distinta in **3 principali Distretti**:

- montano;
- pedemontano;
- pianura.

L'attività della Società viene svolta presso **la sede legale di Verona²** e nelle sedi operative dislocate su tutto il territorio di competenza: Sommacampagna, Legnago, San Bonifacio, Negrar, Monteforte d'Alpone, Villafranca di Verona, Nogara, Bussolengo, Tregnago, Bovolone, Grezzana.



² Indirizzo: Lungadige Galtarossa, 8, 37133, Verona (VR)

Storia della Società

Acque Veronesi ha ottenuto l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO³) della Provincia di Verona per 77 dei 98 Comuni veronesi. Attualmente l'affidamento dei comuni è pertanto il seguente:

- **Acque Veronesi s.c.a.r.l.** per i 77 Comuni della provincia (Area Gestionale Veronese);
- **Società Azienda Gardesana Servizi S.p.A.** per l'Area del Garda-Baldo, di cui fanno parte 20 Comuni;
- **Acquevenete S.p.A.** per un comune (Castagnaro).

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

Gennaio 2006

Costituzione di Acque Veronesi.

Febbraio 2006

L'AATO Veronese ha disposto l'affidamento ad Acque Veronesi s.c.a.r.l. della gestione del Servizio Idrico Integrato all'interno dell'area "Veronese" dell'Ambito).

Febbraio 2006

Stipula del contratto di servizio denominato "Convenzione tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 'Veronese' ed il Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'area Veronese", che prevedeva un progressivo Piano di Subentro dei vari Comuni..

Marzo 2007

Assunzione, in conformità al Piano di Subentro, della gestione del Servizio Idrico Integrato di 40 Comuni dell'Ambito:

Luglio 2007

Subentro nella gestione del Servizio Idrico Integrato di ulteriori 6 Comuni:

Gennaio 2008

Subentro nella gestione del Servizio Idrico Integrato di ulteriori 23 Comuni:

Luglio 2015

Completamento dell'iter di acquisizione di tutti e 77 i Comuni dell'Area Gestionale Veronese con il subentro di 8 ulteriori Comuni.

2031

Termine del periodo di affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Area Gestionale Veronese alla Società (25 anni a partire dalla data di sottoscrizione dell'atto).

³ 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.

QUADRO NORMATIVO

I mutamenti del contesto legislativo in cui si inserisce Acque Veronesi vengono determinati a tre diversi livelli principali: Unione Europea, Stato Italiano e Regione Veneto.

Mentre 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** (l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) a livello nazionale;
- 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. **Il Piano d'Ambito** valido per il periodo 2013-2042 è stato approvato nel 2011 e definisce l'insieme degli obiettivi che il Consiglio di Bacino si è posto di raggiungere in base agli esiti di un'analisi territoriale svolta a monte. Acque Veronesi, in particolare, è chiamata a svolgere:

- 680,5 milioni di euro di investimenti complessivi nel proprio territorio di competenza;
- 188,5 milioni di euro di investimenti nel solo quadriennio 2020-2023 (periodo coperto dal **Piano di Interventi** attualmente adottato dalla Società).

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)

- Emanava **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 ed 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)

- Vigilare e controllare sulla **qualità dell'acqua potabile**.

La nuova Direttiva Europea sulle Acque Potabili e la conferma dei Piani di sicurezza dell'acqua come approccio sistematico alla valutazione

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. Gli Stati membri hanno adesso due anni per recepire le modifiche nelle loro norme nazionali.

Risponde all'esigenza da parte dei cittadini di proporre una normativa che sancisca 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 era fare in modo che la legislazione dell'UE imponesse ai governi nazionali di garantire e fornire a tutti i cittadini acqua potabile pulita e servizi igienico-sanitari in misura sufficiente.

La norma intende incentivare, attraverso vari strumenti e regole, un minore consumo dell'acqua in bottiglia, aumentando e migliorando la fiducia nell'acqua del rubinetto e allo stesso tempo una riduzione dei rifiuti di plastica con un evidente impatto positivo sull'ambiente.

La nuova direttiva introduce una serie di modifiche tra cui l'aggiornamento degli standard qualitativi dell'acqua. Sono stati rivisti i limiti per alcuni parametri chimici e microbiologici, ma

soprattutto sono stati introdotte nell'elenco nuove sostanze da ricercare.

Inoltre conferma, come già inserito nella Direttiva precedente, l'introduzione di un approccio al monitoraggio dell'acqua (Piani di Sicurezza dell'Acqua) basato sul rischio e strutturato in 3 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.

Lo scopo 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 dovranno occuparsi di formare **un team multidisciplinare** composto non solo da addetti facenti parte del proprio personale, ma anche da numerosi esperti appartenenti ad enti quali le Regioni, le aziende sanitarie locali, l'Agenzia ambientale, i comuni del territorio servito, le associazioni dei consumatori e le società degli asset.

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

Nel 2017, **Acque Veronesi è stata tra i primi Gestori italiani del SII a completare, 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). Al fine di allinearsi 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. **Gli obiettivi fissati per il 2021**, inoltre, includono:

- la conclusione del PSA per il sistema acquedottistico di Verona;
- la conclusione del PSA relativo al Comune di Pescantina;
- la messa a punto di una piattaforma informativa per il monitoraggio dei dati e la loro condivisione con gli enti e le istituzioni del territorio.



IL MODELLO DI GOVERNANCE

Il sistema di corporate governance adottato da Acque Veronesi è conforme alla normativa vigente ed è basato non solo sul puntuale contemperamento dei rispettivi ruoli di gestione, indirizzo e controllo da parte delle sue componenti, ma anche sulla continua e reciproca collaborazione tra questi stessi organi.

Assemblea dei Soci

- È l'organo che **rappresenta i 77 comuni che si configurano quali Soci** di Acque Veronesi. Trattandosi di un'impresa attributaria di attività amministrative funzionalizzate alla cura di un interesse pubblico, infatti, Acque Veronesi è soggetta al controllo "analogo" che tali enti locali svolgono collettivamente ai sensi del D.Lgs. n. 267/2000.
- All'Assemblea dei Soci spetta il compito di **eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA) e il suo Presidente**.

Consiglio di Amministrazione e Presidente

- Acque Veronesi è governata da un CdA **composto da 3 Consiglieri**, i quali vengono designati dall'Assemblea dei Soci.
- Il Presidente del CdA** (anch'esso nominato dall'Assemblea dei Soci) 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.
- Attualmente, il CdA di Acque Veronesi è composto come segue:

Ruolo	Nome
Presidente	Roberto Mantovanelli
Consigliere	Mirko Corrà
Consigliere	Paola Briani

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 Sindacale è **formato anch'esso da tre componenti**, che vengono scelti dall'Assemblea dei Soci tra gli iscritti al registro dei revisori contabili.

Ruolo	Nome
Presidente	Michele Callovi
Sindaco effettivo	Giovanna Rebonato
Sindaco effettivo	Giovanni Fanti

Direttore Generale

- Il Direttore Generale di Acque Veronesi viene **nominato dal CdA**, che ne definisce anche i poteri.
- Ad egli spetta il compito di garantire che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla sua natura e alle sue dimensioni.
- Per svolgere questo 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'Organismo di Vigilanza è un organo **dotato di indipendenza e piena autonomia di azione e di controllo**, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità.
- È formato da **cinque componenti**, tutti nominati dal Consiglio di Amministrazione.
- Ha il compito di **vigilare sull'attuazione e il rispetto del Codice Etico e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (MOG 231)**.

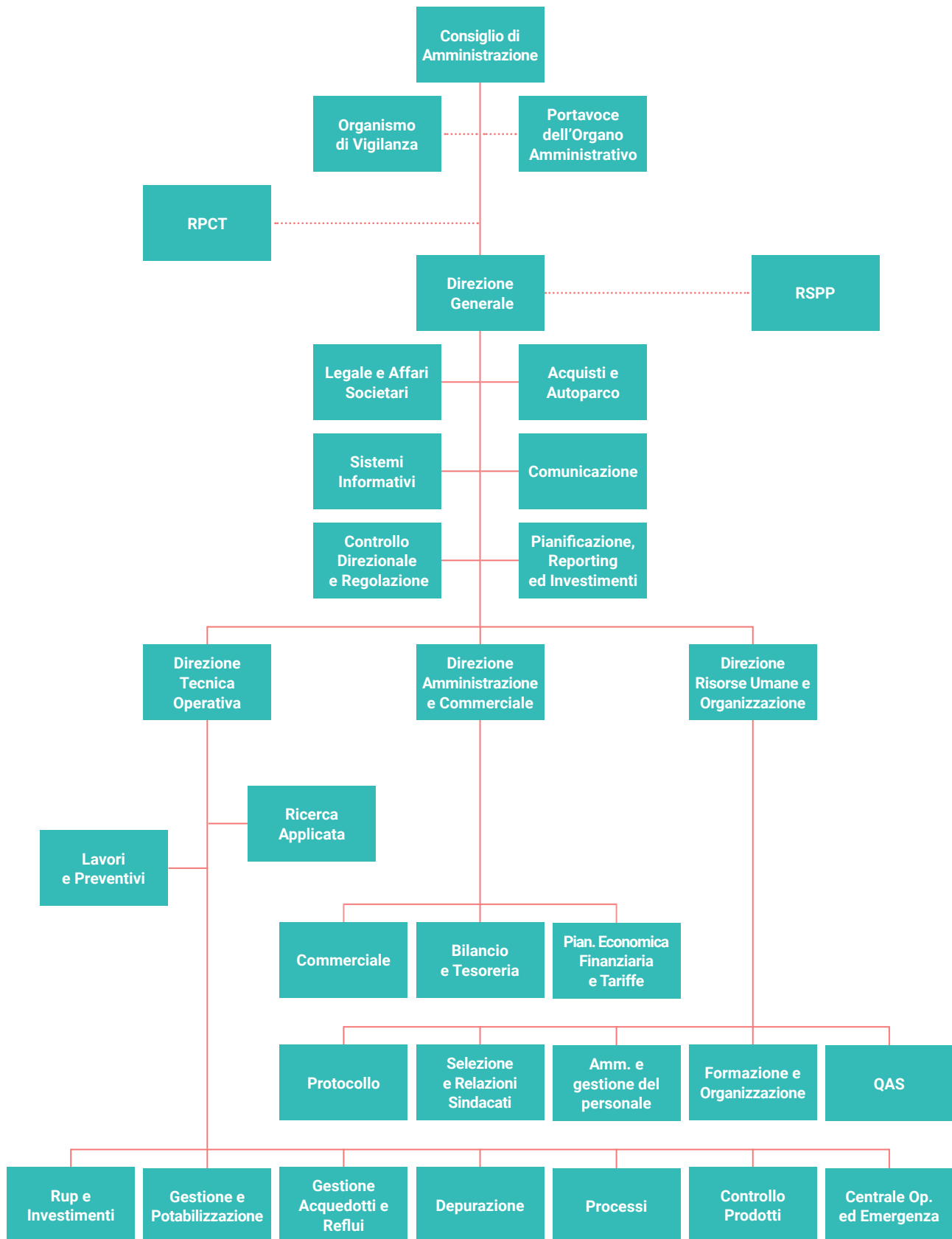
L'organizzazione aziendale

La struttura organizzativa di Acque Veronesi riflette la precisa ripartizione dei ruoli all'interno della Società ed è funzionale a garantire il corretto funzionamento dei processi organizzativi interni. Essa prevede una ripartizione dei compiti fra **tre Direzioni**. La Direzione Tecnica-Operativa si occupa esclusivamente del presidio di attività "core" per la Società, la Direzione Amministrazione e Commerciale e la Direzione Personale, Acquisti e Legale sovrintendono le attività trasversali e di supporto gestionale.

La struttura organizzativa è completata dalle diverse **Funzioni di staff** deputate al controllo direzionale e al supporto della Direzione Generale.



ORGANIGRAMMA



Organigramma al 31/12/2020

STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

“In un qualsiasi contesto lavorativo, un’azienda che si impone di effettuare le proprie scelte perseguendo uno sviluppo sostenibile si preoccupa degli impatti sociali che va a generare. Acque Veronesi è un’azienda che opera sul territorio e di quel territorio gestisce una risorsa preziosissima, fonte di vita, che è l’acqua”

R. Mantovanelli, presidente di Acque Veronesi.

Acque Veronesi è coinvolta in prima linea nella gestione razionale della risorsa idrica e deve necessariamente porre una grande attenzione su tutto quello che influenza la quantità e la qualità dell’acqua che preleva dalle falde e che distribuisce nel proprio territorio di competenza. Un’azienda “socialmente responsabile”, del resto, ha come obiettivo quello di **cogliere gli interessi dei propri stakeholder e di valutare attentamente gli impatti economici, ambientali e sociali delle proprie attività** nella definizione della strategia aziendale e nella declinazione delle proprie politiche. Una solida politica aziendale e la capacità di tradurre in azioni tempestive ed efficaci le strategie aziendali porta un’impresa a saper prevenire e limitare i rischi di qualsiasi natura (finanziaria e non), migliorare costantemente le proprie performance ed rafforzare sempre di più il proprio posizionamento reputazionale.

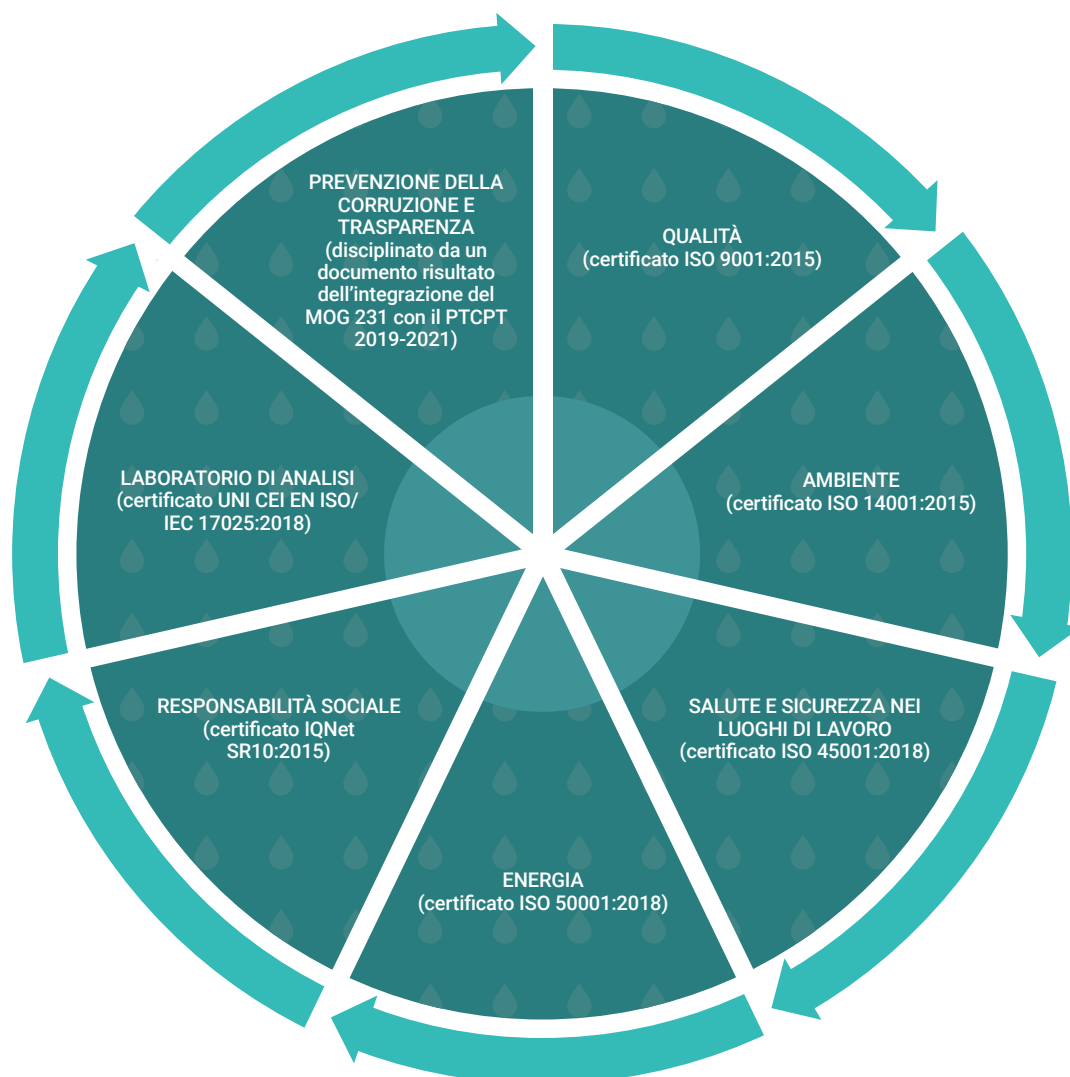
Il processo di miglioramento continuo deve essere basato su una visione di lungo periodo che tenga conto dell’opportunità di **creare valore per tutti gli stakeholder coinvolti lungo la catena del valore**, incluso l’ambiente naturale in cui l’impresa opera. Anche nel 2020 Acque Veronesi ha perseguito i medesimi **obiettivi principali** che si era posta negli anni precedenti, ovvero:

- innovazione e miglioramento continuo del servizio erogato;
- tutela della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- salvaguardia ambientale e uso efficiente delle risorse;
- soddisfazione del cliente;
- responsabilità sociale e cooperazione con la comunità;
- qualità delle forniture e degli appalti.

Tali obiettivi sono ulteriormente declinati all’interno della **Politica Integrata del Sistema di Gestione** (ultima revisione approvata a dicembre 2020) e nel **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D Lgs. n. 231/2001** (comprensivo del **Codice Etico** aziendale e del **Piano per la Trasparenza e la Prevenzione della Corruzione**), attraverso cui Acque Veronesi si impegna a garantire:

- lo sviluppo e l’applicazione dei singoli sistemi di gestione in modo quanto più possibile integrato;
- la promozione della consapevolezza tra tutto il personale mediante continui interventi di formazione ed informazione e tramite processi di consultazione e il coinvolgimento attivo;
- il coinvolgimento dell’Ufficio Qualità, Ambiente, Sicurezza e Sistemi di Gestione per gli aspetti derivanti da ogni singolo ambito di sistema;
- il rispetto delle tempistiche definite nei piani di sviluppo e nella condizione di specifiche azioni correttive e di miglioramento continuo;
- l’adozione di corretti comportamenti da parte dei fornitori di beni e servizi e, soprattutto, da parte delle imprese appaltatrici di lavori;

- la messa in atto di appropriati sistemi di monitoraggio sull'avanzamento dei piani di sviluppo, sulla condizione delle attività e sulle prestazioni dei processi, garantendo la completezza, l'univocità e la disponibilità delle informazioni.



Sulla base della Politica aziendale e in linea con le proprie linee strategiche, Acque Veronesi fissa ogni anno degli obiettivi strategici e gestionali (**Piano annuale degli obiettivi**) finalizzati all'adozione di tecniche e tecnologie sempre più efficienti. Nel 2020, tuttavia, la situazione di incertezza determinata dal progressivo espandersi della pandemia da Covid-19 e la conseguente necessità, per Acque Veronesi, di modificare con urgenza alcuni processi aziendali allo scopo di rafforzare ulteriormente la resilienza dell'organizzazione e garantire un'adeguata business continuity, hanno inciso negativamente sull'effettiva capacità della Società di raggiungere la totalità degli obiettivi definiti ad inizio anno.

La lista degli obiettivi centrati pienamente o in massima parte nonostante la situazione emergenziale include:

- la notevole diminuzione (di circa il 40%) della quantità di carta stampata in azienda;
- il completamento delle interconnessioni delle reti di San Giovanni Lupatoto, Pescantina, Sorgà-Erbè, Palù-Oppeano;

- il completamento del Piano di Sicurezza dell'Acqua nel Comune di Verona;
- la realizzazione di investimenti ed opere infrastrutturali per il 92% di quanto definito nel Piano (in questo caso, il mancato raggiungimento dell'obiettivo è legato al momentaneo blocco dei cantieri imposto durante la fase più delicata della gestione della pandemia);
- sostituzione di 33.000 contatori per il monitoraggio e la riduzione delle perdite idriche rispetto ai 35.000 previsti a inizio anno (anche in questo caso, il raggiungimento soltanto parziale dell'obiettivo è legato al fermo di circa due mesi imposto ai lavori in concomitanza del picco pandemico nella primavera del 2020);
- l'accoglimento di tutte le richieste avanzate dai dipendenti di ricorrere al telelavoro domiciliare ed al lavoro part-time per esigenze familiari.

Il perseguimento dei seguenti obiettivi è stato invece posticipato al 2021, accanto alla realizzazione di nuovi interventi nel campo del **wellness aziendale** e con riferimento **all'ulteriore miglioramento del servizio di front office**:

- avvio del trattamento rifiuti art. 110 c. 3 presso il depuratore di Verona, al fine di ottimizzare il trasporto dei fanghi (progetto già approvato e attualmente in corso di realizzazione);
- conduzione degli audit di 2^a parte previsti per il 2020 e non completati a causa della rinuncia da parte dei fornitori a sottoporsi a tali audit in pieno periodo emergenziale.

Si segnala, infine, un aumento degli indici infortunistici riscontrato nell'esercizio in esame (si veda anche pag. 62). Gli infortuni registrati nel 2020 sono soltanto tre e tale incremento degli indici infortunistici è pertanto imputabile agli eccellenti livelli di performance fatti registrare negli anni precedenti in ambito salute e sicurezza.

Il Piano degli obiettivi 2021 verterà pertanto sulle seguenti aree:

- ulteriore ottimizzazione delle infrastrutture, con particolare riferimento alla riduzione delle perdite idriche e all'informatizzazione nella gestione di alcuni dati sensibili;
- ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse idriche, non solo in termini economici ma anche in termini ambientali e di qualità;
- mantenimento del basso indice infortunistico registrato negli ultimi anni e delle ore medie di formazione erogate nel campo della salute e della sicurezza;
- ulteriore miglioramento nell'ambito della comunicazione agli stakeholder;
- avvio di una tavola rotonda con le rappresentanze sindacali per la progettazione di un telelavoro domiciliare strutturato per il personale aziendale.



L'implementazione dell'Agenda 2030 nella strategia di sostenibilità di Acque Veronesi

Il 25 settembre 2015, in occasione della 70^a Assemblea generale delle Nazioni Unite, i leader mondiali hanno adottato un nuovo quadro globale per lo sviluppo sostenibile. Tale framework è rappresentato dall'**Agenda 2030**, costituita da **17 obiettivi (Sustainable Development Goals - SDGs)** e **169 sotto-obiettivi** validi per il periodo 2015-2030. L'adozione dell'Agenda 2030 ha rappresentato un passaggio storico non solo perché è stato espresso un chiaro giudizio di insostenibilità, sul piano ambientale, economico e sociale, dell'attuale modello di sviluppo (allo stesso anno, del resto, risale anche **il primo accordo universale sul clima**, siglato in occasione della COP 21 di Parigi e finalizzato all'adozione immediata di un piano d'azione globale per arrestare il fenomeno del riscaldamento globale ben prima che la temperatura media registrata sul pianeta cresca di 2° rispetto ai livelli preindustriali), ma anche nella misura in cui è stata richiamata in maniera esplicita **la responsabilità di tutti gli attori della società** (dai governi, alle imprese, dalla società civile ai singoli cittadini) nel favorire l'implementazione di un modello di sviluppo alternativo e più resiliente rispetto a quello attuale.

In linea con quanto fatto da numerose imprese, Acque Veronesi ha individuato **gli SDGs di interesse prioritario** per un'organizzazione con le sue caratteristiche (tenendo conto di aspetti quali il settore, le dimensioni, il territorio geografico di riferimento, ecc.), ovvero quelli al cui raggiungimento la Società può contribuire maggiormente attraverso le proprie attività di business. Per raggiungere questo risultato, gli SDGs dell'Agenda 2030 sono stati **confrontati ed associati ai diversi target del Piano integrato degli obiettivi** redatto in ottemperanza alla sopraccitata Politica integrata aziendale. I risultati di tale analisi, condotta secondo un processo strutturato e basato sulla letteratura e sulla prassi, hanno portato alla selezione dei seguenti SDGs quali **Obiettivi di sviluppo sostenibile di interesse prioritario per Acque Veronesi**:



La Società mantiene quindi l'impegno di definire e attuare strategie, policy e iniziative concrete al fine di contribuire il più possibile al raggiungimento di questi 6 SDGs entro il 2030.

ANALISI DI MATERIALITÀ

Per meglio definire la natura delle proprie strategie di sostenibilità e per la successiva redazione del presente Bilancio di Sostenibilità, Acque Veronesi ha effettuato **un'analisi di materialità** volta ad identificare e dare priorità alle tematiche considerate rilevanti e significative per il proprio business e per gli stakeholder. **Tali tematiche, infatti, vengono definite "materiali"** in quanto riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali delle attività condotte dalla Società e perché possono influenzare le decisioni degli stakeholder interni ed esterni.

Al fine di individuare le tematiche rilevanti e significative, Acque Veronesi ha dato ulteriore seguito all'approccio adottato nel 2019 e 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.

Tale analisi ha permesso di identificare una serie di temi principali afferenti a **4 diverse macro-aree**: Identità e governance, Responsabilità economica, Responsabilità ambientale e Responsabilità sociale. In particolare, lo studio ha portato la Società ad individuare alcune **nuove tematiche** da tenere in considerazione oltre ai temi di sostenibilità già ravvisati nel 2019, ovvero:

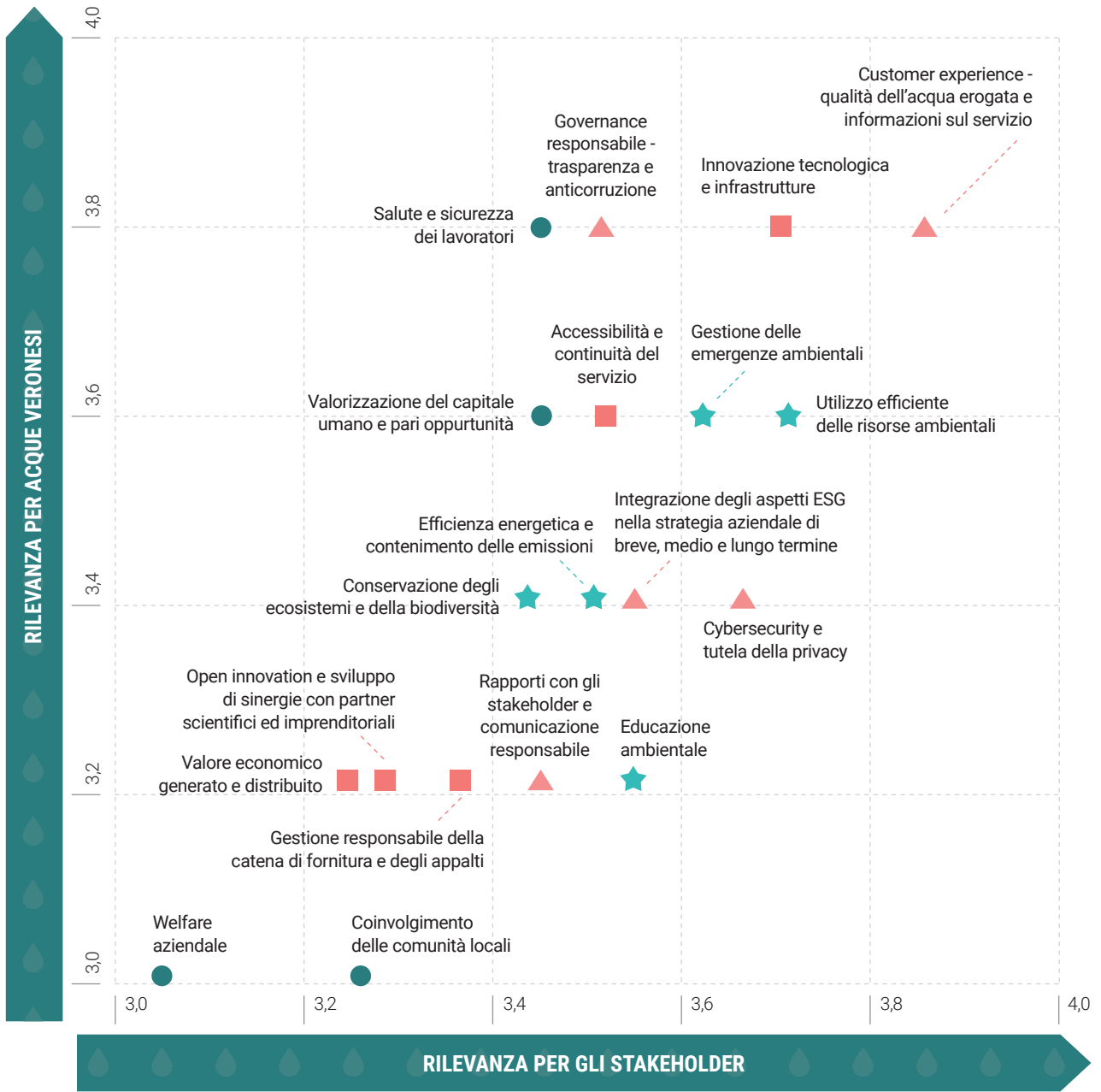
- integrazione degli aspetti ESG nella strategia aziendale di breve, medio e lungo termine;
- rapporti con gli stakeholder e comunicazione responsabile;
- open innovation e sviluppo di sinergie con partner scientifici ed imprenditoriali;
- gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti;
- utilizzo efficiente delle risorse naturali;
- welfare aziendale.

Successivamente, allo scopo di selezionare i temi realmente materiali per Acque Veronesi tra quelli individuati attraverso questa prima indagine, il livello di importanza di ciascuno di essi è stato valutato separatamente da:

- il Direttore Generale della Società, i Responsabili delle tre Direzioni (si veda pag. 22-23) e il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (**punto di vista di Acque Veronesi**);
- 159 collaboratori interni, 12 fornitori e 15 Soci dell'Azienda (**punto di vista degli stakeholder**).

La seguente **matrice di materialità** è una rappresentazione sintetica dei risultati emersi dall'analisi effettuata. Essa è costituita dal piano definito dai due assi che rappresentano il livello di rilevanza da attribuire ai diversi temi considerando, rispettivamente, il punto di vista della Società (asse delle ordinate) e la prospettiva degli stakeholder (asse delle ascisse). All'interno della matrice sono rappresentati (sotto forma di punti) esclusivamente i temi che hanno superato la cosiddetta **soglia di materialità**, ossia quelli che hanno ottenuto una valutazione media superiore a 3 su una scala da 0 (aspetto trascurabile) a 4 (aspetto molto rilevante) su entrambi gli assi.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2020



- ▲ Identità e Governance
- Responsabilità Economica
- ★ Responsabilità Ambientale
- Responsabilità Sociale



Macro area	Tema materiale	Rischi associati	Perimetro del tema	Tipo di impatto	Indicatori GRI ⁴	Politiche/presidi
Identità e governance	Integrazione degli aspetti ESG nella strategia aziendale di breve, medio e lungo termine	Rischio strategico; Rischio di compliance; Rischio reputazionale	Acque Veronesi	Diretto e indiretto	GRI 102-14 GRI 102-15 GRI 102-16 GRI 102-47	MOG 231 e Codice Etico e di comportamento; Piano degli investimenti; Sistema di Gestione Integrato; Strategia integrata di comunicazione
	Rapporti con gli stakeholder e comunicazione responsabile	Rischio strategico, reputazionale e operativo, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e comunità locali	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 102-13 GRI 102-43 GRI 102-47 GRI 417-1	MOG 231 e Codice Etico e di comportamento; Sistema di Gestione Integrato; Strategia integrata di comunicazione; Bilancio di Sostenibilità
	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	GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3	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; Accreditemento del laboratorio chimico/microbiologico secondo lo standard UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018; Periodiche analisi di customer satisfaction
	Governance responsabile: trasparenza e anticorruzione	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e comunità locali; Rischio strategico	Acque Veronesi; Fornitori; Pubblica amm.ne	Diretto e indiretto	GRI 102-5 GRI 102-16 GRI 102-18 GRI 102-22 GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	MOG 231 e Codice Etico e di comportamento; Procedura in materia di whistleblowing; Codice etico degli appalti; Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria
	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	GRI 102-16 GRI 418-1	Applicazione del GDPR (Regolamento UE 2016/679)

⁴ Il dettaglio è fornito all'interno della Tabella degli indicatori GRI (si vedano pp. 111-114).

Resp. economica	Innovazione tecnologica e infrastrutture	Rischio di compliance; Rischio strategico; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	GRI 203-1	Piano degli investimenti
	Open innovation e sviluppo di sinergie con partner scientifici ed imprenditoriali	Rischio strategico; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto	GRI 102-13 GRI 203-1 GRI 413-1	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	Acque Veronesi; Fornitori; Pubblica amm.ne	Diretto e indiretto	GRI 102-2 GRI 102-9 GRI 102-10 GRI 203-1 GRI 204-1	Bonus idrico; Piano degli investimenti; Procedura aziendale relativa alle emergenze idriche; Sistema di Gestione della Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015
	Valore economico generato e distribuito	Rischio di liquidità; Rischio operativo; Rischio strategico; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	GRI 201-1	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; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 102-9 GRI 102-10 GRI 203-1 GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1	MOG 231 e Codice Etico e di comportamento; Sistema di Gestione Integrato
Resp. sociale	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; Clienti	Diretto e indiretto	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3	MOG 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; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 102-43 GRI 413-1	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	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 405-1 GRI 406-1	MOG 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	GRI 401-2 GRI 401-3	MOG 231 e Codice etico e di comportamento; Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale certificato IQNet SR10:2015 Strategia integrata di comunicazione

	Gestione delle emergenze ambientali	Rischio di compliance, operativo e strategico, in termini di incapacità di garantire una qualità sufficiente dell'acqua erogata e la business continuity; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 203-1	Procedura aziendale relativa alle emergenze idriche; Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001:2015
	Utilizzo efficiente delle risorse naturali	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; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 301-1 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-3 GRI 303-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 306-2 GRI 306-3	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
Resp. ambientale	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; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 413-1	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
	Conservazione degli ecosistemi e della biodiversità	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; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 304-1 GRI 304-3 GRI 304-4	Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI EN ISO 14001:2015
	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	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 305-1 GRI 305-2	Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI EN ISO 14001:2015; Sistema di Gestione per l'Energia certificato UNI CEI EN ISO 50001:2018



GESTIONE DEI RISCHI

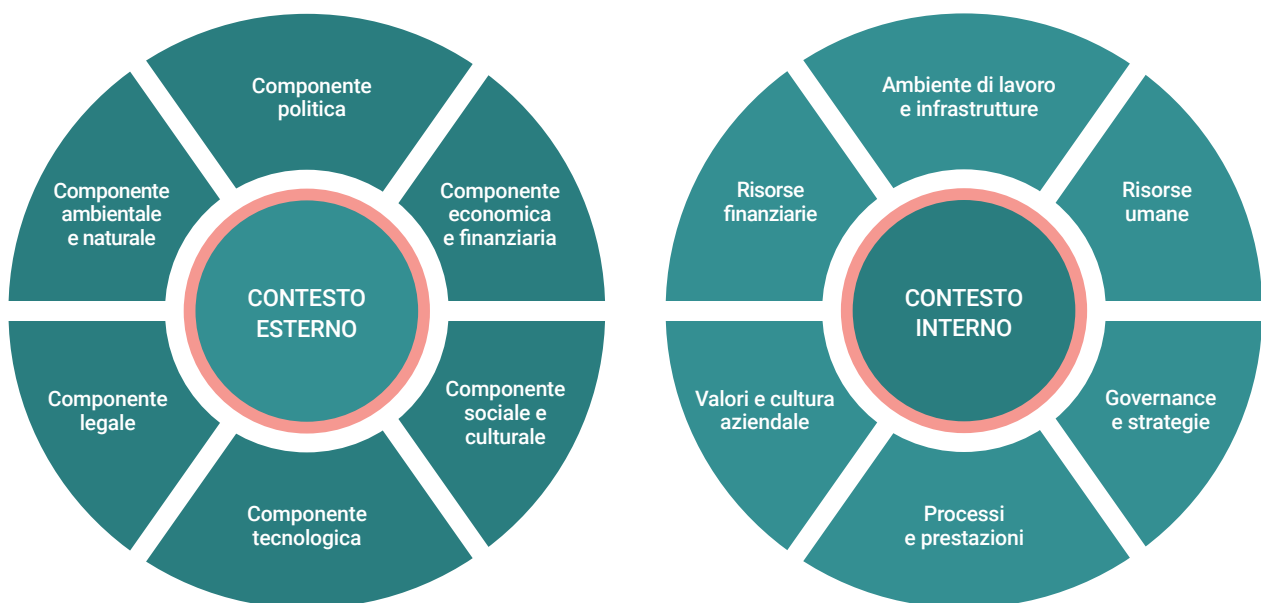
Un'adeguata gestione dei rischi (finanziari e non finanziari) a cui un'azienda deve far fronte non può prescindere da una precisa conoscenza di tutti i suoi stakeholder e del contesto interno (es: la governance, le strategie, l'ambiente di lavoro, le risorse finanziarie, ecc) ed esterno (es: il mercato, il panorama normativo di riferimento, la sfera ambientale, ecc.) alla Società stessa.

Sulla base dell'**analisi del contesto** scaturiscono poi i due elementi chiave per la valutazione dei rischi collegati 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.

Tale approccio alla gestione dei rischi è pienamente coerente con le **logiche dei Sistemi di Gestione** rispetto a cui Acque Veronesi è certificata (si veda pag. 25).

Di seguito vengono rappresentate le principali **componenti del contesto interno e esterno** che Acque Veronesi prende in considerazione nella fase di mappatura e valutazione dei rischi a cui è esposta. Si fa presente, in particolare, che all'interno del contesto esterno la componente concorrenziale non è stata presa in considerazione, in quanto l'affidamento del Servizio Idrico Integrato da parte dell'Autorità pone Acque Veronesi sul mercato in regime di esclusiva.



Le seguenti tabelle, infine, forniscono **una panoramica dei principali rischi** individuati per ognuna di tali componenti esterne ed interne, riportandone anche **le relative modalità di gestione**.

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

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

L'applicazione del principio di precauzione

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, infatti, 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 prodotti e 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.

Compliance (conformità) normativa

Le scelte strategiche di Acque Veronesi e il modello di governance adottato dalla Società le permettono di mantenere livelli di conformità normativa adeguati al suo ruolo di Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Si riportano, di seguito, alcune informazioni di maggior dettaglio per alcuni tra i principali ambiti di compliance normativa presidiati dalla Società:

- **rispetto delle norme ambientali:** durante il 2020 ARPAV ha svolto 44 controlli amministrativi e funzionali sulle acque di scarico rilasciate dagli impianti di depurazione di Acque Veronesi, identificando soltanto quattro casi di illecito amministrativo legati al superamento di alcuni limiti quali-quantitativi previsti dalla legge;
- **rispetto delle norme in ambito salute e sicurezza sul lavoro:** nel 2020 gli Organi di Vigilanza hanno svolto due rilievi in seguito a segnalazioni di infortuni occorsi, ma non hanno sollevato alcuna contestazione di illeciti amministrativi in merito a presunti illeciti amministrativi legati a questi temi;

⁵ 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.

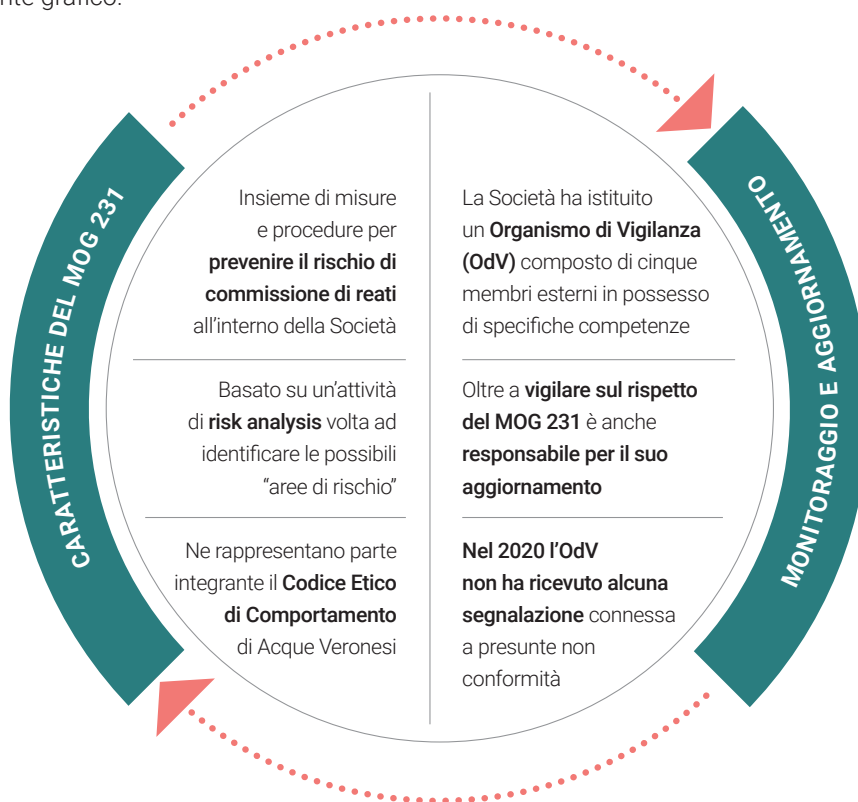
- **rispetto delle norme in area sociale ed economica:** non sono in essere contenziosi connessi ad avvenute violazioni delle disposizioni di carattere sociale ed economico;
- **rispetto dei parametri di servizio alla clientela:** nel 2020 Acque Veronesi ha corrisposto all'utenza indennizzi per un valore complessivo di 81.300 euro (-42% rispetto all'anno precedente) a seguito del mancato rispetto di alcuni parametri di qualità contrattuale previsti da ARERA (si veda anche la sezione "Qualità e accessibilità del servizio"), corrispondenti ad una percentuale di non conformità pari allo 0,16% su un totale complessivo di prestazioni pari a circa 1.460.000 nell'arco dell'anno⁶;
- **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. Nel 2020 non si sono registrati casi di non conformità rispetto all'ottemperanza alla normativa sulla privacy.

Anticorruzione e legalità

Il principale strumento di controllo e contrasto alla corruzione di Acque Veronesi è rappresentato da un documento che integra:

- il Modello di organizzazione e gestione ex D. Lgs. 231/2001 (MOG 231);
- il Piano triennale di prevenzione della corruzione ex legge 190/2012.

Le principali caratteristiche del **MOG 231** adottato da Acque Veronesi⁷ sono sintetizzate nel seguente grafico:



⁶ Nel 2019 la percentuale di non conformità era risultata pari allo 0,28% e non al 2,4% come erroneamente riportato all'interno della precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità della Società.

⁷ È possibile consultare il MOG 231 nella sua versione integrale all'indirizzo: <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?ldPagina=26>

L'attuale versione del **Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT)** di Acque Veronesi⁸, inoltre, è stata adottata dalla Società nel febbraio 2020 e avrà validità fino al termine del 2022. Gli obiettivi principali che Acque Veronesi si ripropone di perseguire in questo triennio includono:

- **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.

Di seguito vengono riportate **le principali iniziative poste in essere nel 2020** per favorire l'attuazione del Piano, alcune delle quali erano già state pianificate e avviate nell'esercizio precedente:

- adozione di un nuovo strumento informatico (WhistleblowingPA) per la raccolta e la gestione delle eventuali segnalazioni di condotte illecite ed irregolarità in modo sicuro e nel rispetto di quanto disposto dalle linee guida ANAC;
- predisposizione di un'apposita procedura aziendale per la gestione delle richieste di accesso a informazioni, dati e documenti;
- pubblicazione di un nuovo modulo per l'accesso civico sul sito istituzionale (in "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Altri contenuti");
- supporto ai vari responsabili delle U.O. interessate per la predisposizione delle risposte di accesso alle informazioni, dati e documenti;
- pubblicazione della relazione annuale che illustra i risultati di tutte le attività svolte in materia di trasparenza ed anticorruzione sul sito istituzionale (in "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Altri Contenuti");
- monitoraggio periodico sulla corretta attuazione degli obblighi di trasparenza sul sito istituzionale in "Società Trasparente";
- formazione in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione erogata a tutto il personale neoassunto nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria attraverso la somministrazione del materiale didattico sotto forma di slide e la successiva verifica dell'apprendimento tramite un test finale;

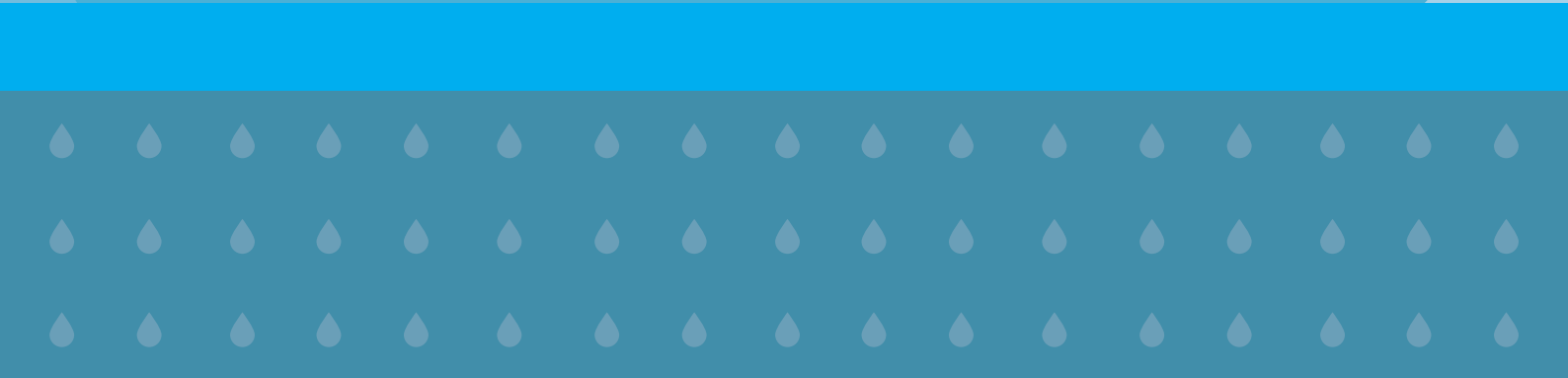
⁸ Il dettaglio è fornito all'interno della Tabella degli indicatori GRI (si vedano pp. 111-114).

- ▶ collaborazione con i RPCT delle altre Società che gestiscono il Servizio Idrico Integrato nella regione Veneto consorziate in Viveracqua per la stesura di alcune parti del PTPCT quali l'analisi del contesto esterno e la mappatura dei processi con relativa impostazione matriciale per il calcolo dei rischi in conformità a quanto stabilito dall'ANAC ed individuazione di una linea comune relativa agli obblighi di pubblicazione per la trasparenza delle Società.

Capitolo 02



CAPITALE ECONOMICO



88,9
milioni €

Il valore economico
generato da
Acque Veronesi

70,8
milioni €

Il valore economico
distribuito da Acque
Veronesi agli stakeholder

18,2
milioni €

Il valore economico
trattenuto per garantire
la stabilità patrimoniale
della Società

24,4
milioni €

Gli investimenti effettuati
nel comparto Acquedotto
(69% del totale)

4,9
milioni €

I contributi a fondo perduto
incassati dal
Commissario delegato
all'emergenza PFAS

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

La rappresentazione del valore economico generato e distribuito secondo la metodologia del Global Reporting Initiative (GRI) permette, attraverso la riclassificazione di alcune voci del conto economico di Acque Veronesi, di evidenziare meglio **la capacità della Società di generare ricchezza a vantaggio di alcuni tra i suoi principali stakeholder**, nel rispetto dell'economicità della gestione e delle aspettative dei medesimi interlocutori.

La seguente tabella, infatti, mostra come la maggior parte del **valore economico generato** da Acque Veronesi nel 2020 (circa l'80% del totale, per un valore di circa 70.773.336 euro) sia stata impiegata per remunerare il sistema socio-economico con cui Acque Veronesi interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra i suoi principali stakeholder:

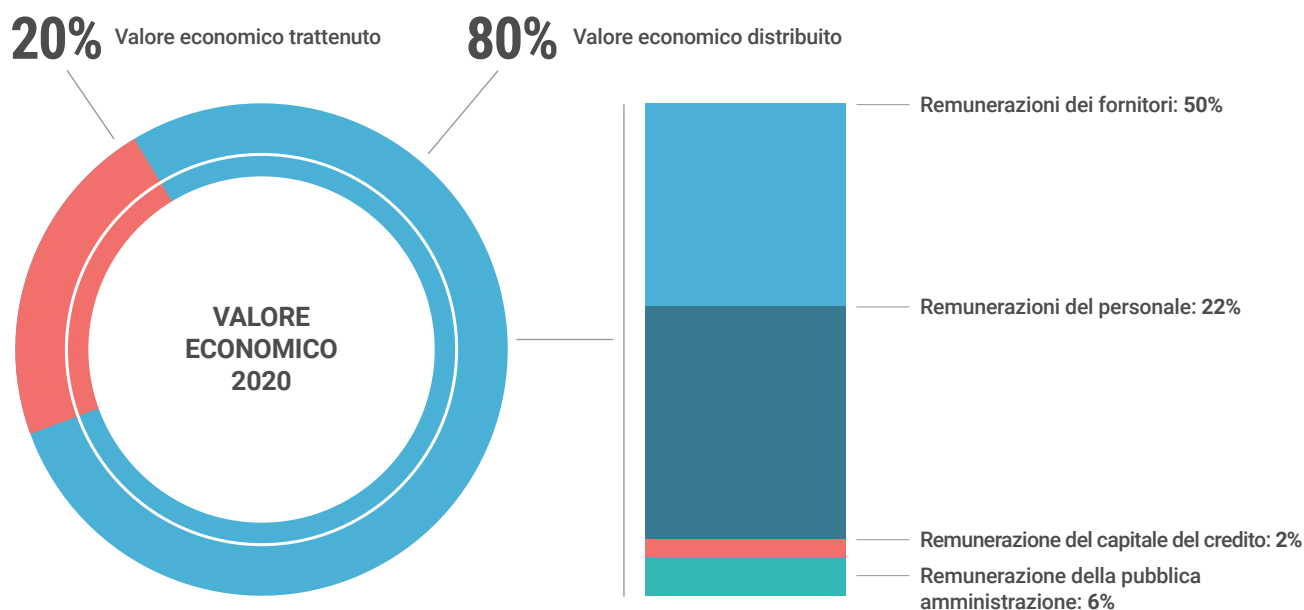
- **personale:** sotto forma di costi per salari e stipendi, oneri sociali, benefit, compensi agli amministratori, ecc.;
- **Pubblica Amministrazione:** costi sostenuti per il pagamento delle imposte sul reddito (IRES e IRAP) e altre tasse del periodo;
- **finanziatori:** interessi riconosciuti a remunerazione 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 invece 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 18.180.514 euro nel 2020 (20% 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 permettere uno sviluppo sostenibile nel lungo termine.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (dati in euro)

	Al 31.12.2018	Al 31.12.2019	Al 31.12.2020
A) Valore economico generato	94.990.787	98.297.144	88.953.850
Valore della produzione	94.756.616	98.117.912	88.749.986
Altri proventi finanziari	234.171	179.232	203.864
B) Valore economico distribuito	81.669.385	79.884.853	70.773.336
Remunerazione dei fornitori	43.433.588	47.380.766	44.014.657
Remunerazione del personale	19.593.580	19.748.163	19.792.952
Remunerazione del capitale di credito	7.533.215	1.647.525	1.566.427
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	11.109.002	11.108.399	5.399.300
C) (=A-B) Valore economico trattenuto	13.321.402	18.412.291	18.180.514
Ammortamenti e svalutazioni	12.231.561	15.010.666	15.263.004
Accantonamenti per rischi	0	967.593	814.773
Accantonamenti a Riserve (destinazione del risultato dell'esercizio)	1.089.841	2.434.032	2.102.737

RAPPRESENTAZIONE DEL VALORE ECONOMICO TRATTENUTO E DISTRIBUITO NEL 2020



INVESTIMENTI DI BREVE, MEDIO E LUNGO TERMINE

Nella realizzazione degli interventi da implementare a livello territoriale, tutti i Gestori del Servizio Idrico Integrato sono tenuti a seguire le modalità indicate dalla **Convenzione di Gestione**, che stabilisce l'obbligo di dare attuazione al **Piano d'Ambito** previsto per il loro ATTO di riferimento sulla base di programmi di carattere pluriennale.

A tali Enti si è aggiunta negli ultimi anni ARERA, che ha approvato a fine 2019 il **Metodo Tariffario Idrico** (denominato **MTI-3**) da utilizzare per determinare la tariffa del Servizio Idrico Integrato in riferimento al periodo 2020-2023.

L'MTI-3 è di fondamentale importanza per la pianificazione degli interventi, in quanto delinea le regole da impiegare per la redazione del cosiddetto "**Programma degli Interventi 2020-23**" e rappresenta lo schema regolatorio ritenuto necessario per superare il **Water Service Divide italiano**⁹, efficientare i costi operativi e legati alle gestioni, promuovere la sostenibilità ambientale, definire gli incentivi agli strumenti di misura dei consumi e aumentare la consapevolezza dei cittadini circa i comportamenti da adottare per un utilizzo efficiente e responsabile della risorsa idrica.

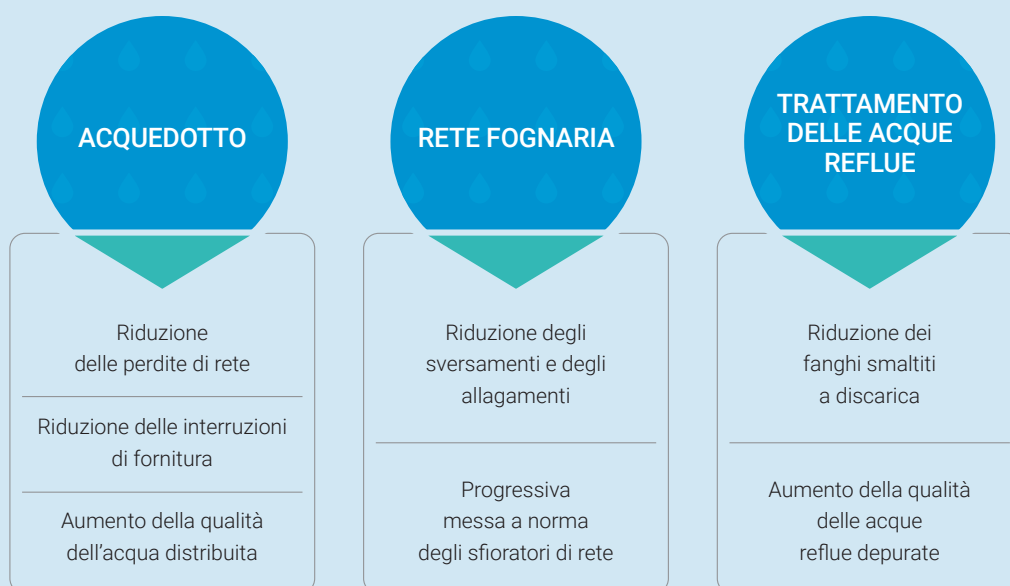
⁹ Riduzione dei differenziali crescenti nei livelli di prestazione del servizio e nella possibilità di accesso all'acqua tra aree del Paese.

Il Piano degli investimenti per il quadriennio 2020-2023

Il Programma degli Interventi 2020-2023 di Acque Veronesi () è stato approvato dall'Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese¹⁰ e da ARERA¹¹. Tale Piano prevede **un valore complessivo di investimenti pari a 188.624.792 euro** in termini di "flussi di cassa" determinati all'interno di quanto previsto dal Piano d'Ambito in base ai criteri di priorità definiti dallo stesso EGA e dalla governance della Società, ferme restando le prescrizioni ed i vincoli dettati dalla vigente normativa a livello europeo, nazionale e regionale e dei nuovi obiettivi previsti dalla disciplina della qualità tecnica (RQT).

Tali indicazioni, che incidono sia sul fronte degli investimenti sia su quello della gestione del servizio, contribuiranno all'efficacia/efficienza dell'azione aziendale, nell'ottica del contenimento dell'aumento dei costi di esercizio.

Il Piano degli investimenti per il quadriennio 2020-2023 di Acque Veronesi sarà incentrato sul perseguimento dei seguenti obiettivi principali:



Nel 2020 Acque Veronesi ha elaborato, all'interno del Piano degli Interventi, il cosiddetto **Piano delle Opere Strategiche (POS)**, ovvero la roadmap per la programmazione degli interventi di elevata complessità tecnica e durata pluriennale che dovrà portare alla realizzazione, entro il 2027, delle opere infrastrutturali considerate prioritarie dall'Ente di Governo dell'Ambito.

¹⁰ Con Deliberazione n. 8 del 08.10.2020.

¹¹ Con Deliberazione n. 518/2020/R/idr del 01.12.2020.

Tutti gli interventi sono riconducibili ai seguenti macro temi:

- **INQUINAMENTO DA PFAS:** in località Madonna di Lonigo, è ubicata la centrale di produzione idrica in gestione alla Società Acque Veronesi s.c. a r.l., che approvvigiona l'acqua e la distribuisce a 14 Comuni di propria competenza e la rende disponibile ad ulteriori utilizzatori esterni al proprio territorio. Per limitare i possibili impatti derivanti dall'inquinamento delle falde nella zona di alta pianura compresa fra le provincie di Vicenza, Padova e Verona, è stato stilato un piano finalizzato ad elencare e descrivere le opere la cui realizzazione è ritenuta necessaria. Dall'analisi di tale problematica è emerso la necessità di creare una struttura di interconnessione che consenta l'integrale sostituzione degli approvvigionamenti a rischio.
- **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.
- **ACQUEDOTTO LESSINIA:** l'obiettivo principale è quello di potenziare ulteriormente il sistema di approvvigionamento della Lessinia che, specialmente nei periodi più siccitosi, soffre di portate e pressioni insufficienti. Tale infrastruttura è ritenuta prioritaria anche per tutelare la qualità di vita della popolazione attualmente presente e le poche attività produttive ancora attive al fine di evitare lo spopolamento di tali aree. Si tratta di un'operazione complessa sia dal punto di vista tecnico sia a causa dell'impegno economico connesso.
- **PERDITE DI RETE:** l'obiettivo è quello di diminuire notevolmente le perdite di rete, andando a sostituire i segmenti di acquedotto potenzialmente soggetti a rotture in quanto obsoleti o sottoposti a notevoli sollecitazioni.
- **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.
- **ADEGUAMENTO DEI COLLETTORI FOGNARI:** a seguito dei sempre più frequenti episodi alluvionali che stanno interessando la provincia di Verona è necessario adeguare il sistema fognario, in modo da diminuire l'impatto che tali eventi estremi possono avere sull'ecosistema urbano. Le azioni che Acque Veronesi intende intraprendere sono le seguenti:

 - Tavolo di lavoro con gli Enti interessati (es: Consiglio di bacino, Gestori del SII, Comuni, Consorzi di bonifica, Genio Civile e Regione Veneto), al fine di predisporre un piano di lavoro adeguato;

- Campagna di video-ispezioni eseguite sui collettori fognari di maggiore diametro, al fine di creare un piano delle priorità per la loro sostituzione;
 - Adeguamento degli sfioratori;
 - Ricerca delle acque parassite e distrettualizzazione della fognatura;
 - Rilievo reti, apparecchiature e modellizzazione.
- **ESTENSIONI FOGNATURA:** l'obiettivo è quello di coprire, nel tempo, quasi il 100% della rete fognaria esistente. Attualmente, infatti, Acque Veronesi copre il 93,9%; la maggior parte delle quota mancante è riferibile ad utenze in aree a bassa densità abitativa, collocate ai margini degli agglomerati. Tali opere sono prioritarie in quanto l'attuale situazione, in cui si riscontra la presenza di molteplici impianti privati di trattamento, non consente il raggiungimento di adeguati standard di tutela ambientale e crea le condizioni per un significativo rischio per la salute pubblica.
 - **REVISIONE DEL SISTEMA FOGNARIO DEPURATIVO:** a seguito di uno studio effettuato in collaborazione con il Consiglio di Bacino Veronese e l'Università degli Studi di Brescia è stato possibile determinare le principali criticità legate al sistema fognario-depurativo e identificare alcuni interventi strategici che permetterebbero di superare le problematiche derivanti dal frazionamento delle gestioni precedenti del SII.
 - **ADEGUAMENTO DEL DEPURATORE DI VERONA:** con i suoi 410.000 AE, il depuratore di Verona è il maggior depuratore gestito da Acque Veronesi e rappresenta uno dei più importanti impianti di trattamento di refluo civile presenti in Veneto. La necessità di mantenerlo in efficienza è di prioritaria importanza.
 - **POTENZIAMENTO DEI DEPURATORI:** la Direttiva Comunitaria 271-91 impone una serie di obblighi in relazione alla gestione della rete fognaria (art. 3) e degli impianti di depurazione (artt. 4-5-10) a servizio di agglomerati con carico generato superiore a 2.000 AE. All'interno degli investimenti previsti dal P.O.S sono stati inclusi gli interventi di adeguamento che richiedono un maggiore sforzo tecnico ed economico.



Posa della condotta adduttrice tra il nuovo campo pozzi di Belfiore e la centrale idrica di Madonna di Lonigo.

Nonostante la pandemia, Acque Veronesi è stata in grado di realizzare il 94% dei 37,7 milioni di investimenti previsti dal Programma degli Interventi 2020-2023 per il 2020. Tale risultato rappresenta il secondo di sempre in termini di investimenti annui realizzati da Acque Veronesi e consolida ulteriormente un trend di aumento medio degli investimenti rilevatosi con particolare evidenza dal 2018 in avanti.

I principali ambiti di intervento includono:

ACQUEDOTTO

- **Estensione delle reti** alle porzioni di territorio ove le acque di falda presentano valori di inquinamento naturale o antropico superiori ai limiti della potabilità;
- **Miglioramento delle condizioni operative e dei livelli di servizio dell'acquedotto** mediante specifiche campagne di ricerca delle perdite di rete e potenziamento delle infrastrutture esistenti;
- **Adeguamento o potenziamento dei potabilizzatori** presenti presso i principali pozzi utilizzati per l'approvvigionamento idrico, così da fornire la massima garanzia di qualità delle fonti idriche in gestione.

FOGNATURA E DEPURAZIONE

- **Potenziamento del livello di collettamento del sistema fognario e dei trattamenti depurativi in essere**, in linea con i requisiti definiti dall'UE per tutti i Paesi membri;
- **Adeguamento degli sfioratori a servizio delle reti fognarie** ai dettami del Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto;
- **Ottimizzazione del funzionamento degli impianti di depurazione esistenti**, anche tramite la riduzione dei volumi di acque parassite in ingresso;
- **Corretta gestione delle situazioni in cui le condotte di scarico non recapitano presso adeguati impianti di depurazione.**

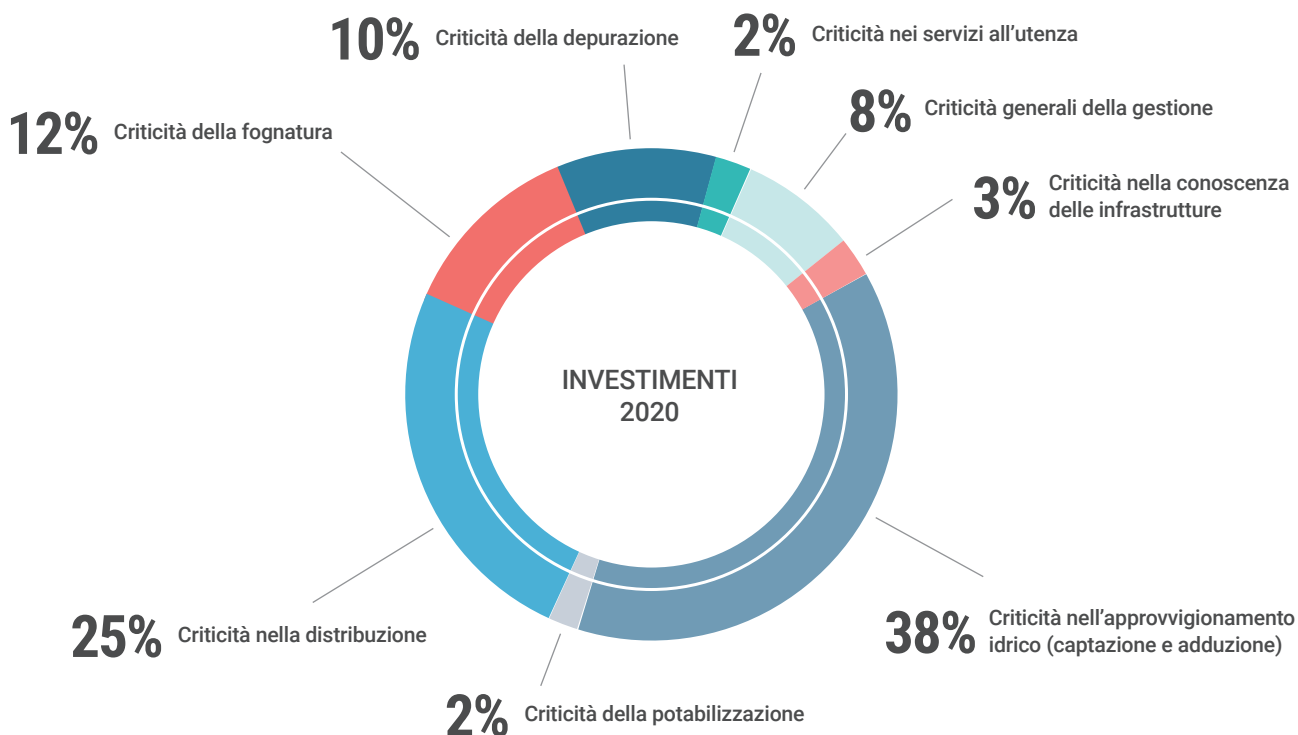
Le seguenti tabelle forniscono una panoramica complessiva degli investimenti effettuati da Acque Veronesi negli ultimi tre esercizi, organizzandoli rispettivamente secondo:

- le criticità definite da ARERA tramite la Determina 1 del 29 marzo 2018;
- i macro-indicatori citati dalla Delibera n.917/2017 della stessa ARERA.

INVESTIMENTI DI ACQUE VERONESI Ripartizione secondo Categorie AEEGSI (det. 1/2018) (importi in Euro)	2018	2019	2020
Area KNW "Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)"	1.492.402	1.100.371	940.826
Area APP "Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)"	2.603.956	13.386.381	13.506.334
Area POT "Criticità della potabilizzazione"	3.606.058	1.360.936	737.679
Area DIS "Criticità nella distribuzione"	6.491.478	7.829.478	8.776.428
Area FOG "Criticità della fognatura"	5.804.243	7.568.220	4.273.042
Area DEP "Criticità della depurazione"	7.620.062	10.049.682	3.685.084

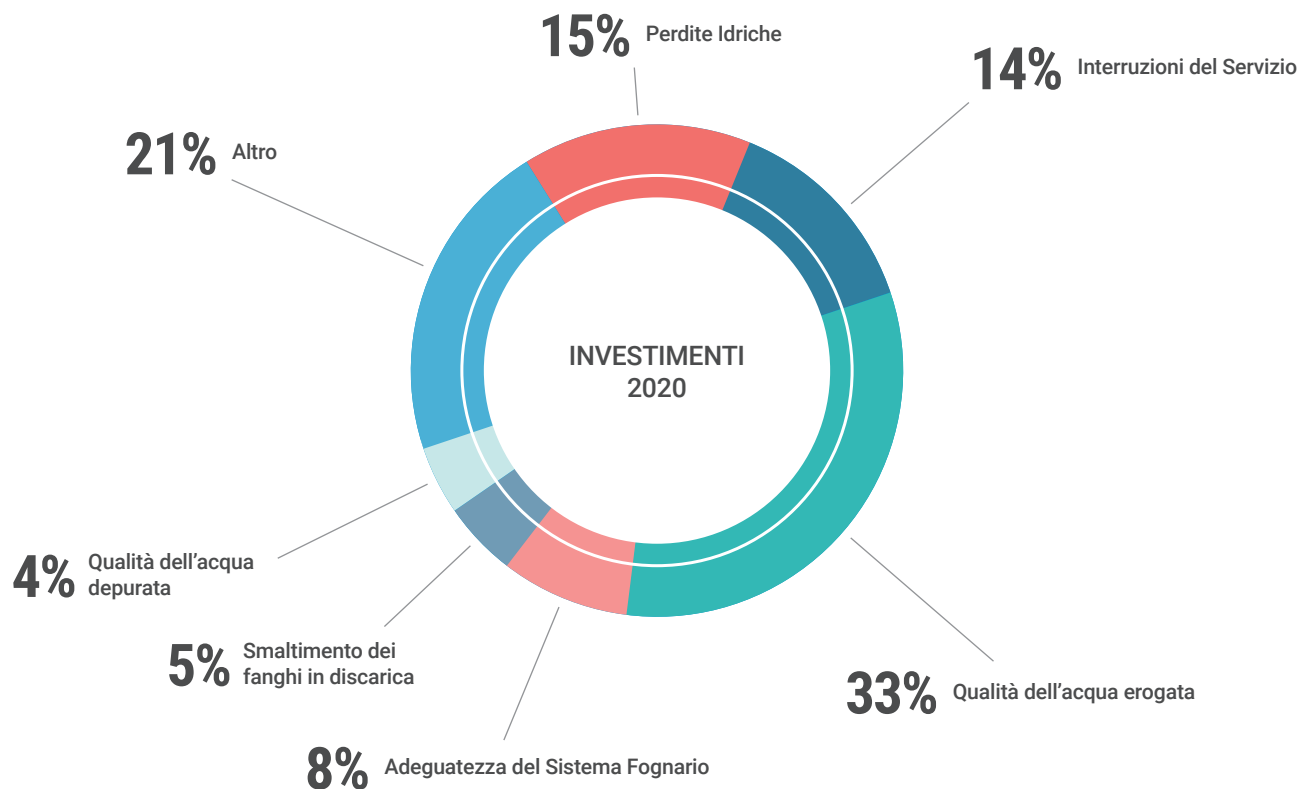
Area UTZ "Criticità nei servizi all'utenza"	1.161.821	1.220.210	830.489
Area EFF "Criticità generali della gestione"	711.216	918.687	2.698.723
INVESTIMENTI COMPLESSIVI	29.491.236	43.433.966	35.448.605

INVESTIMENTI DI ACQUE VERONESI - ANNO 2020 RIPARTIZIONE SECONDO CATEGORIE AEEGSI (DET. 1/2018)



Macro-indicatore	Investimenti 2019			Investimenti 2020		
	Programmati	Realizzati	% Realizzazione	Programmati	Realizzati	% Realizzazione
M1 Perdite idriche	4.604.335	3.041.926	66%	3.285.000	5.245.900	159,7%
M2 Interruzioni del servizio	7.166.699	5.810.558	81%	7.598.053	4.897.082	64,5%
M3 Qualità dell'acqua erogata	9.051.704	10.806.575	119%	11.774.303	11.560.180	98,2%
M4 Adeguatezza del sistema fognario	2.259.399	4.350.833	193%	3.280.354	3.005.947	91,6%
M5 Smaltimento dei fanghi in discarica	1.004.047	1.294.661	129%	1.426.017	1.705.590	119,6%
M6 Qualità dell'acqua depurata	6.053.378	9.071.305	150%	2.719.257	1.551.992	57,1%
Altro	10.420.330	9.058.108	87%	7.693.054	7.481.913	97,3%
Totale complessivo	40.559.891	43.433.966	107%	37.776.038	35.448.604	93,8%

INVESTIMENTI DI ACQUE VERONESI - ANNO 2020 RIPARTIZIONE SECONDO I MACRO-INDICATORI DELLA DELIBERA N.917/2017



In termini assoluti, la maggior parte degli investimenti è stata indirizzata al macro indicatore M3, relativo alla **qualità dell'acqua erogata all'utenza**, in sintonia con le politiche aziendali e l'aspettativa della clientela. Per questa categoria, infatti, sono stati investiti oltre 11,5 milioni di euro.

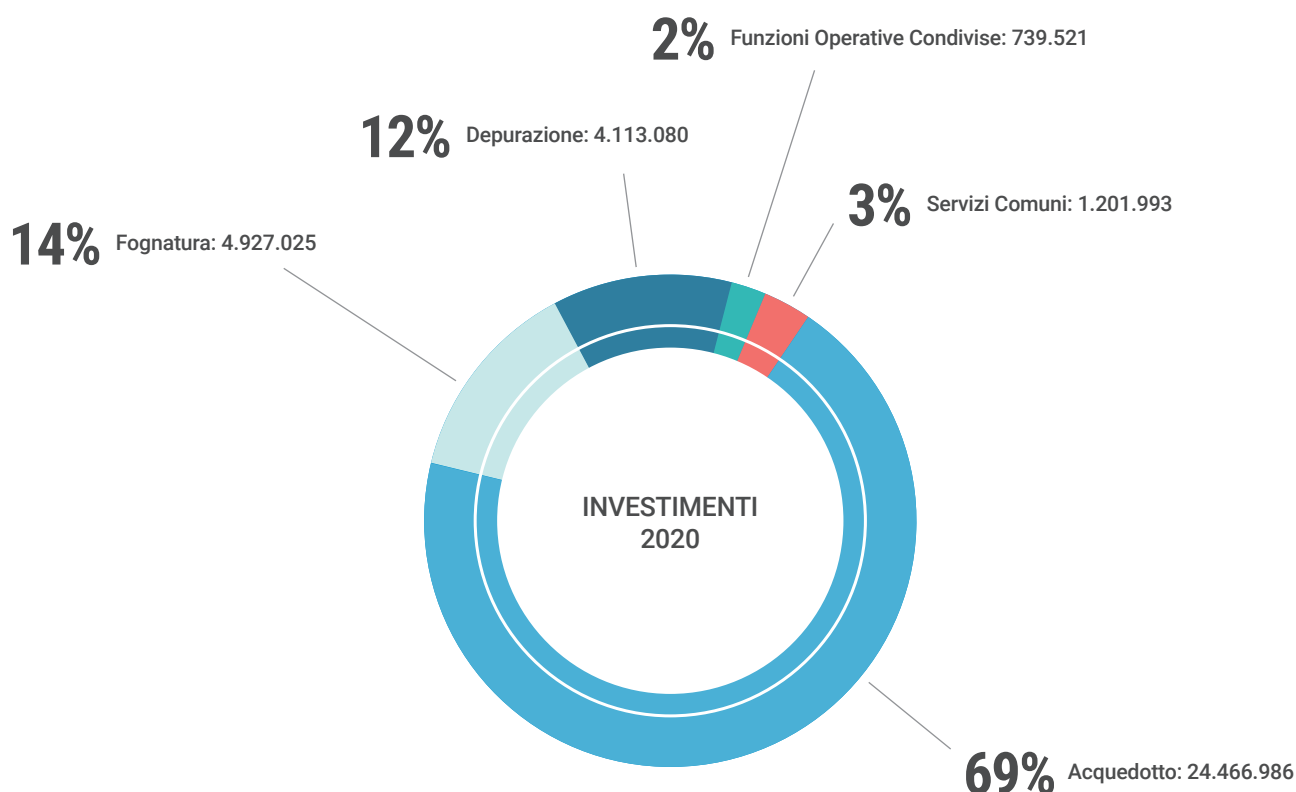
A seguire, gli investimenti si sono concentrati sull'indicatore M1, relativo alle **perdite idriche** (con oltre 5,2 milioni di euro investiti) e sull'indicatore M2, relativo alle **interruzioni del servizio** (4,9 milioni di euro).

Rilevante è anche la quota degli interventi non riconducibili alla qualità tecnica (voce "altro"), che hanno visto una spesa di oltre 5,3 milioni di euro e sono stati principalmente finalizzati a:

- l'estensione delle reti acquedottistiche a zone attualmente non servite;
- la riduzione della frammentazione del servizio di depurazione;
- gli interventi tesi all'estensione di reti fognarie e a potenziamenti depurativi volti a prevenire l'apertura di ulteriori procedure di infrazione in riferimenti alla Direttiva 271/91. Su tale indicatore, nel corso del 2020, sono stati spesi circa 1,7 milioni di euro.

Il seguente grafico a torta rappresenta la ripartizione degli investimenti realizzati nell'ultimo esercizio tra i principali comparti in cui la Società opera. All'interno di tale rappresentazione pesano soprattutto i numerosi interventi volti a migliorare gli indicatori (si veda tabella precedente) relativi al sistema acquedottistico, nonché gli investimenti effettuati per la gestione dell'emergenza PFAS.

INVESTIMENTI REALIZZATI PER COMPARTO 2020¹²



Contributi a fondo perduto

Nel corso del 2020 Acque Veronesi si è configurata come soggetto attuatore di diversi interventi oggetto di contributo a fondo perduto.

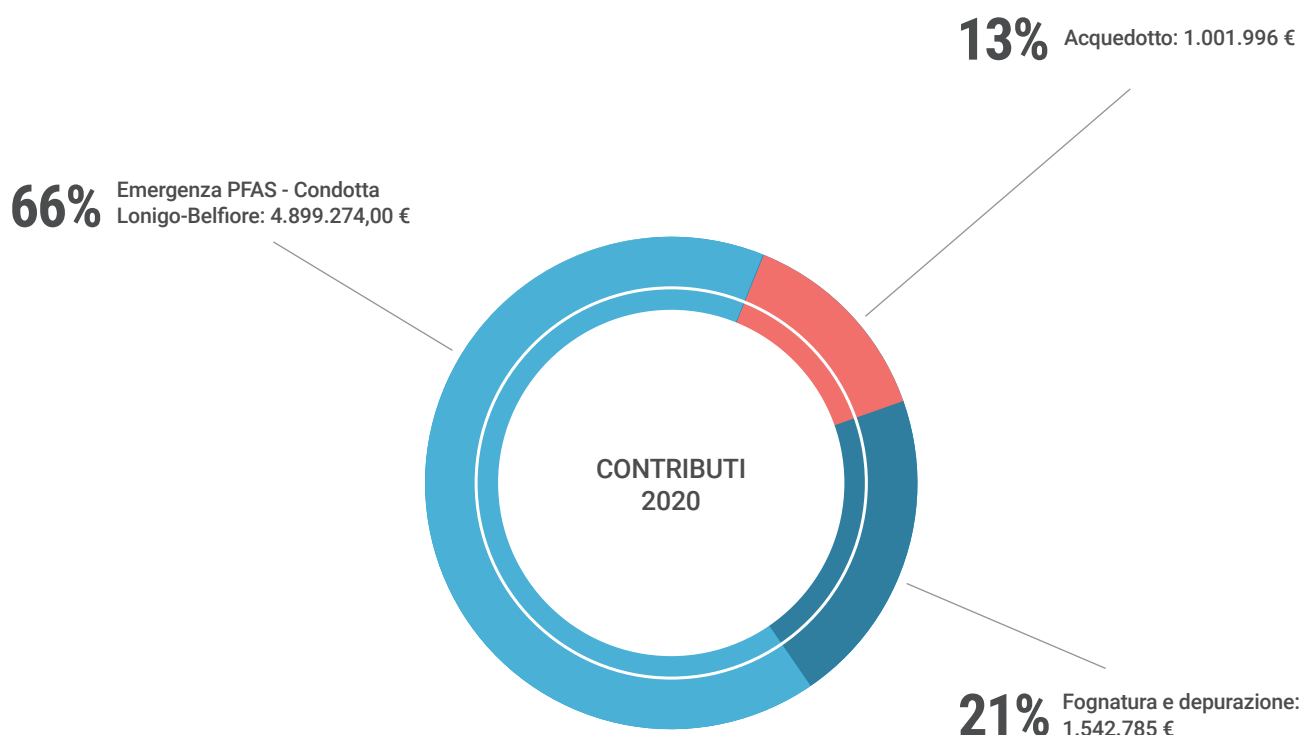
Il grafico riportato di seguito identifica i contributi complessivi legati agli interventi erogati nel corso del 2020 a favore di Acque Veronesi. Per una migliore lettura, sono stati evidenziati gli interventi legati ai seguenti ambiti:

- acquedotto;
- fognatura e depurazione;
- gestione dell'emergenza causata dai PFAS.

Al contrario, non vengono rendicontati i contributi degli utenti interessati per l'attivazione di nuove forniture, ovvero per la realizzazione di allacciamenti per l'acquedotto e la fognatura (importo totale 2020: 1.919.969 €).

¹² Funzioni operative condivise (F.O.C): prestazioni di natura operativa, tecnica e/o commerciale svolte in maniera condivisa da almeno due unità aziendali (es: attività di laboratorio; servizi cartografici; telecontrollo; gestione delle utenze; ecc.).
 Servizi comuni: funzioni centralizzate della Società (es: gestione del sistema informatico; attività di ricerca e sviluppo; acquisto di strumentazione per la gestione operativa; ecc.).

DESTINAZIONE DEI CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO INCASSATI NEL 2020



Sono molteplici gli enti finanziatori delle opere che hanno incassato contributi nel 2020. La maggior parte dei contributi incassati deriva dal **Commissario delegato all'emergenza PFAS (circa 4,9 milioni di €)**, mentre altri contributi sono stati erogati da:

- **Fondo Comuni Confinanti¹³ (97.000 €)**, per la realizzazione dell'intervento di potenziamento del sistema acquedottistico di Lessinia Occidentale, di cui Acque Veronesi è soggetto attuatore;
- **Regione Veneto (1.967.793 €)**, per la realizzazione di reti fognarie e acquedottistiche, la creazione di nuovi impianti di depurazione ed il potenziamento del sistema di adsorbimento del carbone attivo granulare presso la centrale di Madonna di Lonigo;
- **Comune di Roncà (22.924 €)**, per opere di adeguamento del sistema fognario all'interno del proprio territorio di riferimento;
- **CEPAV IRICAV RFI (complessivi 457.064 €)**, ovvero gli enti che programmano opere il cui tracciato rende necessario lo spostamento dei sotto-servizi idrici e fognari interferenti (ad esempio la TAV).

¹³ Il Fondo Comuni Confinanti favorisce lo sviluppo dei territori di confine tra le regioni Lombardia e Veneto e le province di Trento e Bolzano.

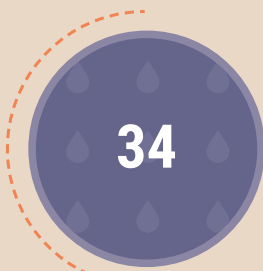


Capitolo 03



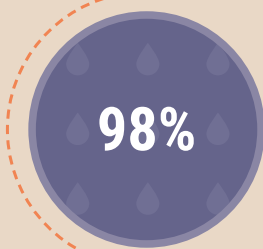
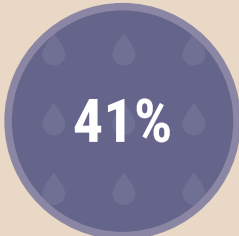
CAPITALE UMANO





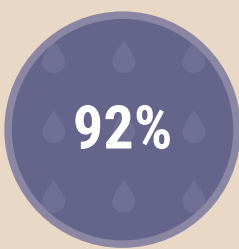
Nuove assunzioni
effettuate nel 2020

Personale dislocato presso le diverse sedi territoriali gestite dalla Società (59% presso sede Verona)

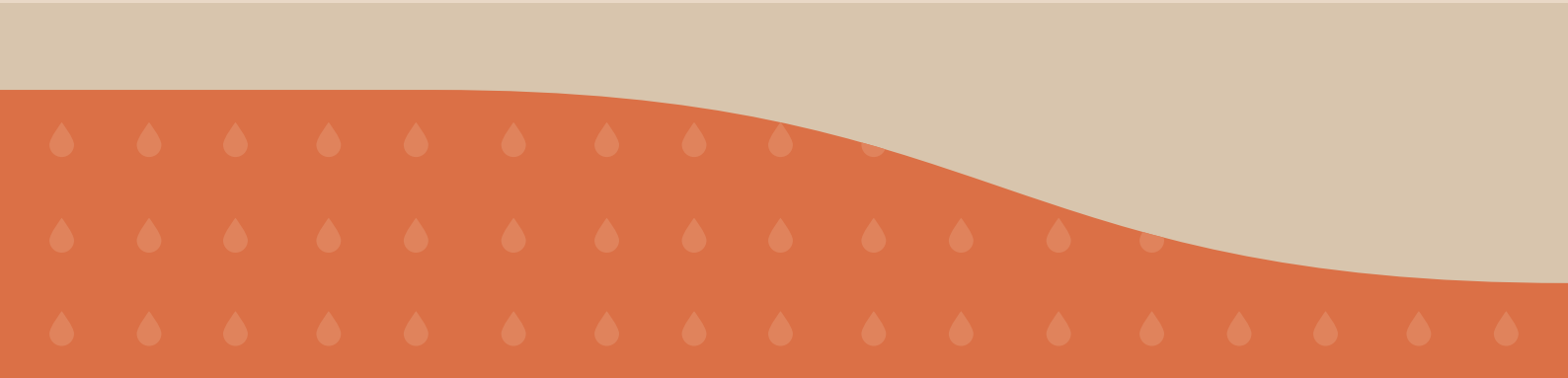


Personale assunto tramite contratto a tempo indeterminato

Ore di formazione erogate in ambito di **Salute e Sicurezza** (1.812 ore)



Personale assunto tramite contratto **full-time**



Per Acque Veronesi, **una corretta gestione del capitale umano** mira ad individuare le migliori competenze, a valorizzare il merito e la professionalità delle risorse interne (nell'ottica di una crescita continua) ed a creare un ambiente di lavoro favorevole all'instaurarsi di relazioni positive di collaborazione.

L'azienda, attraverso i valori aziendali, permette alle persone di disporre di una linea guida nell'impegno di ogni giorno, per assicurare un servizio di qualità, efficiente e puntuale e per sensibilizzarle sulle tematiche della salute e sicurezza. A tale proposito, Acque Veronesi è impegnata nella promozione di una cultura interna della sostenibilità, consapevole dell'importanza delle nostre attività sul territorio e nella promozione di numerose iniziative volte ad accrescere il welfare, il benessere e la cura della salute.

Il processo di reclutamento e la selezione si basa sull'analisi del fabbisogno aziendale e su un'attenta valutazione dei profili non solo in termini di competenze tecniche ed esperienze professionali, ma anche tenendo conto dei valori che possono essere trasmessi da ciascun candidato.

Per i collaboratori in forza, la Società realizza **piani di formazione e aggiornamento** che permettono la piena espressione delle loro potenzialità. Tali percorsi formativi vengono erogati sia in considerazione delle necessità organizzative, sia in funzione 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.

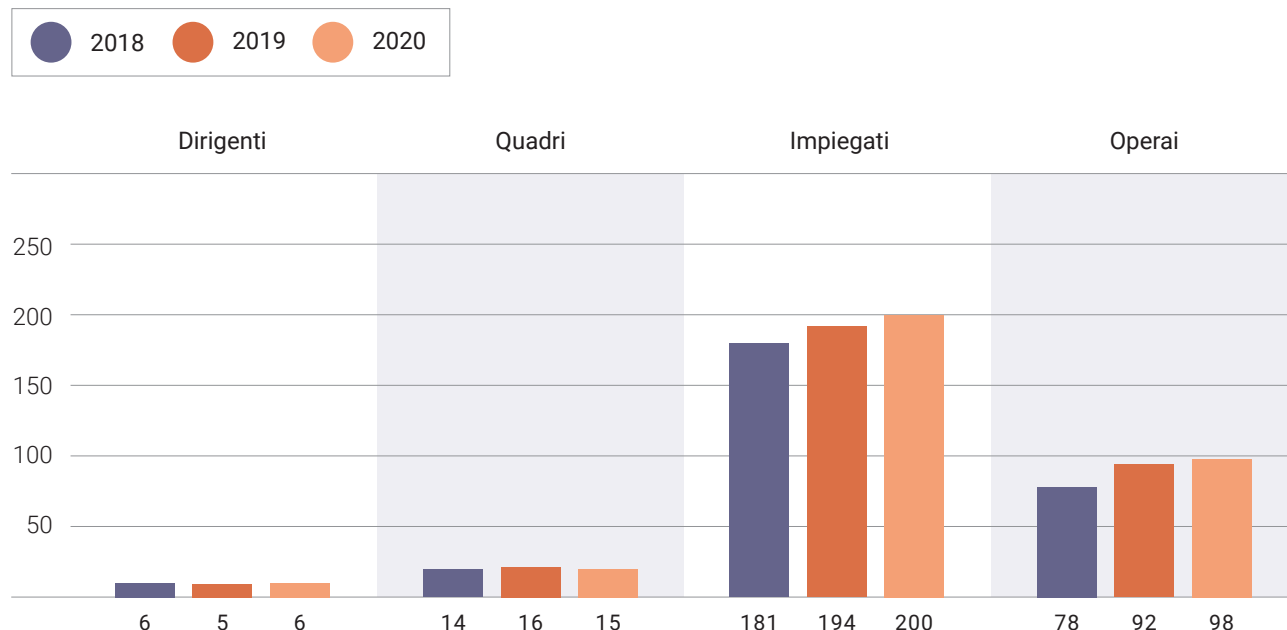
La Società, ispirandosi ai principi riportati nel proprio Codice Etico, attua una rigorosa **politica di non discriminazione** in tutte le proprie sedi: assicura la dignità e le pari opportunità delle persone, la piena realizzazione del potenziale di ciascuno e l'assenza di ostacoli allo sviluppo professionale per ragioni connesse ad aspetti quali genere, religione, orientamento politico, etnia, età e orientamento sessuale. Acque Veronesi, infatti, opera nel pieno rispetto dei diritti umani e considera la diversità un punto di forza da salvaguardare ed uno stimolo per il miglioramento dell'organizzazione al fine di massimizzare la propria competitività e solidità. In nessun caso la Società ha il diritto di richiedere prestazioni che possano ledere la dignità della persona o costituire un rischio reale per la salute e sicurezza del singolo addetto.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Complessivamente, **i dipendenti impiegati dalla Società al 31 dicembre 2020 sono 319 (+3,6% rispetto al 2019)**. La prevalente presenza di personale di genere maschile (78% del totale) riflette la situazione generale all'interno del settore di competenza, in cui gli uomini sono generalmente impiegati in misura maggiore rispetto alle donne. Tuttavia, Acque Veronesi si impegna ad evitare qualunque situazione di discriminazione legata al sesso al suo interno e considera la parità tra il personale di ambedue i sessi un valore fondamentale.

Dipendenti per categoria e genere	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	6	6	0	5	5	0	6	6
Quadri	3	11	14	3	13	16	2	13	15
Impiegati	59	122	181	63	131	194	68	132	200
Operai	0	78	78	0	92	92	0	98	98
Totale	62	217	279	66	241	307	70	249	319

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER CATEGORIA NEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI



Nel corso del 2020 Acque Veronesi ha effettuato **34 nuove assunzioni**, facendo registrare **un tasso di assunzione¹⁴** pari al 10,65%). Tali assunzioni hanno permesso di incrementare il numero di addetti impiegati dalla Società soprattutto con riferimento alle categorie degli impiegati e degli operai. Per contro, **il tasso complessivo di cessazione¹⁵** fatto registrare nel 2020 è stato pari al 6,58% e le cessazioni dei contratti in essere hanno riguardato soprattutto la categoria impiegati.

Assunzioni per genere e fascia d'età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Età minore di 30 anni	0	1	1	4	9	13	1	0	1
Età compresa tra 30 e 50 anni	4	2	6	5	23	28	5	19	24
Età maggiore di 50 anni	1	0	1	0	2	2	4	5	9
Totale	5	3	8	9	34	43	10	24	34

Cessazioni per genere e fascia d'età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Età minore di 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Età compresa tra 30 e 50 anni	1	4	5	4	2	6	0	2	2
Età maggiore di 50 anni	1	12	13	1	8	9	5	14	19
Totale	2	16	18	5	10	15	5	16	21

Benché una parte rilevante del personale risulti dislocata presso le diverse Sedi territoriali gestite dalla Società (41% del totale), la maggior parte dei dipendenti (59%) fa capo alla sede principale di Verona. Nei prossimi anni, Acque Veronesi si prefigge l'obiettivo di **favorire ancor di più la redistribuzione del personale in maniera omogenea su tutto il territorio**, con la finalità di consentire a tutti i dipendenti di svolgere la propria attività lavorativa presso la Sede più vicina al proprio domicilio.

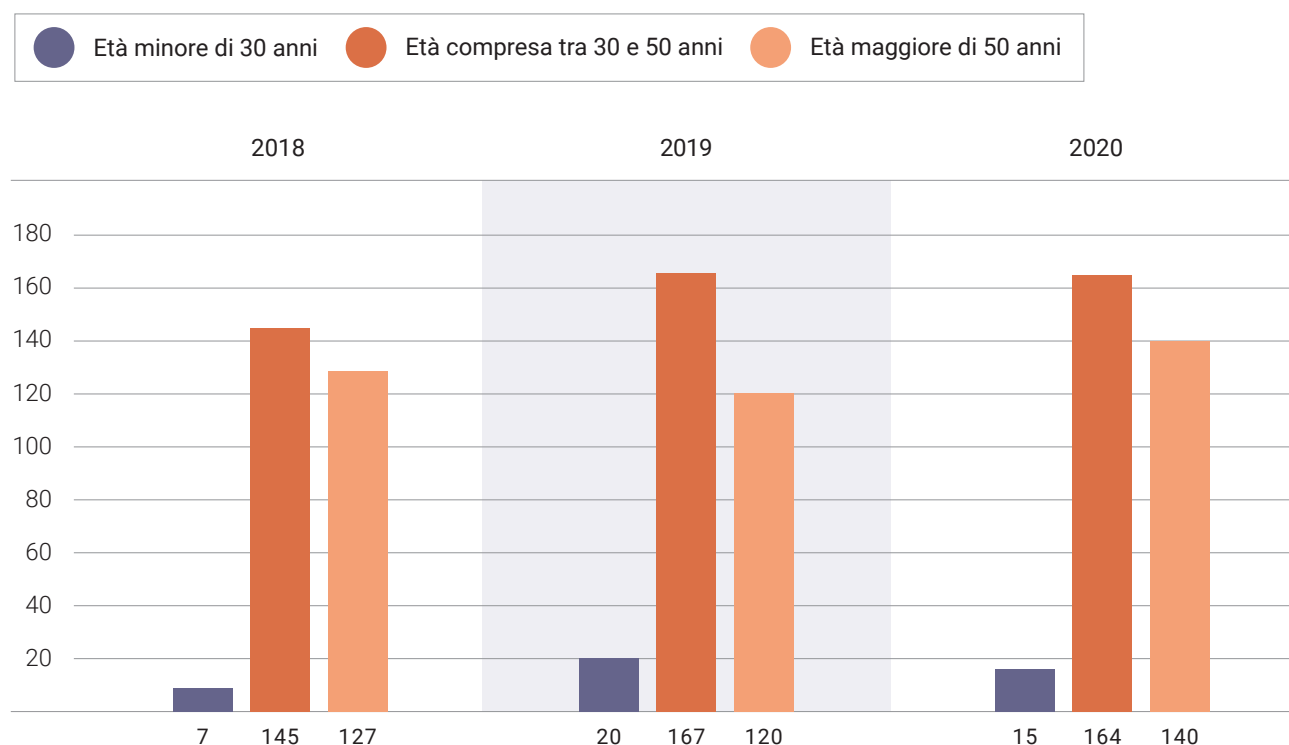
La seguente tabella mostra come la maggior parte del personale (52%) sia costituita da addetti con età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Dipendenti per classi di età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Età minore di 30 anni	1	6	7	5	15	20	4	11	15
Età compresa tra 30 e 50 anni	45	100	145	46	121	167	45	119	164
Età maggiore di 50 anni	16	111	127	15	105	120	21	119	140
Totale	62	217	279	66	241	307	70	249	319

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ NEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI

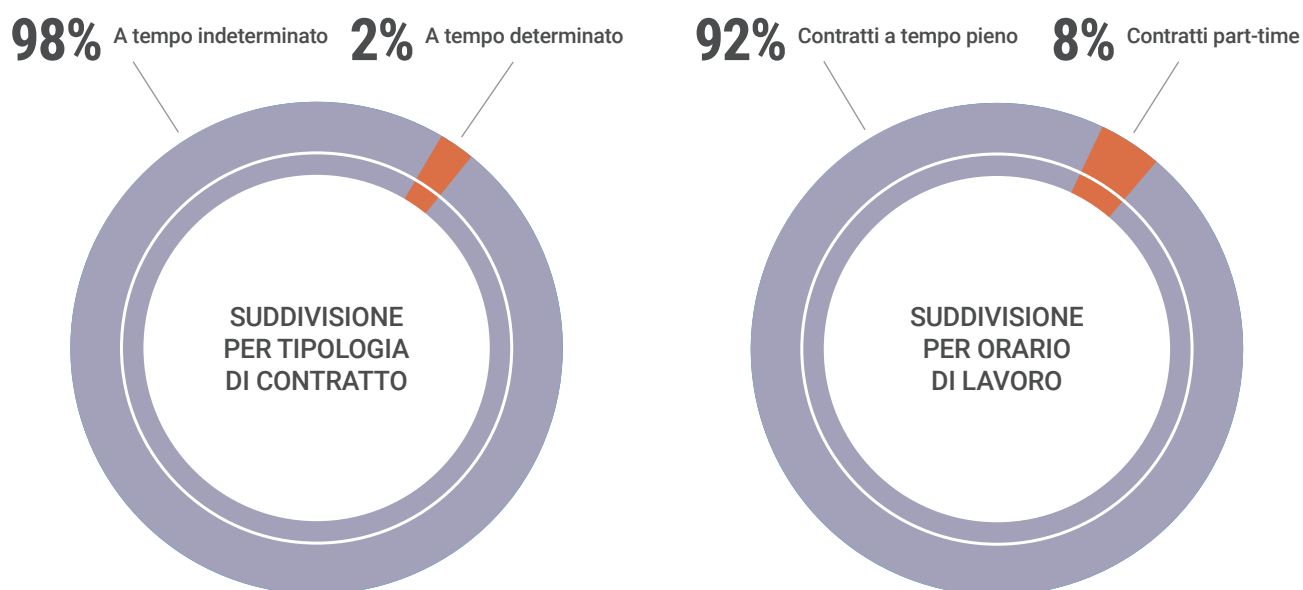


Uno degli obiettivi primari per Acque Veronesi consiste nel garantire **la continuità dell'occupazione** ai propri dipendenti. Il personale della Società, pertanto, viene prevalentemente assunto tramite contratti a tempo indeterminato (98% del totale) e di tipo full-time (92,5% del totale). Questi numeri rappresentano una forma di tutela dell'occupazione e del reddito leggibile anche tra i valori fondanti della Società.

Dipendenti per tipologia di contratto	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
A tempo indeterminato	55	205	260	64	230	294	68	244	312
A tempo determinato	7	12	19	2	11	13	2	5	7
Totale	62	217	279	66	241	307	70	249	319

Dipendenti per orario di lavoro	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Contratti a tempo pieno	38	214	252	43	238	281	49	246	295
Contratti in part-time	24	3	27	23	3	26	21	3	24
Totale	62	217	279	66	241	307	70	249	319

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI



Le risorse con orario ridotto hanno accesso, senza alcuna disparità di trattamento, a condizioni e benefit spettanti agli altri dipendenti per effetto di accordi, regole e prassi aziendali.

In particolare, Acque Veronesi pone particolare attenzione alla **gestione delle situazioni di congedo dal lavoro per le neo-mamme** e alle procedure che regolano la fase di reinserimento in azienda al termine del periodo di maternità (dei 24 dipendenti che hanno usufruito di contratti part-time nel 2020 21 sono donne, di cui 17 con figli minori a carico). La diminuzione del numero di giornate lavorative concesse nell'ambito dei congedi parentali rispetto al 2019 (-48%) è principalmente legata all'espansione della pratica del telelavoro domiciliare per fronteggiare l'emergenza sanitaria. Il personale beneficiario del congedo parentale è regolarmente rientrato in servizio al termine del periodo goduto.

Congedi parentali (in giorni)	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	534	15	549	236	5	241	-	-	-
Impiegati	534	15	549	236	5	241	132	41	173
Operai	-	8	8	-	-	-	-	-	-
Totale	534	22	557	236	5	241	132	41	173

Il vincolo di indire delle procedure selettive basate su bandi pubblici anche per il reclutamento di addetti a tempo determinato¹⁶ ha fatto emergere la necessità di coprire sollecitamente talune posizioni rimaste vacanti (per motivi di salute, gravidanze, dimissioni volontarie, ecc.)

¹⁶ Il Fondo Comuni Confinanti favorisce lo sviluppo dei territori di confine tra le regioni Lombardia e Veneto e le province di Trento e Bolzano.

tramite l'assunzione temporanea di nuovi addetti attraverso specifici contratti di somministrazione, al fine di garantire la continuità del servizio.

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 2020, i contratti di somministrazione attività da parte Acque Veronesi sono stati 18 (in linea con il 2019).

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Considerando la natura delle mansioni svolte da una vasta quota di 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. 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 rappresentano, pertanto, degli obiettivi imprescindibili per la Società.

Per valutare l'andamento della gestione della sicurezza in azienda, Acque Veronesi utilizza contestualmente i dati relativi al **numero di infortuni** che annualmente si verificano ed una serie di **indici di frequenza e gravità** (vedasi la tabella seguente).

Non si segnalano, nel complesso, processi, situazioni o circostanze lavorative tali da rilevare la plausibile sussistenza di rischi specifici di incidenza di malattie trasmissibili o che possono insorgere in relazione alle attività svolte dai dipendenti dell'organizzazione.

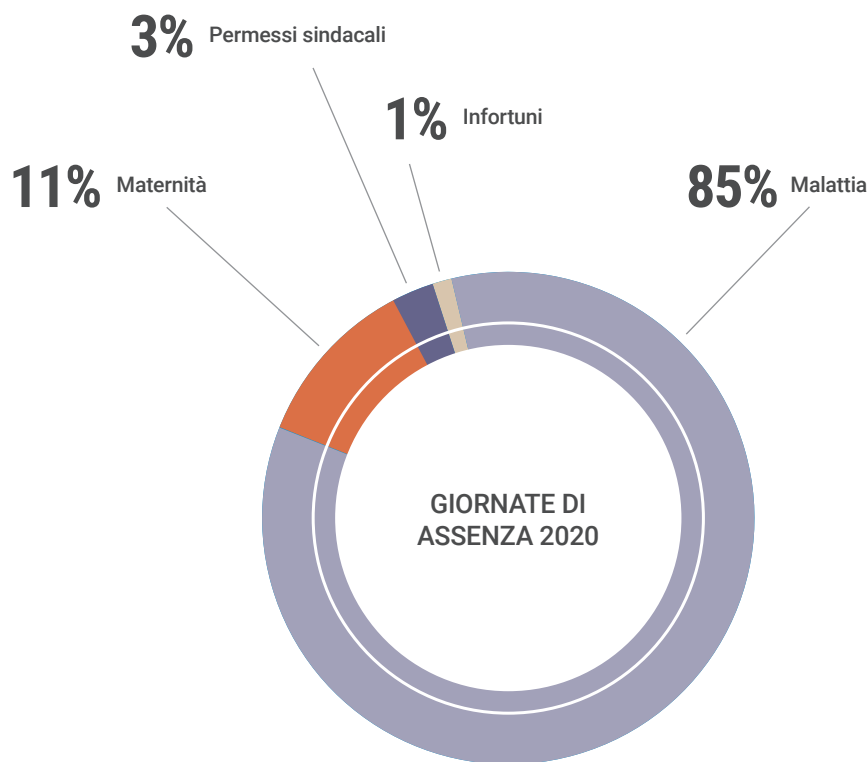
Indici infortunistici	2018	2019	2020
N. infortuni registrabili ⁽¹⁾	3	3	3
N. infortuni mortali	-	-	-
N. infortuni con inabilità permanente o prognosi > 6 mesi	-	-	-
N. giornate perse per infortunio	9	25	30
N. totale ore lavorate	476.628	493.715	512.377
If - Indice di frequenza su ore lavorate ⁽²⁾ [(n. infortuni / ore lavorate) * 1.000.000]	2,10	4,05	5,85
Ig - Indice di gravità su ore lavorate ⁽²⁾ [(giornate di infortunio / ore lavorate) * 1.000]	0,01	0,17	0,09
If - Indice di frequenza su n. medio lavoratori ⁽²⁾ [(numero infortuni / n. lavoratori) * 1.000]	3,50	6,83	9,71
Ig - Indice di gravità su n. medio lavoratori ⁽²⁾ [giornate di infortunio / n. lavoratori]	0,02	0,29	0,16

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

(2) 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	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Infortuni	-	9	9	-	25	25	-	30	30
Malattia	462	1.503	1.965	624	1.387	2.011	798	1.640	2.438
Maternità	758	38	796	193	34	227	252	65	317
Scioperi	7	64	71	-	-	-	-	-	-
Permessi sindacali	30	105	136	21	49	70	27	56	83
Totale	1.257	1.719	2.977	838	1.495	2.333	1.077	1.791	2.868

GIORNATE DI ASSENZA PER TIPOLOGIA DI MOTIVAZIONE (%)



Nell'ultimo triennio, i giorni di malattia sono aumentati notevolmente, anche se lo scostamento maggiore si è verificato nel 2020, che rispetto all'anno precedente ha registrato un +21%. Anche la maternità, che ha visto un forte decremento nel 2019, è aumentata nel 2020 (+39%). I giorni di assenza per infortunio, seppur leggermente in rialzo, si mantengono bassi. Nel 2020 non si registrano scioperi ed i giorni di assenza per permessi sindacali sono aumentati del 12% rispetto il 2019.

Le figure cardine definite dal Testo unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro (D. Lgs. 81/08) sono identificate dall'Azienda, quali: 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. Dalla metà del mese di novembre 2020, per la prima volta, Acque Veronesi si avvale di **un RSPP esterno**, cui 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 per quanto concerne gli aspetti della salute e sicurezza durante il lavoro. Ad essi va garantita, da parte del Datore di Lavoro, la formazione necessaria per gestire i rapporti con i lavoratori per le questioni suddette.

Ogni infortunio subito da un dipendente, anche se in itinere o di lieve entità, deve essere 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.

In conformità a quanto stabilito dall'art. 35 del Testo unico, le quattro figure sopra citate si riuniscono con cadenza annuale per discutere gli indici infortunistici e le dinamiche che hanno caratterizzato gli infortuni, i "near miss" e le eventuali malattie professionali registrate nel corso dell'anno.

Le misure poste in essere per fronteggiare la pandemia da Covid-19

Erogando un servizio di pubblica utilità e rientrando nelle attività non sospese ai sensi del D.P.C.M. 22 Marzo 2020, fin dalle prime fasi della pandemia Acque Veronesi si è adoperata per attuare tutte le disposizioni previste da parte dell'Autorità Governativa e dell'Autorità Sanitaria, con l'obiettivo di **garantire la business continuity** senza mettere in alcun modo a rischio la salute dei propri addetti.

Ciò ha portato la Società a **rivedere più volte i propri assetti organizzativi**, anche al fine di adeguarsi tempestivamente alle crescenti misure emergenziali decretate dai diversi D.P.C.M. A partire da febbraio, inoltre, il Datore di Lavoro ha promosso **la divulgazione di comunicati aziendali, ordini di servizio e opuscoli grafici** rivolti al personale, con l'obiettivo di sensibilizzare ed informare tutti gli addetti circa i corretti comportamenti e le misure preventive da adottare per fare fronte alla situazione emergenziale. Le comunicazioni sono state diffuse utilizzando la posta elettronica, le bacheche aziendali e l'affissione di sui muri, specie nei luoghi più frequentati.

Le ulteriori misure organizzative poste in essere da Acque Veronesi durante il periodo emergenziale hanno incluso, a titolo esemplificativo, il divieto di prestare attività lavorativa per i

dipendenti con sintomi influenzali, la riduzione del numero dei lavoratori in servizio nelle sedi e sul territorio gestito, l'incentivazione del telelavoro domiciliare, l'utilizzo di ferie o permessi, la chiusura degli sportelli all'utenza, la limitazione di trasferte e spostamenti tra sedi.

SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Un proficuo sviluppo aziendale passa necessariamente dalla valorizzazione del ruolo di tutti i dipendenti all'interno dell'organizzazione attraverso la formazione tecnica e professionale delle competenze trasversali e tecniche, ovvero le "soft skills" e le "hard skills".

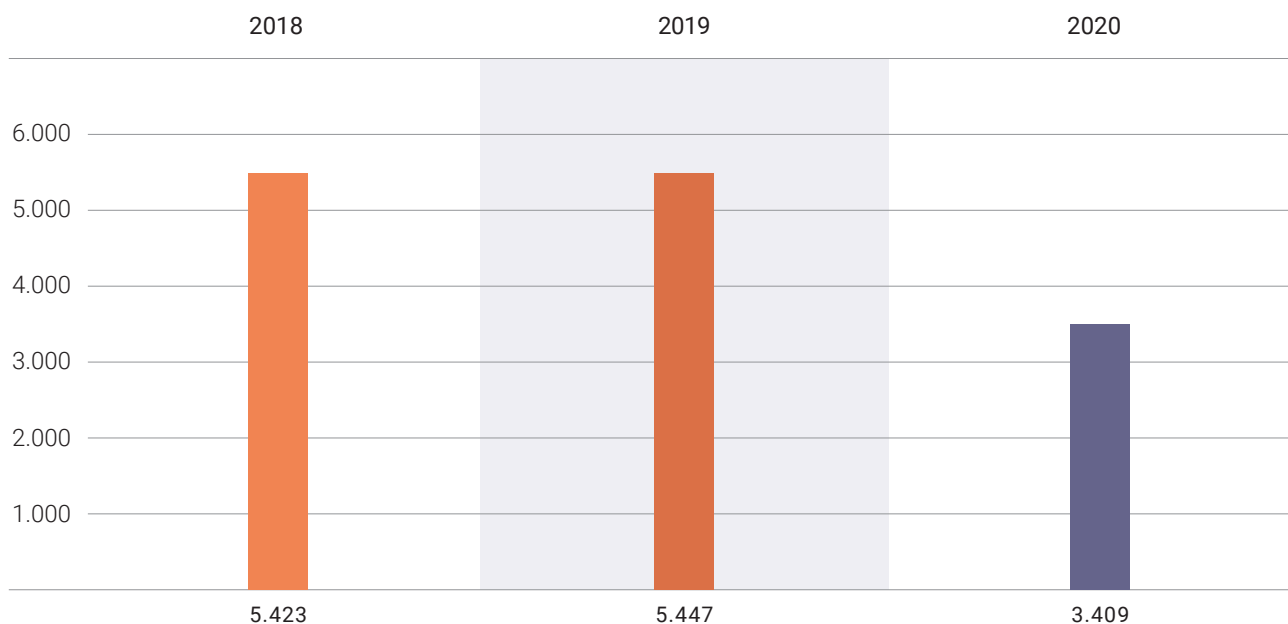
Complessivamente, la formazione consente ad Acque Veronesi di far fronte ai mutamenti di un settore che richiede in misura sempre maggiore la fruizione di conoscenze pluridisciplinari e la possibilità di offrire soluzioni tecnologicamente evolute.

All'interno della Società, l'aggiornamento tecnico/normativo e lo sviluppo professionale dei lavoratori vengono garantiti tramite un'attenta pianificazione della formazione annuale del personale. Ogni addetto, sulla base del proprio **Piano Formativo**, ha la possibilità e l'opportunità accrescere conoscenze e competenze rispetto alla propria funzione. L'U.O. Personale e Organizzazione, insieme alla U.O. Qualità, Ambiente e Sicurezza, ha il compito di promuovere iniziative di formazione trasversale estese ad un gran numero di addetti, in modo tale da ottimizzare i costi e facilitare lo scambio di conoscenze tra le risorse.

Nel corso dell'ultimo esercizio, Acque Veronesi ha erogato complessivamente **3.409 ore di formazione** al proprio personale. L'emergenza sanitaria e la conseguente necessità di sospendere o posticipare tutti i programmi di formazione in presenza hanno determinato un deciso rallentamento nell'attuazione del Piano formativo. Il numero di ore medie di formazione pro capite (11), infatti, è diminuito di circa il 40% rispetto al 2019. A causa della pandemia la Società è stata costretta a sospendere anche i numerosi percorsi di tirocinio curriculare precedentemente programmati ed i progetti di alternanza scuola lavoro con gli istituti scolastici del territorio.

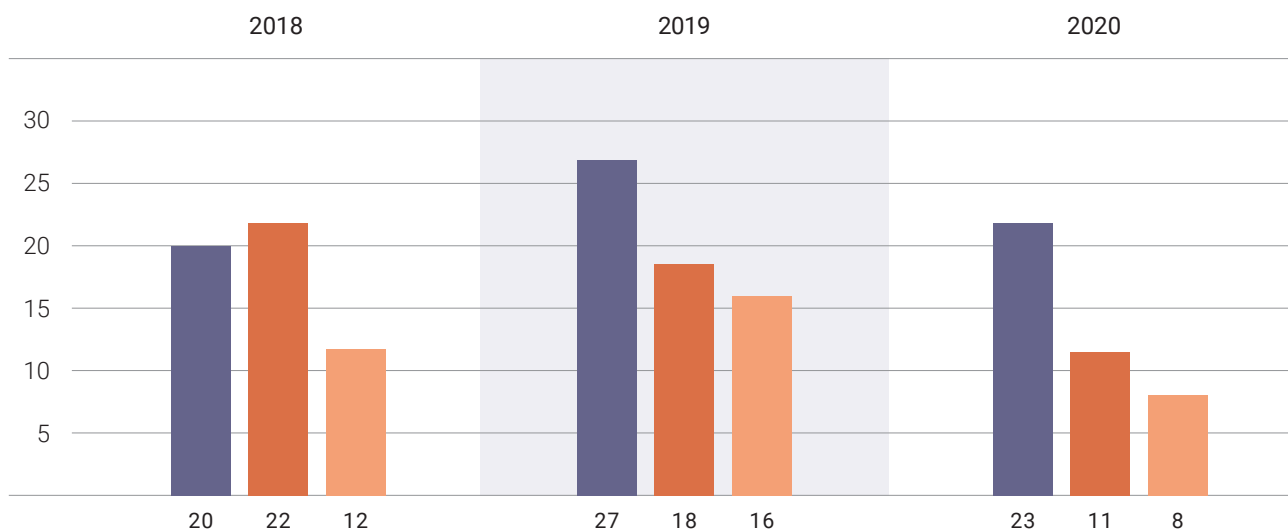
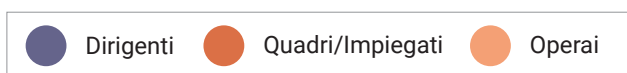
Congedi parentali (in giorni)	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	118	118	-	135	135	-	139	139
Quadri	1.082	3.301	4.383	538	3.266	3.804	27	241	268
Impiegati							702	1.490	2.192
Operai	-	922		-	1.508	1.508	-	810	810
Totale	1.082	4.341	5.423	538	4.909	5.447	729	2.680	3.409

ORE TOTALI DI FORMAZIONE



Congedi parentali (in giorni)	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	20	20	-	27	27	-	23	23
Quadri / Impiegati	17	25	22	8	23	18	10	12	11
Operai	-	12	12	-	16	16	-	8	8
Totale	17	20	19	8	20	18	10	11	11

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA DI DIPENDENTI



La responsabilità e la consapevolezza per la definizione e l'attuazione dei percorsi di sviluppo del personale, all'interno della Società, ricade soprattutto sull'**U.O. Personale e Organizzazione**, cui spetta il compito di raccogliere i fabbisogni formativi, effettuare l'elaborazione del Piano formativo e gestire in toto l'erogazione dei corsi ai dipendenti. Negli ultimi anni molti dei corsi effettuati (ad esempio quelli incentrati sui Sistemi di Gestione adottati da Acque Veronesi o sul tema della salute e sicurezza) sono stati organizzati in sinergia con l'U.O. Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Circa il 53% delle ore di formazione erogate nel 2020 hanno riguardato l'ambito della **salute e sicurezza**. In concomitanza, sono stati implementati diversi piani formativi nelle **tre seguenti macro aree**:

- formazione prevista dal D.Lgs. 81/08;
- formazione interna obbligatoria (D. Lgs. 231/01, trasparenza e anticorruzione, ecc.);
- formazione professionalizzante.

Le attività formative di tipo professionalizzante, in particolare, si sono incentrate su:

- **aggiornamenti normativi** (*"Auditor/Lead Auditor, sistemi di gestione per la sicurezza UNI ISO 45001:2018", "Quadro legislativo in ambito Energy, Regolazione MTI3 ed Efficienza Idrica", etc.*),
- **fatturazione** (*"Il metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI3)", "Net@ 2A", etc.*);
- **energia** (*"Il monitoraggio Energetico", "Leader Auditor SGE ISO 50001", etc.*),
- **approfondimenti tecnici** (*"Taratura dei misuratori di portata", "Nuovo radar wireless IIoT", "Condizione e manutenzione degli impianti di depurazione", etc.*)
- **sostenibilità ambientale** (*"Messtechnik Online Planning tool for Water & Wastewater Processes", etc.*);
- **gestione della pandemia da Covid-19** (*"Covid Manager in FAD", "Gestione della salute e sicurezza e misure di contrasto al Coronavirus" e "Sicurezza e tutela della salute in azienda ai tempi del Coronavirus"*).

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.

A partire dal mese di marzo, in linea con la normativa vigente, si è effettuata la totalità dei corsi formativi in modalità e-learning che, pur garantendo la massima qualità ed efficacia, non risulta soddisfare tuttavia la parte afferente alle esercitazioni pratiche, quali ad esempio le prove antincendio e di primo soccorso, rimandate a tempo opportuno.

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 alla corresponsione di 14 mensilità e viene loro riconosciuto **premio di risultato annuale**, frutto dell'accordo sindacale vigente in materia.

Lo schema in vigore considera:

- i risultati legati alla redditività aziendale, che devono risultare pari o superiore rispetto al budget;
- il conseguimento degli obiettivi individuali in termini di produttività, qualità, innovazione ed efficienza;
- la presenza costante al lavoro, premiando in particolare il ridotto numero di assenze per malattia.

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.

Considerando un raffronto remunerativo tra le categorie Quadri-Impiegati, emerge che le retribuzioni degli uomini risultano superiori di circa il 10% rispetto a quelle delle donne. Ciò non è imputabile a discriminazioni di genere, ma ad un'eterogeneità dei livelli esistenti all'interno della stessa categoria.

INIZIATIVE DI WELFARE

Nel rispetto dei propri valori fondanti Acque Veronesi promuove attenzione all'ascolto dei dipendenti, con la promozione di iniziative volte a favorire il benessere personale ed organizzativo, la conciliazione delle esigenze familiari con quelle di lavoro e l'attenzione alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Acque Veronesi eroga da molti anni servizi di welfare, forte della convinzione che i successi dell'azienda dipendono anche dal benessere e dalla qualità delle relazioni che le persone vivono sul luogo di lavoro.

Nel 2020 Acque Veronesi ha implementato i seguenti progetti in ambito welfare:

- campagna informativa interna sulle **best-practice comportamentali da adottare per ridurre il contagio da Covid-19**;
- **accordi per la conciliazione vita-lavoro** durante l'emergenza sanitaria (telelavoro domiciliare, congedi parentali, etc.);
- **valutazione dello stress da lavoro correlato**, obbligatorio per legge, sviluppata con il focus all'emergenza Covid-19.

Inoltre, si elencano i progetti che Acque Veronesi da anni propone ai propri dipendenti:

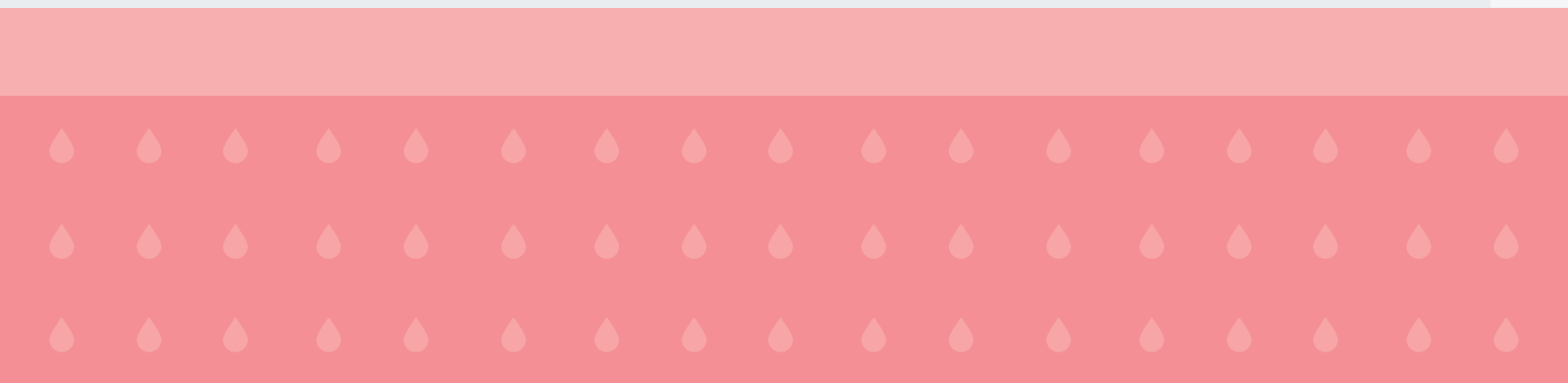
- promozione del **servizio di ristorazione** in azienda, accessibile ad un prezzo agevolato;
- iscrizione al **circolo assistenziale ricreativo C.R.A.E.M.**, un'associazione culturale ed assistenziale costituita fra tutti i dipendenti che programma, gestisce, coordina e sviluppa a tutti i livelli associativi (contributivo 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 contributo¹⁷.

Con riferimento alle iniziative di engagement del proprio personale, infine, si è provveduto ad avviare le seguenti azioni progettuali, tra loro interconnesse:

- **informare:** diffusione via e-mail della newsletter *"Per chi non lo sapesse"* da parte dell'U.O. Comunicazione, in cui vengono trasmesse informazioni legate ai nuovi progetti, alla sostenibilità, alle idee di miglioramento ed agli aggiornamenti sul personale. Le informazioni inserite nella newsletter riguardano trasversalmente tutte le sedi, in modo tale da sviluppare una conoscenza diffusa e reciproca all'interno della Società;
- **coinvolgere:** organizzazione di riunioni di reparto settimanali finalizzate a trattare i temi più eterogenei (obiettivi, qualità e miglioramento continuo, responsabilità sociale d'impresa, salute e sicurezza, ecc), in base alle esigenze percepite dagli addetti.


¹⁷ 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.

Capitolo 04





CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE






Le tonnellate di carboni attivi utilizzate
lungo i processi di potabilizzazione
(il 93% dei quali rigenerati)

2.137





I km² serviti (per un totale di
808.103 abitanti)

2.394





Le vasche di Imhoff dismesse,
con conseguente collettamento
dei relativi reflui in impianti di
maggiori dimensioni

4




I milioni di euro spesi
in acquisti nel 2020

65,6



Delle spese totali per
l'approvvigionamento destinato a
fornitori situati in Veneto

62,4%



Gli audit di seconda parte svolti
presso i fornitori che effettuano
attività in ambito acquedottistico,
fognario o di autospurgo

11



MATERIALI UTILIZZATI

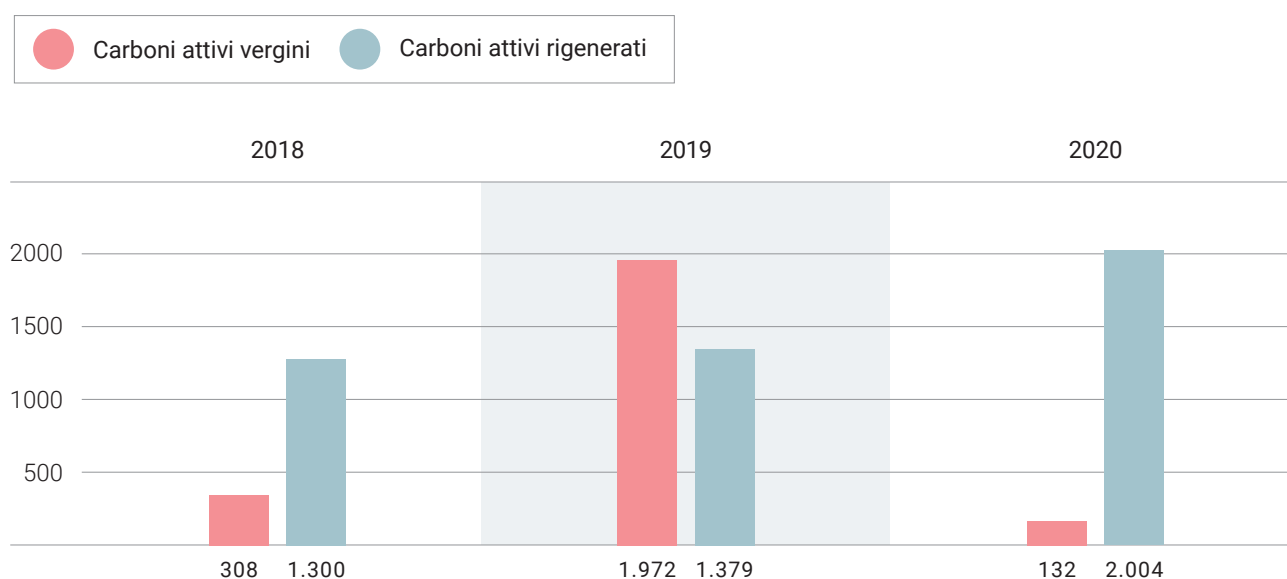
Tra i principali materiali utilizzati da Acque Veronesi trova grande rilievo l'impiego di **carboni attivi granulari (GAC)**, installati sulle centrali di potabilizzazione al fine di trattare le acque contaminate da PFAS.

I carboni attivi utilizzati sono **masse adsorbenti di origine vegetale** (noce di cocco) altamente performanti che, una volta esaurite, possono essere sottoposte ad un processo di rigenerazione.

Come si può notare nel grafico sottostante, nel corso del 2019 si è registrato un notevole incremento nel consumo di carboni attivi vergini, legato ad un loro maggiore impiego nelle centrali di potabilizzazione che processano acqua derivante da fonti inquinate da PFAS. Ma nel 2020 i carboni attivi rigenerati impiegati sono pari al 93% del totale.

Acque Veronesi, in linea con il principio dello sviluppo sostenibile che promuove l'utilizzo delle materie prime rigenerate, ha fortemente ridotto l'utilizzo dei carboni attivi vergini.

UTILIZZO CARBONI ATTIVI IN TONNELLATE



Gli altri materiali utilizzati da Acque Veronesi sono prevalentemente **prodotti chimici** impiegati sia nell'ambito dei processi di disinfezione e potabilizzazione del servizio acquedotto, sia durante la fase di condizionamento dei fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue.

Si riportano, di seguito, le quantità utilizzate per i materiali di maggior consumo.

MATERIALI UTILIZZATI (ESCLUSI I CARBONI ATTIVI)	2018	2019	2020
Ipoclorito di sodio [t]	89,9	87,5	83
Flocculante per la potabilizzazione [t]	10,4	13	0
Flocculante per la depurazione [t]	262,3	276,1	276,1

INFRASTRUTTURE GESTITE DALLA SOCIETÀ

In quanto Gestore del Servizio Idrico Integrato (SII), Acque Veronesi svolge la propria attività nell'ambito dei seguenti reparti operativi:

- servizio acquedotto:** pertinente alla distribuzione dell'acqua, dalla fonte di approvvigionamento all'utenza finale, mediante opere di captazione, impianti di potabilizzazione e reti di distribuzione. Al servizio acquedotto fanno capo, inoltre, tutte le attività di manutenzione delle reti, degli impianti di approvvigionamento e degli allacciamenti alla rete idrica dell'utenza;
- servizio fognatura:** consiste nella complessa infrastruttura sotterranea che permette la raccolta delle acque reflue domestiche e industriali, nonché delle acque meteoriche e di deflusso urbano, ed il loro convogliamento fino ai depuratori. Nel servizio fognatura sono incluse anche le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria e il corretto controllo qualitativo degli scarichi industriali;
- servizio depurazione:** relativo ai processi finali del Servizio Idrico Integrato, consiste nel trattamento dei reflui fognari prima della loro re-immissione in natura. Il servizio depurazione riguarda anche la costante verifica circa i livelli di efficienza dei processi biologici attuati (mediante l'analisi dei parametri idraulici e chimico/fisici), il monitoraggio del funzionamento delle apparecchiature e delle strumentazioni ivi insediate e la loro manutenzione ordinaria e straordinaria.

Acque Veronesi ha la responsabilità di **conservare e mantenere in efficienza tutte le infrastrutture e le canalizzazioni esistenti** sopra e sotto il suolo pubblico, realizzandone di nuove secondo quanto determinato dal Programma pluriennale degli interventi (si vedano le pagine 45-47). Le funzioni aziendali incaricate di garantire l'efficienza dell'attività di gestione includono il Nucleo Operativo di Controllo (NOC), il Telecontrollo (TLC), l'Ufficio Segnalazione Guasti e l'Area Progettazione.

Nelle seguenti tabelle vengono riportati alcuni dati di sintesi in merito alla superficie servita e agli impianti gestiti:

	2018	2019	2020
Superficie servita [km ²]	2.393	2.394	2.394
N. di abitanti residenti [n]*	812.612	813.113	808.103
Lunghezza rete acquedotto [km]	5.943	5.969	6.013
di cui lunghezza rete principale di adduzione [km]	119	122	122
di cui lunghezza rete principale di distribuzione [km]	5.824	5.847	5.891
Lunghezza rete fognatura [km]	3.022	3.063	3.077
di cui lunghezza della rete fognatura mista [km]	1.486	1.465	1.500
di cui lunghezza della rete fognatura nera [km]	1.536	1.598	1.577
Impianti gestiti [n]	2.548	2.502	2.497

* Fonte ISTAT

Nello specifico, gli impianti gestiti da Acque Veronesi sono suddivisi come descritto di seguito:

Servizio	Impianto	2018	2019	2020
Acquedotto	Sorgenti ⁽¹⁾	151	154	154
	Pozzi ⁽¹⁾	209	209	205
	Impianti di potabilizzazione ⁽²⁾	35	35	36
	Serbatoi e torrini ⁽¹⁾	399	399	401
	Pompaggio acqua ⁽¹⁾	167	172	173
Fognatura	Impianti di sollevamento ⁽¹⁾	797	823	827
Depurazione	Sfioratori ⁽³⁾	655	576	566
	Vasche Imhoff ⁽¹⁾	69	67	68
	Depuratori ⁽¹⁾	66	67	67
Totale		2.548	2.502	2.497

(1) Valori relativi agli impianti in servizio

(2) Valori relativi alla somma dei potabilizzatori in servizio e fuori servizio

(3) Valori relativi alle codifiche AATO e da intendersi quindi come indicativi, in quanto subordinati ad un processo di verifica puntuale tramite ricognizione della cartografia

Nell'ottica di un miglioramento dell'efficienza depurativa e di un abbattimento dei costi gestionali, Acque Veronesi si occupa (se il rapporto costi/benefici ambientali è favorevole) della dismissione delle vasche Imhoff¹⁸ presenti sul proprio territorio e del collettamento dei relativi reflui in impianti di maggiori dimensioni con trattamenti secondari e terziari¹⁹. **Nel 2020, in particolare, si segnala la dismissione di 4 vasche Imhoff.** Il numero complessivo di infrastrutture di questo tipo gestito dalla Società ha comunque subito un incremento in quanto, a seguito di alcune segnalazioni dei Comuni e di apposite ricognizioni svolte sul territorio, la Società ha preso in carico **5 nuove vasche** realizzate a servizio di piccole lottizzazioni.

L'evoluzione tecnologica e il progressivo ammodernamento degli impianti di pompaggio, che sono oggi in grado di far variare la pressione nelle condotte in funzione della richiesta degli utenti (con notevoli risparmi di energia), fa inoltre sì che in molti casi **i torrini piezometrici** non siano più indispensabili come in passato. Per questo motivo, ma anche al fine di risparmiare sui costi di gestione e manutenzione di manufatti non più in uso, negli ultimi anni la Società ha effettuato una ricognizione di tutti i torrini, ponderando la reale utilità di ciascuno di essi e demolendo quelli fuori servizio. Tale attività, che negli ultimi mesi del 2019 ha portato alla demolizione di 3 infrastrutture di questo tipo, nel 2020 è stata sospesa a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e verrà riavviata nel 2021.

¹⁸ Si tratta di vasche settiche utilizzate per il trattamento dei liquami nei piccoli o medi impianti di depurazione, che hanno il vantaggio di avere i compartimenti destinati rispettivamente alla sedimentazione primaria e alla digestione del fango all'interno di un unico recipiente.

¹⁹ Il processo depurativo cui vengono sottoposte le acque reflue può comprendere fino a tre stadi:

- **il trattamento primario** consiste in un processo di tipo fisico utilizzato per la rimozione di parte delle sostanze sedimentabili (es: sabbie);
- **il trattamento secondario** è rappresentato da un processo di tipo biologico utilizzato per la rimozione delle sostanze organiche sedimentabili e non sedimentabili contenute nel refluo;
- **il trattamento terziario** viene realizzato sull'effluente in uscita dal trattamento secondario e permette di ottenere un refluo ancora più depurato grazie all'utilizzo di specifiche tecniche per l'abbattimento delle sostanze indesiderate che non vengono eliminate durante i trattamenti primari e secondari. Tra gli impianti di depurazione gestiti da Acque Veronesi, 18 sono in grado di effettuare un trattamento terziario "standard" delle acque reflue e 28 sono in grado di svolgere un trattamento terziario "avanzato".

ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO

Il capitale intellettuale, in Acque Veronesi, trova espressione mediante progetti di ricerca e sviluppo che riguardano principalmente il monitoraggio e la gestione di **sostanze inquinanti tuttora poco conosciute e regolamentate**. In questa categoria rientrano i PFAS, la cui gestione richiede lo sviluppo di tecnologie eterogenee e performanti.

PFAS: cosa sono e come incidono sulla salute dell'uomo?

Le sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) sono composti chimici molto diffusi in campo industriale: le loro caratteristiche di idrofobicità, lipofobicità, resistenza termica ed inerzia chimica e biologica permettono il loro utilizzo in diversi processi produttivi: dall'industria tessile alla produzione di rivestimenti antiaderenti delle pentole da cucina, detersivi, imballaggi, pelli, vernici ecc.

Se riversati in ambiente tali sostanze risultano inquinanti **persistenti e difficili da rimuovere**, data la loro capacità di resistere ai processi di degradazione esistenti in natura. Inoltre, i PFAS tendono ad accumularsi negli organismi viventi (compreso l'uomo), con conseguenze di diversa natura sulla salute.

In attesa di nuove indicazioni da parte delle Autorità competenti, nel 2017 **la Regione Veneto** ha fissato, mediante l'emanazione di apposita delibera (1590/2017), i limiti di concentrazione per i PFAS da applicarsi nelle acque destinate ad uso umano.

Sempre nel 2017 è stata emanata una seconda delibera (1591/2017) al fine di definire dei limiti ancora più restrittivi per le cosiddette "zone rosse", ovvero in quei Comuni maggiormente impattati dall'inquinamento. Questa seconda delibera regionale, non si preoccupa solo di indicare dei valori di concentrazione più cautelativi, ma pone anche come **obiettivo tendenziale** la virtuale assenza di PFAS nell'acqua distribuita in rete. Già dal giugno 2018, Acque Veronesi eroga acqua con zero tecnico di PFAS nei Comuni in zona rossa serviti dalla Centrale Madonna di Lonigo.

Proprio a seguito dell'emergenza PFAS, l'ufficio Ricerca e Sviluppo ha cominciato ad occuparsi anche di **Piani di Sicurezza dell'Acqua** (si veda pag. 19). A seguire si riassumono, invece, alcune delle attività portate avanti dall'ufficio Ricerca Applicata nell'anno 2020:

● **AMBITO DI RICERCA E SPERIMENTAZIONE**

- Test di laboratorio finalizzati ad individuare l'efficacia di diversi carboni attivi granulari nella rimozione di fitofarmaci, tricloroetilene e tetracloroetilene (attività realizzata in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi dell'Università di Venezia);
- 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 sulla caratterizzazione della falda acquifera veronese tramite il controllo isotopico (progetto sviluppato in collaborazione con l'Università di Parma).

● **NUOVI APPROVVIGIONAMENTI E STUDI IDROGEOLOGICI**

- Ricerca di nuovi siti per l'approvvigionamento idropotabile con indagini idrogeologiche, costruzione di pozzi spia, monitoraggi ambientali;
- predisposizione dell'attività inerente la definizione delle aree di salvaguardia dei pozzi e delle sorgenti in gestione.

● **ALTRE ATTIVITÀ**

- Piani di Sicurezza dell'Acqua per i Comuni di Verona e Pescantina;
- partecipazione attiva a diversi Gruppi di Lavoro in ambito Viveracqua (consorzio dei Gestori del Servizio Idrico del Veneto).

Ricerca e sviluppo nel servizio fognatura: IL PROGETTO KANDO

In ambito fognatura e depurazione Acque Veronesi ha recentemente avviato **una collaborazione con la startup israeliana KANDO**, al fine di realizzare una migliore gestione degli effluenti urbani nelle reti fognarie a servizio degli agglomerati 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

raccolta e utilizzo dei dati) sarà in grado di **monitorare la rete fognaria in tempo reale e in continuo, segnalare tempestivamente fenomeni di inquinamento, fornire informazioni utili a individuarne la fonte ed effettuare prelievi nel caso in cui siano presenti scarichi dannosi.**

I benefici conseguibili attraverso tale attività di controllo della rete fognaria sono molteplici. Conoscendo in anticipo l'eventuale ingresso nel depuratore di sostanze inquinanti si ha la possibilità di attuare strategie e misure di mitigazione utili a contrastare l'impatto dannoso di tali sostanze sul processo depurativo.

La ricerca della fonte dell'inquinamento, inoltre, può portare all'eliminazione o alla riduzione dell'inquinante in ingresso agli impianti di depurazione, comportando minori spese operative e risparmi energetici.

POLITICHE DI GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

L'Unità Organizzativa Acquisti e Autoparco definisce le politiche e gli indirizzi degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori ed opera al fine di razionalizzare il processo di acquisto, aumentarne l'efficienza e garantire una relazione trasparente con i fornitori. In sinergia con l'Alta Direzione gestisce le necessità di acquisto delle altre Unità Organizzative della Società, svolgendo la propria attività negoziale nel rispetto dei presupposti delineati nel Modello 231 e in applicazione della Legge n. 190/2012.

L'adozione del **Regolamento per la disciplina dei Contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria**, approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione in data 14/12/2020, permette il rispetto della disposizione normativa vigente (incluso il D. Lgs. 50/2016 - Codice dei contratti pubblici) e garantisce la massima trasparenza nelle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi. **Il Regolamento** è conforme ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione e proporzionalità rientranti nell'ambito dei settori speciali. Esso disciplina inoltre le modalità, i limiti e le procedure per la formazione, la stipulazione e l'esecuzione dei contratti di beni, servizi e lavori da parte di Acque Veronesi.

Fino alla primavera del 2018 le procedure di affidamento di lavori, forniture e servizi avvenivano attraverso la piattaforma telematica di Viveracqua. Nel 2020, invece, la Società ha ultimato l'implementazione del proprio **portale per gli acquisti**, il cui utilizzo ha permesso una maggiore integrazione tra il sistema di e-procurement ed il gestionale SAP, un utilizzo di pacchetti più evoluti (es. ANAC), una maggiore velocità nel recepire le ricorrenti modifiche normative ed una garanzia di rigore, efficacia ed efficienza nel processo di qualificazione dei fornitori e di contrattazione.



La piattaforma rappresenta uno strumento di comunicazione ed interazione con i fornitori volto a garantire trasparenza e rigore nelle trattative ed efficienza nel processo di contrattazione nell'interesse reciproco delle parti.

Il modello di controllo e gestione dei rischi adottato dalla Società prevede anche l'esistenza di uno specifico **Codice Etico degli Appalti**, che definisce le corrette modalità comportamentali a cui le imprese appaltatrici e subappaltatrici devono attenersi nel corso delle procedure di selezione del contraente indette dalla Società.

IL CODICE ETICO DEGLI APPALTI:

Consiste in un **documento integrativo e complementare relativamente 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.

Un processo trasparente e ben strutturato definisce la scelta del contraente. Tale processo si fonda sugli elementi sotto riportati:

- valutazione dell'offerta in termini di qualità, prezzo, competitività ed utilità;
- ottemperanza dei principi fondamentali di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza;
- acquisizione e controllo di documentazione che consenta di appurare il concreto allineamento tra le pratiche commerciali poste in essere dal candidato e le linee guida definite dallo standard per la responsabilità sociale IQNet SR10, rispetto al quale la Società è certificata a far data 2017.

Ai fornitori, sono richiesti, tra gli altri: i requisiti generali di cui all'art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici, i requisiti di idoneità professionale (iscrizione nel Registro delle Imprese e all'Albo professionale o Albi speciali laddove richiesto); i requisiti relativi alla capacità economico-finanziaria; i requisiti organizzativi e di capacità tecnico-professionali, ed in particolare il possesso di certificazione UNI EN ISO 9001, 14001, 45001, 50001, IQNet SR10 ed EMAS.

Tutti i fornitori di Acque Veronesi sono tenuti ad adottare tecnologie e procedure operative che permettano di ridurre al minimo l'impatto ambientale. **L'adozione di criteri ambientali** (oltre a quelli di natura tecnica, economica e qualitativa) nei processi di selezione dei fornitori viene resa nota a tutti i candidati già in fase di iscrizione agli elenchi ufficiali e in tutte le procedure.

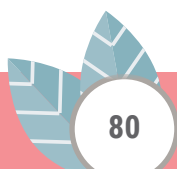
Criteri di sostenibilità energetica e ambientale nei processi d'acquisto

In linea con quanto previsto dal Codice dei contratti pubblici (art. 34 del D. Lgs. 50/2016), Acque Veronesi applica le disposizioni definite dal **Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP)** al fine di includere anche valutazioni legate a specifici criteri ambientali nelle procedure di acquisto di beni e servizi. Tali requisiti sono coerenti con i criteri ambientali minimi (CAM) definiti dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) e riguardano fondamentalmente 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.

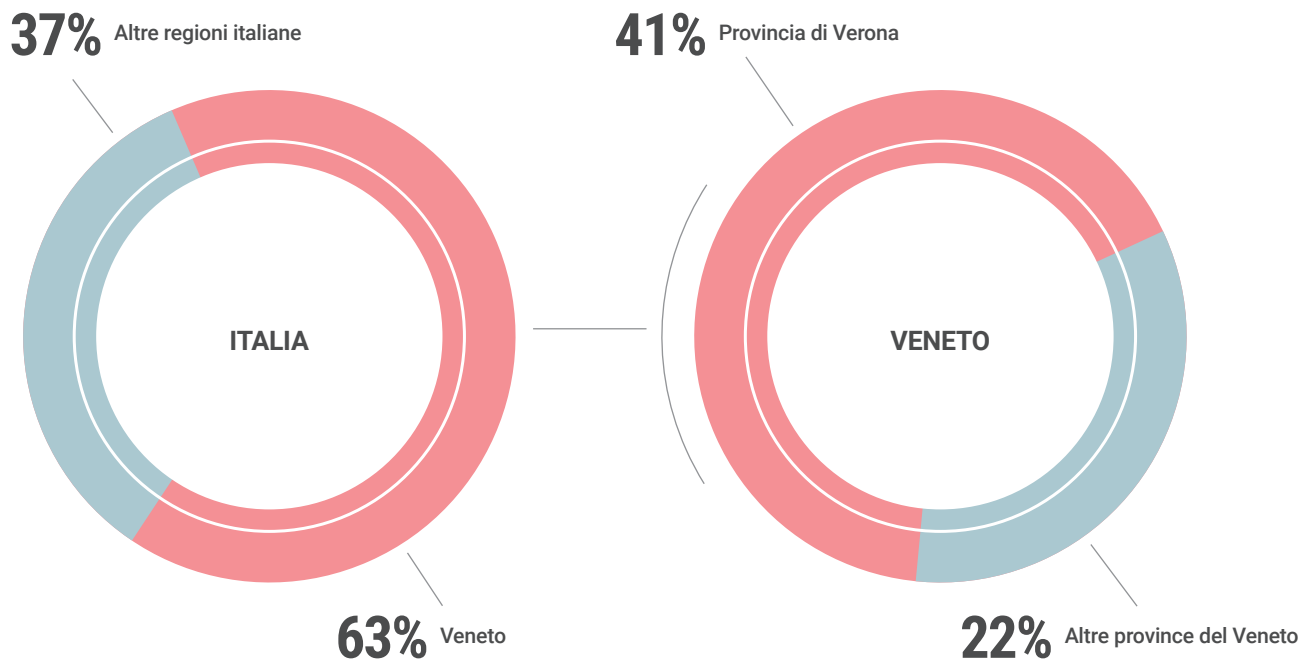
Acque Veronesi persegue il fine di **supportare attivamente le collaborazioni ed il progressivo sviluppo delle organizzazioni nate per generare un impatto sociale positivo**. In quest'ottica, la Società ha adottato una specifica Politica di approvvigionamento orientata ad incrementare la quantità e la qualità dei rapporti di cooperazione instaurati lungo la propria catena di fornitura con i consorzi e le reti di cooperative presenti sul territorio.

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, come previsto dal **Codice degli Appalti, art.80**.



Nel corso del 2020 **Acque Veronesi ha acquistato beni e servizi per un valore totale di 65.566.928 euro** (-10% rispetto al 2019), approvvigionandosi esclusivamente da fornitori italiani. Il 62,4% del costo degli approvvigionamenti è stato orientato verso fornitori situati in Veneto, contribuendo a garantire una ricaduta positiva sull'economia e sugli operatori del territorio di riferimento.

DISTRIBUZIONE DEI FORNITORI PER COSTO DELLA FORNITURA



Ove ritenuto opportuno dal **Responsabile Unico di Procedimento (RUP)**, in fase di selezione dei fornitori Acque Veronesi può richiedere che i candidati vengano sottoposti a **audit di seconda parte**, con l'obiettivo di accertare l'effettivo possesso dei requisiti imprescindibili in materia di qualità, ambiente, energia, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, responsabilità sociale e coerenza delle operazioni poste in essere con quanto auto-dichiarato in sede di gara. Gli audit possono fungere anche da incentivo per il fornitore, poiché in grado di far emergere l'opportunità di apportare rettifiche alla propria politica ambientale, al fine di renderla totalmente efficiente in conformità agli obiettivi perseguiti da Acque Veronesi in questo campo. Nel 2020 la Società ha condotto 11 audit su altrettante aziende che effettuano attività in ambito acquedottistico, fognario o di auto spurgo e gli esiti di tali verifiche sono stati per lo più positivi e/o conformi.

I fornitori critici vengono monitorati con cadenza annuale utilizzando le seguenti categorie di valutazione:

- **beni e prodotti:** qualità del prodotto, congruità consegnato richiesto, rispetto di disposizioni legislative di riferimento, puntualità nei tempi di consegna, valutazione ambientale e non conformità.
- **lavori e servizi:** capacità ed esperienza, qualità nell'esecuzione del contratto, flessibilità operativa/tempi di risposta ad urgenze, struttura organizzativa, puntualità nell'esecuzione delle prestazioni, valutazione ambientale e non conformità.

Capitolo 05



CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE





328.079

Il numero di **utenze** registrate per il servizio **acquedotto**

Il numero di **utenze** per il servizio **fognatura**

295.632



293.751

Il numero di **utenze** registrate per il servizio **depurazione**

I **nuclei familiari** che hanno usufruito delle agevolazioni legate al **bonus sociale idrico**

8.962



371.801
euro

L'importo complessivo erogato nell'ambito del **bonus sociale idrico**



LE RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI

Le relazioni con le istituzioni investono sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse), sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali e con le Autorità di settore, dialogo con le associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), e vengono svolte nell'assoluto rispetto della normativa vigente e dei principi di responsabilità ambientale e sociale riportati nel Codice Etico aziendale.

Nello specifico, da alcuni anni, con le Associazioni dei consumatori veronesi, è stato predisposto un protocollo di intesa nato nell'ambito di un tavolo tecnico istituito dal Consiglio di Bacino dell'ATO Veronese e dalle sue due società di gestione, come progetto di monitoraggio in Veneto per rilevare la qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione dell'utente/consumatore. L'obiettivo consiste nel garantire una maggiore trasparenza del servizio erogato al fine di migliorarlo.

La Società è infatti cosciente dell'impatto delle attività di un servizio pubblico imprescindibile quale il Servizio Idrico Integrato sullo sviluppo economico e sociale del territorio di riferimento e sul miglioramento della qualità della vita di tutti i cittadini nel territorio di riferimento. Per questo motivo **Acque Veronesi cura, in sinergia con le istituzioni pubbliche preposte e con diversi enti, numerose iniziative e progetti di natura sociale, ambientale e finalizzate alla sicurezza e tutela del patrimonio comune.**

Sotto il profilo contributivo Acque Veronesi si presenta pienamente in linea con i versamenti dovuti. La Società **versa regolarmente contributi e quote di iscrizione** ad enti pubblici e privati, quali ad esempio organismi di rappresentanza, autorità amministrative indipendenti, Camere di Commercio ed associazioni di settore. Particolare attenzione è riversata su ciascuna relazione: è richiesta un'apposita autorizzazione dalle strutture deputate al rilascio con la finalità di **evitare possibili situazioni conflittuali** tra gli interessi della Società e quelli del dipendente preposto alla relazione con l'ente di riferimento.

QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

La Società assicura l'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative richieste a livello regionale, nazionale ed europeo, con la finalità di garantire i più elevati standard di qualità sia per quanto riguarda l'acqua potabile distribuita alle utenze, sia con riferimento alle acque depurate destinate ad essere reimmesse nell'ambiente.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi, revisionata formalmente dal Consiglio del Bacino nell'ottobre 2020, fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio, soprattutto in termini di accessibilità, continuità, rilevazione dei consumi, fatturazione, gestione del rapporto contrattuale, informazioni fornite agli utenti e gestione dei reclami²⁰. I livelli minimi di qualità e i tempi massimi 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 stesse aziende di comunicare all'utenza finale e all'Autorità stessa il livello di raggiungimento degli standard previsti. A tale riguardo, le performance di Acque Veronesi vengono pubblicate con cadenza annuale sul sito internet dell'organizzazione²¹ e rendicontate all'utenza tramite la fornitura di opportuna documentazione a supporto delle bollette.

I processi afferenti alla sfera gestionale sono certamente fra quelli maggiormente impattati dalla Delibera ARERA n.655/2015/R/IDR. Date le nuove disposizioni sulla qualità contrattuale, l'area fatturazione, la gestione reclami, la preventivazione, gli sportelli ed il call center sono divenuti tutti ambiti sensibili ed oggetto di rivisitazione dei tempi di lavorazione, delle procedure operative, della tracciatura dei dati nonché della modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

ARERA si pone essa stessa come garante della qualità espressa dai singoli Gestori nell'erogazione del servizio: l'effettiva adempienza a tali standard viene monitorato tramite l'utilizzo di:

- **14 indicatori generali**, ovvero relativi all'intero insieme di prestazioni erogate da Acque Veronesi;
- **30 indicatori specifici**, ovvero riferiti allo specifico rapporto contrattuale instaurato con il singolo utente.

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

Sebbene Acque Veronesi si impegni assiduamente al fine di erogare un servizio contraddistinto dal rispetto di elevati standard di qualità, il rischio residuo che si verifichino alcune situazioni di non conformità sussiste e nel 2020 la Società ha riconosciuto alla propria utenza degli indennizzi per un valore economico complessivo di 81.300 euro in netto calo rispetto al 2019 (-42%), avendo registrato **miglioramenti generali nel processo di fatturazione**.

²⁰ La Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi è pubblicata all'interno del sito internet della Società e accessibile utilizzando il seguente link: <http://www.acqueveronesi.it/>

²¹ Tali informazioni sono reperibili utilizzando il seguente link: <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=83>

²² 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 voltare, 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).

Si riportano, di seguito, i principali macro-indicatori e gli indicatori semplici più indicativi di performance relativi alla qualità ed efficienza del servizio erogato da Acque Veronesi²²:

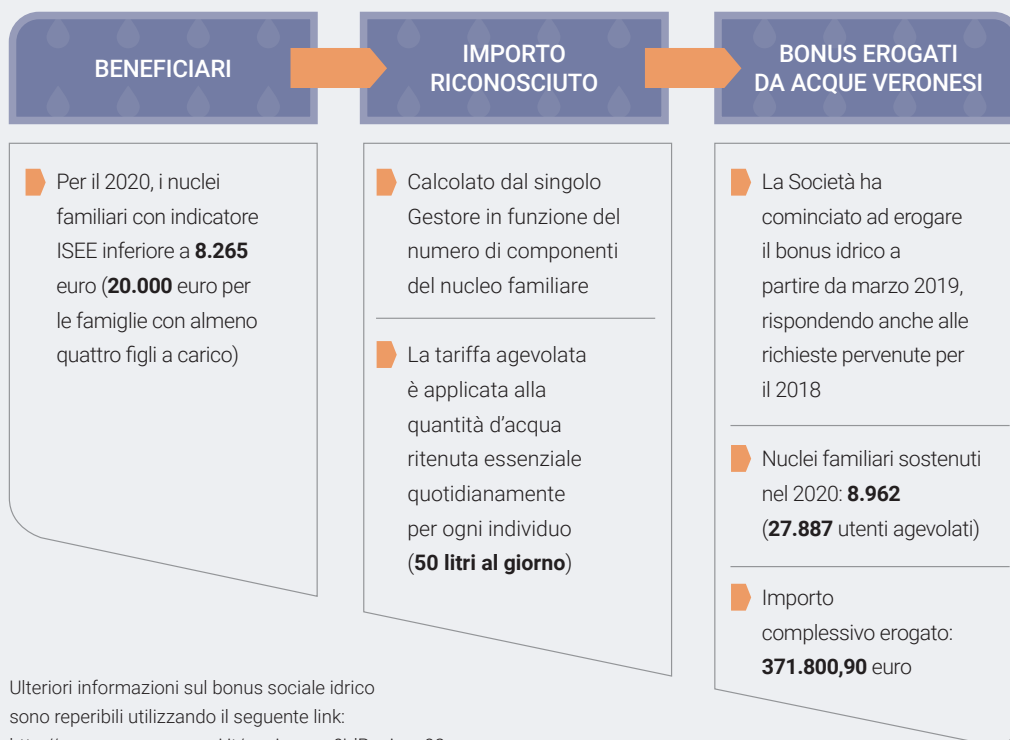
Indicatori		2018	2019	2020
Macro-Indicatori				
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1 - Del. 547 ARERA)*	% rispetto Standard	97,11	98,06	97,66
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2 - Del. 547 ARERA)*	% rispetto Standard	97,58	97,13	95,77
Indicatori Semplici				
Tempo massimo di attivazione della fornitura (Art.10 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	95,4	96,7	95,3
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (Art.46 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	98,1	97,7	92,9
Tempo medio di attesa agli sportelli (Art.53 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	100,0	100,0	100,0
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Art. 33 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	100,0	91,0	96,3
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (Art.12 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	99,3	99,5	100,0

Il bonus sociale idrico

L'**accesso all'acqua potabile** rappresenta uno degli elementi riconosciuti dall'Onu e dall'Unione Europea quali diritti fondamentali e inviolabili di ogni cittadino. Attraverso **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 ha imposto ad essi di adottare misure di ausilio concrete che tutelino i 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 su tutto il territorio nazionale, ha una durata di 12 mesi ed è rinnovabile dopo la sua scadenza.

Dal 1 gennaio 2020 è stato inoltre istituito **il bonus idrico integrato**, tramite il quale l'agevolazione è stata estesa anche ai servizi di fognatura e depurazione.



Il Fondo di Solidarietà Sociale

Il 3 dicembre 2020 il Comitato Istituzionale dell'ATO Veronese ha approvato il bando per l'accesso al **Fondo di Solidarietà Sociale** da parte dei cittadini che hanno incontrato delle difficoltà nel far fronte ai pagamenti delle bollette dell'acqua relative ai consumi 2019 e 2020.

I cittadini aventi diritto al rimborso dovranno **presentare la domanda per accedere al fondo** entro il 28 febbraio 2021 ai Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.

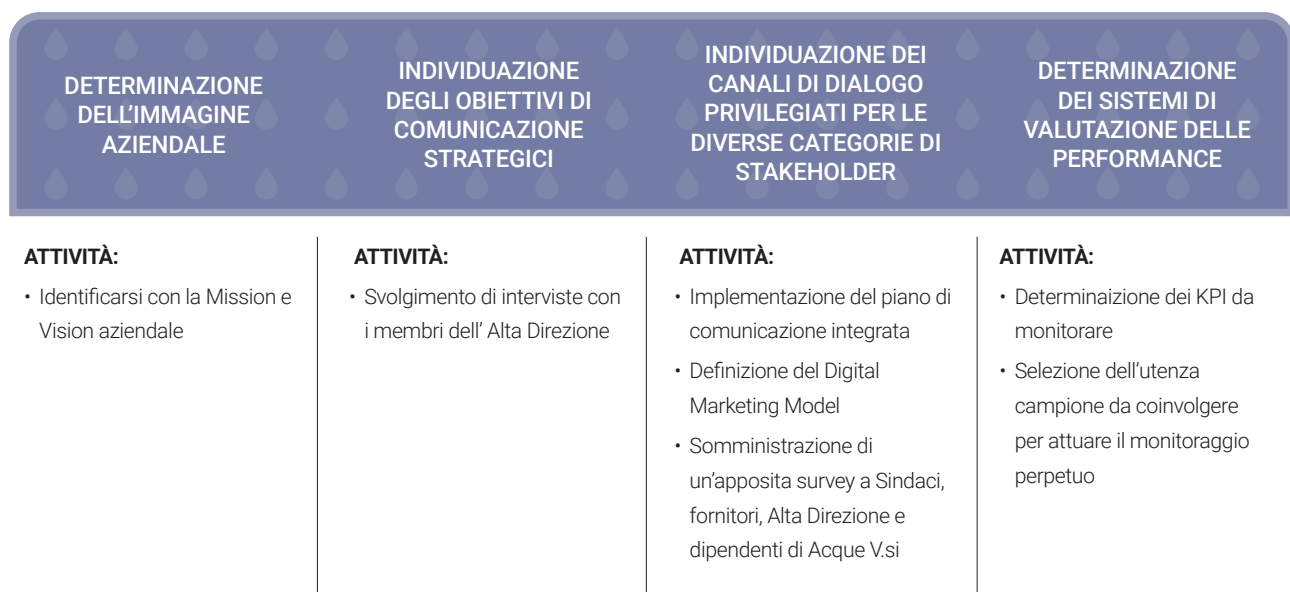
Mentre per i consumi del 2019 verranno rimborsate le bollette del Servizio Idrico Integrato agli utenti con reddito ISEE inferiore a 10.632,94 euro, **per i consumi del 2020 le condizioni di accessibilità sono state modificate tenendo conto del protrarsi della pandemia e della**

crisi economica che ne è conseguita. Per questo motivo potranno beneficiare dei rimborsi non solo gli utenti con reddito ISEE inferiore a 10.632,94 euro, ma anche i cittadini con reddito ISEE fino a 40.000 euro che saranno in grado di dimostrare la propria difficoltà a sostenere il pagamento della bolletta dell'acqua a causa di una sopravvenuta perdita della propria capacità reddituale (es: perdita del lavoro).

STRATEGIA DI COMUNICAZIONE

I rapporti tra Acque Veronesi e i suoi stakeholder sono fondati sul dialogo, la condivisione degli obiettivi e la trasparenza. La Società ha recentemente realizzato **una mappatura delle categorie di stakeholder** con cui si relaziona, al fine di identificare i portatori di interesse che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi strategici e quelli che possono esserne influenzati in maniera più significativa. L'attività ha anche permesso di comprendere e valutare le esigenze, gli interessi e le aspettative degli interlocutori chiave di Acque Veronesi.

Già nel 2018, con l'obiettivo non solo di far conoscere maggiormente la propria realtà, i servizi offerti e le opere realizzate sul territorio ai propri stakeholder, ma anche di ottenere da essi indicazioni utili per l'aggiornamento costante delle proprie scelte strategiche, la Società aveva avviato un progetto finalizzato alla definizione di un Piano di comunicazione integrata d'impresa in collaborazione con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona. Tale progetto, portato a termine nel corso del 2020, è stato impostato secondo le quattro macro fasi principali rappresentate dal seguente grafico:



Di fondamentale importanza per l'attuazione del Piano è **la capacità di coordinamento tra l'Alta Direzione e l'Ufficio Stampa di Acque Veronesi**, cui spetta il compito di gestire le relazioni con i media, organizzare la rassegna stampa, diffondere internamente i comunicati relativi ad informative generali o allo stato di avanzamento di alcuni cantieri di rilievo e curare la realizzazione di eventi, campagne di sensibilizzazione e progetti educativi incentrati sul tema dell'utilizzo responsabile della risorsa idrica.

Più nel dettaglio, **le principali iniziative di comunicazione** poste in essere nel 2020 includono:

- **l'aggiornamento del sito internet aziendale** per agevolare la fruizione da parte dell'utenza (si veda anche la sezione successiva);
- **l'attivazione di una pagina web riservata ai dipendenti** per la comunicazione dei comportamenti da adottare in azienda al fine di una corretta gestione della situazione emergenziale dovuta al Covid19;
- lo sviluppo dei canali social;
- **l'implementazione di sponsorizzazioni economiche e logistiche** a supporto di attività culturali e sportive, manifestazioni, convegni ed eventi di diversa natura organizzati nel territorio di riferimento per Acque Veronesi;
- **l'attivazione, in collaborazione con AGSM Verona²³, di un servizio di assistenza clienti** con accesso da rete fissa o mobile e con la possibilità, per l'utente, di organizzare delle videochiamate con un addetto di Acque Veronesi previa descrizione della problematica riscontrata attraverso la compilazione di un apposito modulo;
- **la promozione, sempre in collaborazione con AGSM, dell'applicazione CountBox** per il controllo costante di forniture, bollette e pagamenti;
- **la promozione di canali di pagamento digitali** quali l'home banking, il sito di Poste Italiane (per i correntisti) e il servizio CBILL per i pagamenti online multibanca;
- **l'istituzione dell'applicativo "Goccia Story"** per l'educazione delle fasce più giovani della popolazione ad un uso consapevole e sostenibile dell'acqua;
- **il mantenimento di rapporti di collaborazione con le associazioni dei consumatori;**
- **la realizzazione di focus TV e campagne stampa e radio.**

RELAZIONI CON L'UTENZA

L'interazione con l'utenza e la necessità di articolare la comunicazione in maniera tale da fornire **informazioni trasparenti, semplici e accurate** sul servizio erogato sono imprescindibili per una società come Acque Veronesi. I beneficiari dei suoi servizi, quali cittadini ed imprese, rappresentano infatti dei soggetti attivi che richiedono al Gestore chiarezza, l'adozione di un approccio personalizzato e la capacità di fornire, ove richiesto, risposte motivate ed opportuni approfondimenti.

Acque Veronesi interagisce e comunica con l'utenza attraverso una serie di **canali gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy** (cfr. Regolamento Generale

²³ Società multiservizi con sede a Verona.

sulla Protezione dei Dati – GDPR – n. 2016/679) e con il costante impegno nell'evitare la diffusione di dati sensibili (personali, economici, di consumo, ecc.) riguardanti i singoli fruitori.

I principali canali attraverso cui Acque Veronesi comunica e interagisce con la propria utenza sono:

- **il servizio Call Center**, per le comunicazioni urgenti;
- **gli sportelli fisici (10) e gli sportelli di cortesia (4)**, 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.). Data la situazione emergenziale legata alla pandemia da Covid-19, la Società mette inoltre a disposizione un apposito 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 ed i conseguenti disagi a danno dell'utente;
- **il portale digitale Pronto Web**, per il pagamento on line delle bollette e per la gestione del proprio contratto di fornitura;
- **il servizio Guasti** 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**, attraverso cui è possibile scaricare la modulistica contrattuale, consultare la documentazione aziendale (es: Politica Integrata di Acque Veronesi, certificazioni alle norme UNI EN ISO19001, calendario degli eventi, ecc.). Nel 2020 l'interfaccia del sito internet aziendale è stata semplificata per permettere una più agevole fruizione da parte dell'utenza e ponendo ancor più in evidenza la modulistica maggiormente richiesta; nei mesi successivi all'implementazione di tali aggiornamenti, infatti, si è riscontrata una diminuzione del 70% delle telefonate rivolte al call center;
- **la pagina Facebook aziendale**, costantemente curata anche durante il 2020 al fine di rappresentare uno strumento di informazione afferente lo stato di avanzamento dei principali cantieri e gli esiti delle diverse attività di ricerca e sviluppo condotte da Acque Veronesi;
- **l'app CountBox**, che permette agli utenti di monitorare in tempo reale i propri consumi e i pagamenti delle bollette.

Utenze con partita IVA

Nei primi mesi del 2020, tenuto conto dell'insorgere dell'emergenza da Covid-19, è stata attivata una specifica procedura per **la sospensione dei pagamenti delle bollette in scadenza sino al 30 aprile di quell'anno a beneficio delle utenze con partita IVA**. Il pagamento di tali bollette è stato posticipato ai mesi successivi in modalità rateizzata e senza l'applicazione di alcun tasso di interesse.

EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

L'Alta Direzione di Acque Veronesi crede fortemente nella **responsabilità volontaria** che la Società si assume verso un ampio insieme di interlocutori sociali, anche in rapporto al territorio ed alla stessa collettività in cui opera. Da sempre, infatti, la Società si impegna a sostenere concretamente iniziative culturali ed educative tese sia alla promozione delle differenti forme di arte e di cultura, sia alla valorizzazione delle persone e all'arricchimento delle esperienze dei singoli individui. Soprattutto negli ultimi anni la Società ha voluto perseguire una strategia di coinvolgimento della comunità locale che fosse fortemente incentrata sul tema dell'**educazione ambientale** e potesse altresì prevedere l'impostazione di **progetti di educazione nelle scuole** di vario ordine (si veda anche la sezione "I progetti realizzati con le scuole" riportata di seguito).

Anche nel 2020 il tema della sostenibilità è stato affrontato a 360° attraverso un importante **percorso sviluppatosi sia all'interno che all'esterno all'Azienda** e caratterizzato da un particolare focus posto sulla sensibilizzazione delle nuove generazioni e degli interlocutori chiave con cui Acque Veronesi si interfaccia continuamente durante lo svolgimento delle proprie attività. Nell'ultimo esercizio, ad esempio, è stata erogata della formazione sul tema della responsabilità sociale d'impresa agli auditor della Società.

Nonostante le difficoltà imposte dalla pandemia (a causa della quale non è stato possibile tenere il tradizionale evento organizzato annualmente il 22 marzo, in occasione della Giornata mondiale dell'acqua), Acque Veronesi ha continuato a dedicarsi al **Progetto "Plastic-free"**, promosso dal Ministero dell'Ambiente al fine di promuovere l'impiego di contenitori riutilizzabili al posto delle tradizionali bottigliette di plastica. Nell'ambito di tale progetto sono state realizzate iniziative quali:

- **la distribuzione, nelle scuole, di opuscoli informativi** sulla tutela dell'ambiente e **diari** in cui annotare i volumi d'acqua ingerita nella quotidianità;
- **l'installazione di erogatori d'acqua** presso numerose palestre, campi sportivi e scuole del territorio;
- **la distribuzione di borracce riutilizzabili** in tritan ai propri collaboratori, a sportivi e a studenti di diversi plessi scolastici. Il QR code presente sulle borracce permette agli utenti di connettersi alla pagina del sito internet aziendale "*L'acqua è fonte di vita, facciamone un uso consapevole*", in cui vengono condivise informazioni e suggerimenti circa le modalità corrette tramite cui consumare l'acqua in maniera responsabile. **La collaborazione più importante in questo contesto è stata probabilmente quella avviata con NBV Verona**, società sportiva di pallavolo che, adottando anche lo slogan "Facciamo muro contro la plastica", ha deciso di dotare circa un centinaio di atleti del proprio settore giovanile di borracce riutilizzabili fornite da Acque Veronesi.

Si è poi prestata particolare attenzione alla diffusione, tra tutti gli stakeholder, di informazioni in merito alle modalità (es: costante adeguamento degli impianti, realizzazione di investimenti in ambito R&S, ecc.) tramite cui Acque Veronesi monitora e gestisce **la problematica relativa all'inquinamento da PFAS** all'interno del proprio territorio di riferimento. Tra le principali iniziative poste in essere in questo ambito si ricordano i numerosi approfondimenti forniti tramite "pillole" caricate sui social media e articoli pubblicati su diverse testate giornalistiche.

Molti dei video caricati sui social media sono altresì connessi all'iniziativa "Io la bevo", tramite la quale diversi addetti di Acque Veronesi e comuni cittadini sono testimonial dell'utilizzo dell'acqua di rubinetto al posto di quella in bottiglia.

I progetti realizzati con le scuole

Ogni anno Acque Veronesi organizza diversi **progetti educativi rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado**. Oltre a rafforzare il legame con il territorio, le iniziative intraprese hanno lo scopo di educare le giovani generazioni sull'importanza dell'acqua quale risorsa imprescindibile per la vita sulla necessità di utilizzarla in maniera responsabile. Nel 2020, tuttavia, è stato possibile organizzare soltanto una parte dei progetti inizialmente pianificati a causa della pandemia.

Tra le iniziative efficacemente portate a termine nonostante il Covid-19 si ricordano:

- ▶ **Progetto "Quanta acqua hai bevuto oggi?"**: iniziativa realizzata in collaborazione con il Dipartimento di scienze chirurgiche, odontostomatologiche e materno-infantili dell'Università di Verona e rivolta, così come negli anni precedenti, agli studenti in età preadolescenziale e alle loro famiglie, al fine di sensibilizzarli circa l'importanza di una corretta assunzione dell'acqua durante il giorno;
- ▶ **Progetto "Plastic-free"**: anche in questo caso l'iniziativa (già descritta nella sezione precedente e rivolta anche ad altre categorie di stakeholder) ha permesso di sensibilizzare gli studenti di diverse età e le loro famiglie sulla necessità di adottare comportamenti responsabili nei confronti dell'ambiente che li circonda e sull'importanza dell'acqua come alimento. In alcuni casi le borracce in tritan fornite da Acque Veronesi sono state distribuite agli studenti direttamente dai Sindaci dei propri Comuni di residenza.

Altre iniziative pubbliche

Sempre a causa dell'emergenza sanitaria affrontata dall'Italia nel 2020, le partecipazioni ad eventi ed iniziative pubbliche (momenti estremamente utili per veicolare i principali obiettivi strategici e di sostenibilità di Acque Veronesi) sono venuti meno e sono state rimandate al 2021. Nonostante questo, **Acque Veronesi ha patrocinato a livello economico e 'logistico'** (tramite l'installazione di erogatori d'acqua e la distribuzione di borracce riutilizzabili) **diverse iniziative**, tra le quali si annoverano:

- ▶ **Tocati (edizione XVIII)**: festival internazionale dei giochi in strada organizzato dall'Associazione Giochi Antichi (AGA), il Tocati, ha adottato un Sistema di Gestione sostenibile e ha ottenuto la certificazione ISO 20121 per l'allestimento di eventi sostenibili. Il direttivo di AGA ogni anno analizza il report delle azioni sostenibili implementate in occasione dei propri eventi ed intensifica il proprio impegno nell'ottica del miglioramento continuo. Anche nel caso del Tocati, tale impegno è testimoniato dall'adozione di una specifica Politica di Sviluppo Sostenibile dalla condivisione di tale documento con tutti gli stakeholder coinvolti.
- ▶ **La grande sfida (edizione XV)**: manifestazione di cultura, sport, arte e dialogo che promuove il coinvolgimento delle persone diversamente abili nei veri settori della società. Cresciuta negli anni grazie all'impegno e al lavoro dei volontari che fanno di questo evento, La grande sfida rappresenta non solo un momento di grande festa, ma anche l'occasione per avvicinare la cittadinanza al mondo della disabilità e dimostrare che l'integrazione è possibile.

- ▶ **Dual Volley:** realtà della pallavolo veronese attiva dal 2008, conta ad oggi 250 atleti iscritti, tra cui 6 squadre femminili, 6 squadre maschili (iscritte ai campionati di Federazione), squadre minivolley ed amatori. La società sportiva ha inoltre attivato un corso di psicomotricità per i bambini.
- ▶ **A.S.D. Verona Hockey:** squadra amatoriale (raduni di categorie U12 e U14) di hockey in line.
- ▶ **Abeo Onlus:** associazione di riferimento per la raccolta di fondi destinati al Reparto di Oncematologia Pediatrica dell'Ospedale Donna-Bambino di Verona e impegnata a svolgere attività di sostegno per le famiglie di bambini affetti da tumori e leucemie, a beneficio della quale è stata versata una donazione volontaria da parte dell'Azienda.
- ▶ **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.
- ▶ **Fidas Verona:** associazione dei donatori volontari di sangue, di cui sono state supportate l'iniziativa "Camminar donando" (organizzata dalla sezione Perzacco) e un torneo di calcio (organizzato dalla sezione Pedemonte).

Le iniziative che l'Unità Organizzativa Comunicazione di Acque Veronesi intende organizzare nei prossimi anni saranno incentrate soprattutto sui temi dell'informazione, dell'innovazione e dell'eccellenza. Tali progetti verranno inoltre realizzati al fine di rendere i cittadini sempre più sensibili e consapevoli dell'importanza di una gestione corretta responsabile della risorsa idrica.

Un progetto in collaborazione con l'azienda ospedaliera ULSS9 Scaligera e con l'Istituto Superiore della Sanità (ISS) vedrà la luce nel 2021. Tramite appositi spazi, si divulgheranno informazioni relative ai controlli dell'acqua a tutela degli utenti, relative ai Piani di Sicurezza dell'acqua (PSA, si veda anche pag. 19), un approccio specifico/preventivo calato sul territorio. I Piani rappresentano un salto in avanti nella sicurezza delle acque destinate al consumo umano.



Capitolo 06



CAPITALE NATURALE





107,3

I milioni di m³ di acqua emunta
(il 70% dei quali provengono dal
Distretto Pedemontano)

La percentuale media
ponderata di **perdite idriche**

37%



3,84

**I milioni di m³ d'acqua
recuperati** dall'attività di
ricerca delle perdite in campo

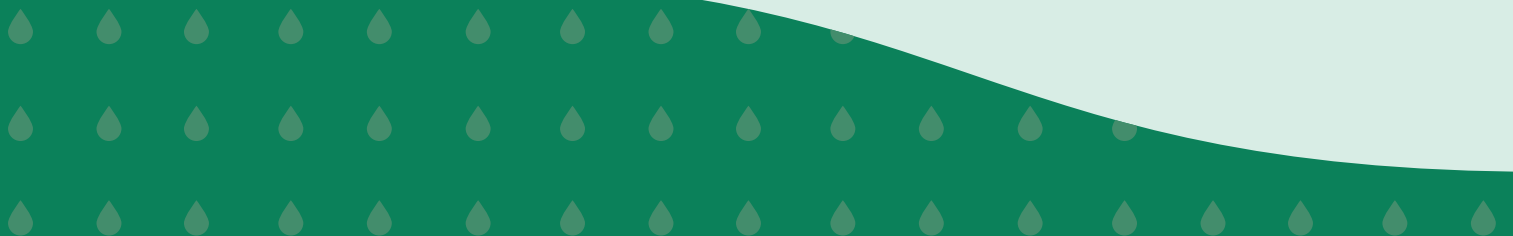
I consumi energetici di
Acque Veronesi (costituiti
per quasi il 99% da consumi
di energia elettrica)

860.506
GJ



1.151

**Le tonnellate di CO₂
equivalente generate dal
parco auto**



UTILIZZO EFFICIENTE DELLA RISORSA IDRICA

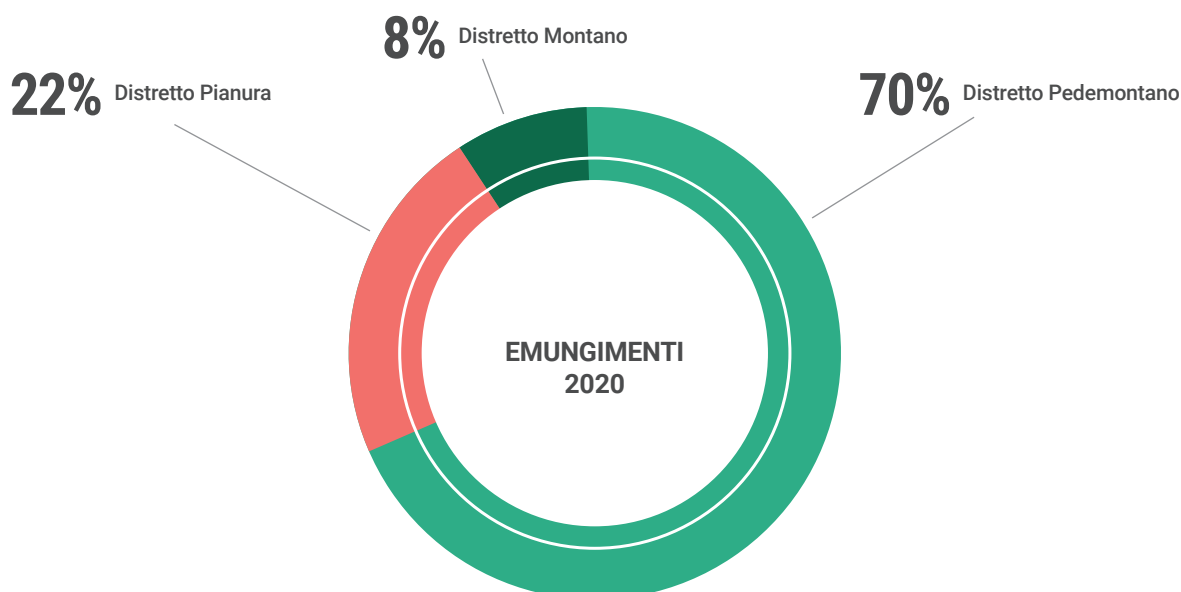
Il core business di Acque Veronesi consiste nella **gestione dell'intero ciclo dell'acqua**, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione d'acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. La gestione dei vari comparti avviene con un approccio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

Il Servizio Acquedotto (captazione, potabilizzazione e distribuzione)

Per soddisfare il fabbisogno idrico del territorio Acque Veronesi ha prelevato (captazione) nel 2020 più di **107 milioni di m³ d'acqua**. Di questa, la quota più rilevante proviene da falda profonda (circa il 95% del totale), mentre la parte restante viene prelevata da sorgente. Ogni anno, inoltre, circa il 70% dell'acqua emunta da Acque Veronesi viene prelevata presso il cosiddetto Distretto Pedemontano del proprio ATO di competenza (si veda la mappa dei tre Distretti a pag. 16).

Emungimenti per Distretti (in metri cubi)	2018	2019	2020
Distretto Montano	8.915.521	9.195.455	8.650.132
Distretto Pedemontano	75.164.629	75.298.344	74.744.773
Distretto Pianura	23.181.141	23.502.245	23.931.632
Totale	107.261.291	107.996.044	107.326.537

EMUNGIMENTI 2020 PER DISTRETTI



L'acqua prelevata dalle falde profonde e dalle sorgenti da cui si approvvigiona Acque Veronesi è generalmente caratterizzata da un impatto antropico nullo o ridotto e da **pregiate caratteristiche idrochimiche**. Per questo motivo, può essere di norma immessa nella rete dopo essere stata sottoposta ad un semplice trattamento di disinfezione (effettuato tramite aggiunta di cloro oppure mediante lampade UV).

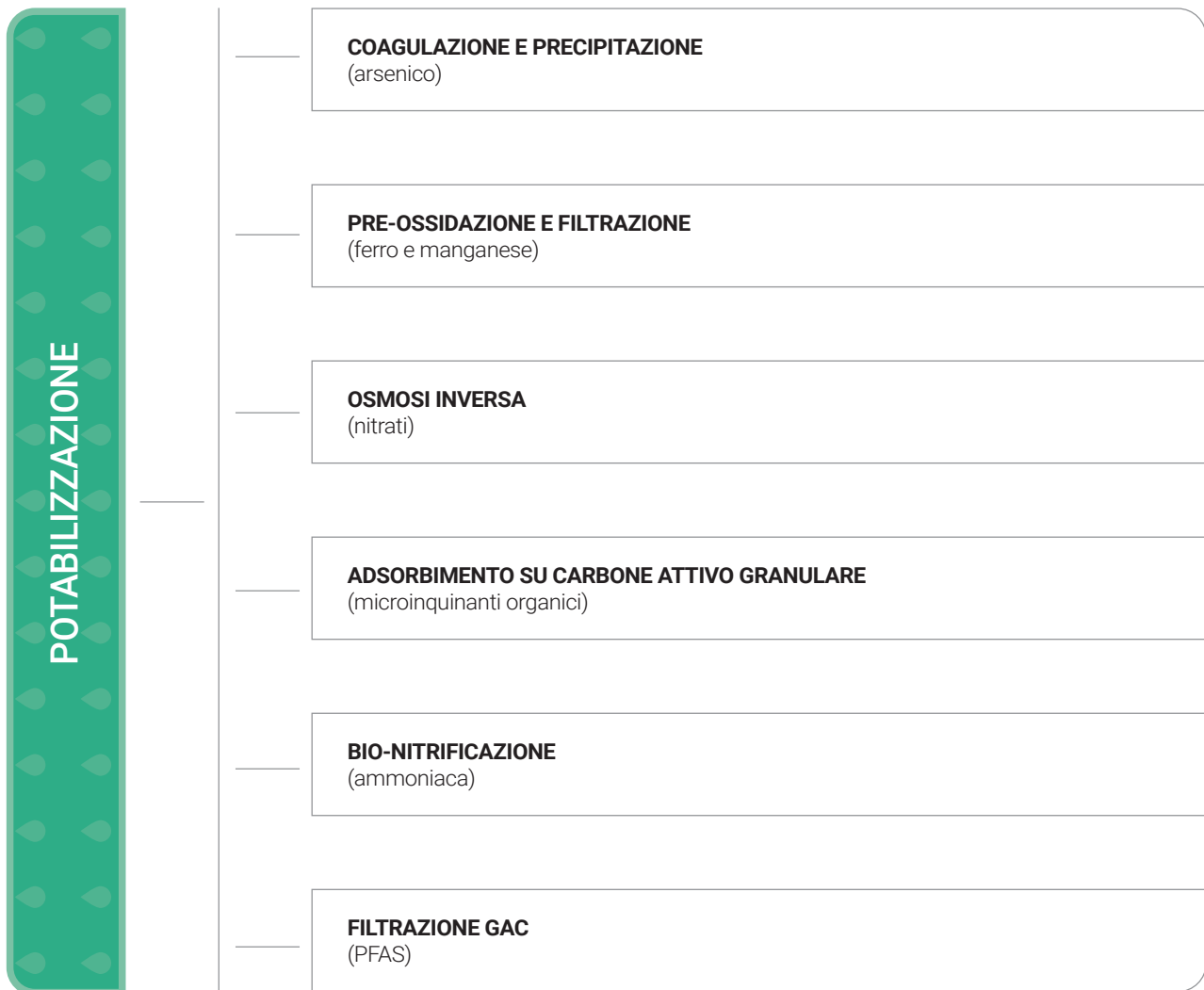
Soltanto in alcuni casi è necessario sottoporre l'acqua prelevata a processi di potabilizzazione più spinti, al fine di migliorarne le caratteristiche chimiche e renderla conforme ai requisiti di legge.

Acque Veronesi, inoltre, è in prima linea nell'attuazione di politiche di protezione della risorsa idrica (si veda il box di approfondimento sul Water Safety Plan a pag. 19), in quanto la complessità e il costo dei sistemi di trattamento delle acque sono direttamente proporzionali al grado di inquinamento della risorsa idrica di origine.

In linea con quanto registrato negli ultimi anni, nel 2020 **sono stati potabilizzati quasi 34 milioni di m³ di acqua**, pari al 31% di quella prelevata.

Emungimenti per fonte di prelievo (in metri cubi)	2018	2019	2020
Falda profonda – potabile			
Distretto montano	3.532.331	3.755.455	3.173.722
Distretto Pedemontano	63.834.615	62.655.408	62.565.265
Distretto Pianura	2.901.726	2.855.299	2.858.433
Totale	70.268.672	69.266.162	68.597.420
Falda profonda – non potabile			
Distretto montano	1.320.298	1.416.363	1.374.586
Distretto Pedemontano	10.564.920	11.844.716	11.317.411
Distretto Pianura	20.279.415	20.646.946	21.073.199
Totale	32.164.633	33.908.025	33.765.196
Sorgenti			
Distretto montano	4.062.892	4.023.637	4.101.824
Distretto Pedemontano	765.094	798.220	862.097
Distretto Pianura	0	0	0
Totale	4.827.986	4.821.857	4.963.921
Totale anno	107.261.291	107.996.044	107.326.537

Il seguente grafico, infine, mostra le principali tipologie di trattamento messe in atto da Acque Veronesi durante i processi di potabilizzazione in relazione alle diverse tipologie di inquinanti presenti nelle acque.



Una volta captata e potabilizzata, l'acqua viene condotta ad ogni singola abitazione attraverso una serie di elementi (centrali idriche, 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. Complessivamente²⁴, **tale infrastruttura risulta lunga 6.013 Km.**

Una parte della risorsa idrica immessa nella rete viene anche ceduta ai Gestori del Servizio Idrico Integrato operanti nei territori contigui a quello di riferimento per Acque Veronesi. Nel 2020, in particolare, la Società ha ceduto complessivamente circa 6 milioni di m³ di acqua potabilizzata proveniente dalla centrale Madonna di Lonigo.

²⁴ Considerando sia la rete di adduzione che la rete di distribuzione.

Le perdite nelle reti di acquedotto

Tutte le reti di acquedotto sono soggette fisiologicamente a perdite e quindi ad 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 2020, in particolare, non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri Gestori, circa 39,7 milioni di m³ di acqua potabile.

La percentuale media ponderata di non consegnato alle utenze risulta pari al 37% e il corrispondente indice lineare è pari a 18,11 m³/km/gg.

Perdite idriche percentuali e lineari di Acque Veronesi	2018	2019	2020
Perdite idriche percentuali ²⁵	37,0%	36,6%	37,0%
Perdite idriche lineari ²⁶	18,47 m ³ /km/gg	18,16 m ³ /km/gg	18,11 m ³ /km/gg

Uno dei compiti più rilevanti per Acque Veronesi è ridurre al minimo ogni tipo di perdita di acqua lungo tutta la rete acquedottistica, con la consapevolezza che tale attività ha un doppio beneficio ambientale: il primo limitare la dispersione di risorse idriche pregiate, il secondo una riduzione dei consumi energetici. La riduzione delle perdite, del resto, è anche uno dei principali obiettivi incentivanti di ARERA.

Di seguito si riportano **le principali iniziative intrprese** da Acque Veronesi per limitare al minimo le dispersioni e gli sprechi lungo il percorso di distribuzione dell'acqua.

$$^{25} \text{ Perdite idriche percentuali} = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [\%]$$

$$^{26} \text{ Perdite idriche lineari} = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} [m^3/km/gg]$$

WL_{TOT}^a : volume perso complessivamente nell'anno a 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.

Riduzione delle perdite fisiche:

- **distrettualizzazione, ricognizione, analisi dati portata-pressione e modellizzazione delle reti:** nel 2020 Acque Veronesi ha sottoscritto con un RTI (Raggruppamento Temporaneo di Impresa) un Accordo Quadro per l'implementazione di un sistema di misurazione necessario alla distrettualizzazione e al monitoraggio della rete acquedottistica. L'Accordo ha un valore pari a 2.000.000 di euro e una durata di 3 anni. Le prime reti idriche oggetto delle installazioni e delle analisi saranno quelle a servizio della Lessinia, del Comune di San Giovanni Lupatoto e dei Comuni situati a sud-est della provincia di Verona (ex consorzio CISIAG);
- **ricerca delle perdite:** gli investimenti previsti per la distrettualizzazione delle reti di cui sopra, permettendo il monitoraggio e l'analisi di sistemi acquedottistici più ristretti, assicurano una ricerca perdite fatta in campo più tempestiva, efficace ed efficiente. Sarà inoltre possibile attuare strategie per la riduzione delle pressioni "eccessive" in rete, in modo tale da ridurre il livello di perdita per effetto della limitazione dello stress dei sistemi di distribuzione e della riduzione della dispersione da piccoli fori e rotture presenti nelle reti;
- **sostituzione delle tubazioni ammalorate:** nel 2020 sono stati sostituiti tratti di condotte ammalorate per un importo di circa 715.000 euro.

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 TLC:** 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. Nel 2020, per il potenziamento di tale sistema, è stato sostituito il TLC 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.

Nel 2020, il volume d'acqua recuperato dall'attività di ricerca perdite in campo è stato complessivamente pari a 3.837.931 m³.

Quantitativi d'acqua recuperata (perdite evitate)	2018	2019	2020
Portata recuperata per distretto montano [l/s]	54,4	56,6	33
Portata recuperata per distretto pedemontano [l/s]	59,7	36,1	53
Portata recuperata per distretto pianura [l/s]	12,9	40,9	36
Totale portata recuperata [l/s]	127	133,6	122
Volume di acqua recuperato [m³]	4.005.072	4.309.200	3.837.931

Il Servizio Fognatura

Il servizio di fognatura consiste in un sistema di canalizzazioni, generalmente sotterranee, per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue fino a depuratori o alle vasche Imhoff ed è **un'infrastruttura fondamentale per la qualità della vita dei cittadini e la salubrità dei corpi idrici**.

Nel 2020 sono stati collettati in rete fognaria reflui per un totale complessivo di 68 milioni di m³, di cui circa 4,8 milioni di m³ (7% del totale) derivanti da utenze industriali (dato stimato che può essere oggetto di conguaglio).

La rete fognaria governata da Acque Veronesi si dirama per **3.077 km di condotte** e presenta tratti a sistema misto, di vecchia concezione, e tratti a sistema separato²⁷:

- ▶ **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).

I processi di gestione delle acque reflue utilizzano, oltre alla rete fognaria, **gli impianti di sollevamento**, con cui gli scarichi sono pompati a quote più alte perché possano superare i dislivelli del terreno e scendere poi per caduta verso gli impianti di depurazione. **Gli impianti di sollevamento fognario che Acque Veronesi gestisce sono più di 800**.

Fanno inoltre parte della fognatura a sistema misto **gli scolmatori di piena**, ovvero delle strutture che permettono di scaricare nei corpi idrici superficiali un eventuale eccesso di acqua presente nelle tubazioni della fognatura in occasione di piogge particolarmente violente. Questi sistemi permettono di evitare il sovraccarico nelle tubazioni e negli impianti di depurazione, salvaguardando i sistemi di gestione del Servizio Idrico da eventi temporaleschi estremi.

In un'ottica di maggiore tutela dell'ambiente e del miglioramento della prestazione depurativa, Acque Veronesi ha riservato ingenti investimenti per la posa di fognatura a sistema separato. Durante le precipitazioni, infatti, 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.

La Depurazione

Acque Veronesi pone una particolare attenzione al servizio di depurazione dei reflui, consapevole degli impatti ambientali che un approccio non responsabile a tale servizio può provocare. La depurazione infatti ha un ruolo fondamentale nella tutela della risorsa idrica e nella gestione sostenibile della stessa.

²⁷ 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.

Tanto le acque superficiali, quanto le acque sotterranee, hanno una certa capacità di reagire all'immissione diretta ed indiretta di carichi inquinanti (autodepurazione) che permette di riportare l'acqua allo stato originario. Se l'immissione delle sostanze inquinanti è eccessiva, si supera però la capacità autodepurativa dei corpi idrici, per cui si evidenziano fenomeni quali l'eutrofizzazione e la contaminazione chimica e/o microbiologica.

Tra le attività di origine antropica che possono impattare negativamente sugli ecosistemi idrici vi sono gli scarichi delle acque reflue urbane, se non adeguatamente trattati.

Gli impianti di depurazione e le vasche Imhoff hanno la funzione di rimuovere i contaminanti presenti nelle acque reflue 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 di qualità tale da risultare compatibile con la capacità autodepurativa del corpo ricettore.

La potenzialità dei depuratori, misurata in termini di abitanti equivalenti (AE), viene stabilita a livello progettuale per garantire una corretta gestione e trattamento dei reflui prodotti dall'agglomerato²⁸ servito (si veda tabella).

Fascia di Potenzialità	Numero Impianti (escluse vasche Imhoff)			Abitanti Equivalenti nominali (escluse vasche Imhoff)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<= 2.000 AE	38	38	38	30.844	35.044	35.044
2.001 - 10.000 AE	13	14	13	66.500	66.400	65.000
10.001 - 100.000 AE	14	14	15	377.500	377.500	388.750
> 100.001	1	1	1	410.000	410.000	410.000
Totale Impianti di depurazione	66	67	67	884.844	888.944	898.794

La potenzialità nominale complessiva degli impianti gestiti da Acque Veronesi è ulteriormente aumentata, nel corso del 2020, per l'entrata in funzione dei nuovi depuratori di Isola della Scala e di Mambrotta nel Comune di San Martino Buon Albergo. Tali depuratori sono stati realizzati in sostituzione dei preesistenti, utilizzando le migliori tecnologie disponibili per incrementare le prestazioni depurative nei rispettivi agglomerati.

Complessivamente, nel corso del 2020, gli impianti di depurazione di Acque Veronesi (escluse le vasche Imhoff) hanno trattato **68 milioni di m³ di fognatura**, con **un carico organico medio pari a circa 649.000 AE**.

²⁸ 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.

Il nuovo depuratore di Isola della Scala realizzato da Acque Veronesi

Il nuovo depuratore di Isola della Scala ha **una potenzialità di 11.250 AE** ed è il primo in Italia a **tecnologia SBR (Sequencing Batch Reactor) a flusso continuo**. La sua realizzazione ha comportato un investimento di 3,8 milioni di euro. L'impianto ha sostituito il vecchio depuratore di via Giarella, realizzato negli anni '80 e ormai obsoleto.

La soluzione tecnologica SBR, scelta in fase di progettazione da Acque Veronesi, è un sistema di trattamento biologico dove le diverse fasi del processo depurativo (rimozione del carbonio, azoto e fosforo, e sedimentazione) avvengono all'interno dello stesso reattore, seguendo un processo di tipo sequenziale. Variando ciclicamente le condizioni di funzionamento dell'impianto ed operando opportunamente sui tempi delle varie fasi **si ripropone un processo a fanghi attivi nel quale le diverse fasi di processo si susseguono nel tempo anziché nello spazio**, come avviene invece negli impianti tradizionali.

Il sistema SBR scelto per il depuratore di Isola della Scala rappresenta **un'ulteriore evoluzione tecnologica dello schema SBR classico**: rendendo possibile il caricamento in continuo del refluo in arrivo, infatti, esso risulta più flessibile alle variazioni di carico e portata, risultando idoneo alla ripartizione ed equalizzazione del flusso all'interno di un sistema a bacini multipli. I vantaggi legati a questo schema impiantistico si traducono principalmente in **minori consumi di superficie**, grazie all'eliminazione del comparto di sedimentazione, **e di energia**, grazie all'eliminazione delle pompe per il ricircolo dei fanghi. Negli impianti a fanghi attivi tradizionali, infatti, la biomassa deve essere continuamente ricircolata tramite l'azione di elettropompe per non ridurre la concentrazione di batteri all'interno dei comparti biologici. Questo non avviene nei sistemi SBR, in quanto la biomassa resta confinata all'interno dei reattori e viene allontanata soltanto dalla linea di spurgo.



Nuovo depuratore di Isola della Scala in via Cà Magre.

I principali parametri utilizzati per valutare il grado di inquinamento di uno scarico includono:

- la domanda chimica di ossigeno (COD);
- la domanda biochimica di ossigeno (BOD₅);
- la presenza di solidi sospesi totali (SST);
- la concentrazione di Azoto (N) e Fosforo (P).

COD e BOD₅ misurano il contenuto organico dello scarico: elevate concentrazioni di sostanza organica comportano un depauperamento dell'ossigeno disciolto a causa della proliferazione della biomassa batterica, con conseguenti impatti negativi ai danni degli ecosistemi.

Azoto (N) e Fosforo (P) sono dei nutrienti essenziali per la crescita dei microrganismi e delle specie vegetali e animali. Il riversamento di grandi quantità in corpi idrici a debole ricambio può tuttavia causare fenomeni di eutrofizzazione.

Di seguito si riportano i carichi inquinanti relativi ai predetti parametri in ingresso (escluso il fosforo) e in uscita dagli impianti di depurazione. Come si può osservare, anche nel 2020 i valori sono rimasti in linea con quelli registrati negli anni precedenti e la resa depurativa è molto alta.

	COD _{IN} (t/anno)			COD _{OUT} (t/anno)			COD (anno 2020)	
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	103	94	113	3	3	2		
Pedemontano	26.904	24.958	23.516	1.404	1.339	1.083		
Pianura	3.763	3.954	4.815	436	284	307		
Totale	30.770	29.007	28.444	1.843	1.626	1.392	95%	-27.052

	BOD ₅ IN (t/anno)			BOD ₅ OUT (t/anno)			BOD ₅ (anno 2020)	
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	42	47	64	1	1	1		
Pedemontano	12.292	11.244	12.674	291	282	264		
Pianura	1.514	1.649	2.307	143	84	98		
Totale	13.848	12.940	15.044	435	367	363	97%	-14.681

	SST _{IN} (t/anno)			SST _{OUT} (t/anno)			SST (anno 2020)	
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	57	40	48	1	1	1		
Pedemontano	14.646	14.736	16.239	440	493	344		
Pianura	1.579	1.688	3.230	216	169	136		
Totale	16.282	16464	19.517	657	663	481	97%	-19.036

	Ntot _{IN} (t/anno)			Ntot _{OUT} (t/anno)			Ntot (anno 2020)	
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	10	10	9	2	2	1		
Pedemontano	2.394	2.287	2.038	483	535	445		
Pianura	500	538	574	181	202	168		
Totale	2.905	2.835	2.621	666	738	614	76%	-2.007

Definizioni:

- **COD (Chemical Oxygen Demand)** è la quantità di O₂ richiesta per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti in un campione d'acqua considerato. Insieme al BOD, rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti nella risorsa idrica e viene espresso in mg/L.
- **BOD₅ (Biochemical Oxygen Demand)** è la quantità di O₂ che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi per decomporre (ossidare) al buio e alla temperatura di 20 °C le sostanze organiche presenti in un litro di refluo. Il BOD è quindi una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione di refluo ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue. È espresso anch'esso in mg/L.
- **SST (Solidi Sospesi Totali)** indica la quantità di solidi (misurati solitamente in milligrammi/litro) presenti in sospensione e che possono essere separati tramite mezzi meccanici energetici quali la filtrazione sotto vuoto o la centrifugazione di un campione di liquido. Talvolta il parametro è associato a misure di torbidità dell'acqua.
- **Ntot** indica la concentrazione totale di azoto nell'acqua.

NOTA: i dati rilevati sono riferiti ai 67 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.

EFFICIENZA ENERGETICA E CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI

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). La parte restante dei consumi energetici è riconducibile all'autoparco aziendale e al gas metano utilizzato per il riscaldamento delle sedi. Nel 2020 si è registrato un considerevole aumento di consumo di gas metano per i processi legati al ciclo del fango del depuratore "Città di Verona", dovuto alla manutenzione programmata di uno dei due digestori presenti presso il depuratore. La manutenzione si inserisce in una serie di interventi di upgrade impiantistico che porteranno ad un aumento dell'energia autoprodotta dal cogeneratore (si veda box di approfondimento a pag. 111). Nel 2020, complessivamente, si è riscontrato un consumo di energia primaria inferiore dell'1,3% rispetto al 2019. Oltre alla costante ed incessante attività di miglioramento della prestazione energetica da parte della Società, tale trend può essere ascrivibile al rallentamento di numerose attività produttive e industriali imputabile alla pandemia.

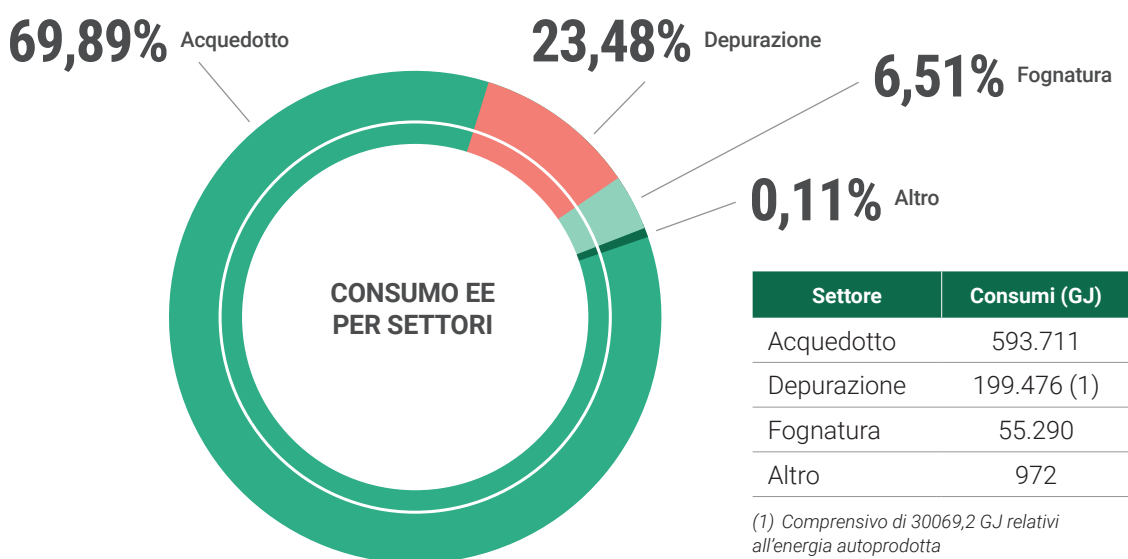
Consumi di energia	2018	2019	2020
Carburanti autoparco			
Benzina per autotrazione [L]	15.574	12.633	16.331
Gasolio per autotrazione [L]	165.720	176.041	184.319
Metano per autotrazione [kg]	43.491	36.083	32.578
GPL – Stato Liquido [L]	4.546	20.423	18.329
Combustili per riscaldamento			
Gas metano processo depuratore di Verona [Smc]	0	0	23.769
Gas metano sedi	23.098	24.717	23.690

Biogas (1) processo depuratore di Verona [Smc]	0	0	0
Energia elettrica			
Energia elettrica Media Tensione [kWh]	76.523.069	77.759.202	76.445.377
Energia elettrica Bassa Tensione ⁽²⁾ [kWh]	33.247.261	32.370.946	32.071.983

(1) Biogas autoprodotta, per il 2020 destinato sia alla cogenerazione di energia elettrica completamente riutilizzata all'interno del depuratore di Verona (1.745.270 Smc) che alla produzione di energia termica per il funzionamento delle caldaie (0 Smc).

(2) Comprensivo dell'energia autoprodotta da biogas: 3.841.324 kWh per l'anno 2020, 4.796.960 kWh per l'anno 2019, 4.729.791 kWh per l'anno 2018.

CONSUMO EE PER SETTORI PRINCIPALI



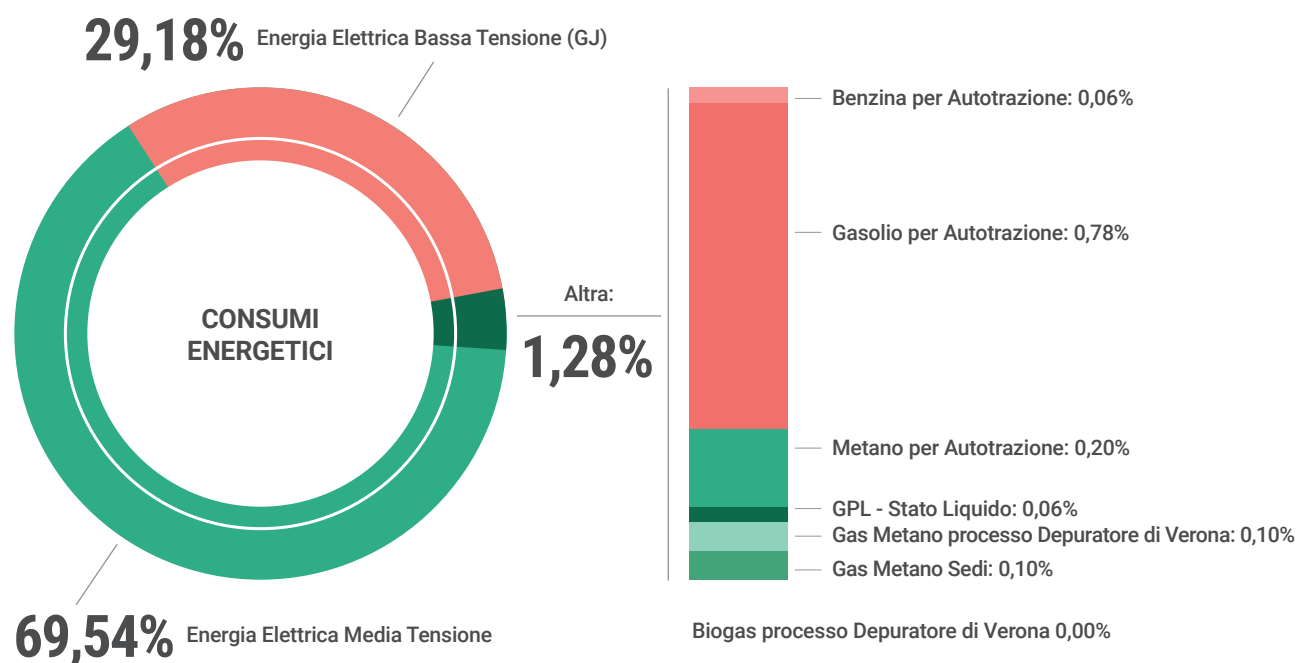
La conversione dell'energia primaria in GJ viene svolta attraverso un primo passaggio da unità di misura di riferimento a tep (tonnellate equivalenti di petrolio). Nel caso dell'energia elettrica, questo tipo di conversione permette di prendere in considerazione anche le perdite di energia che si verificano 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 Veronesi²⁹.

Consumi di energia per fonte energetica (in GJ)	2018	2019	2020
Carburanti autoparco			
Benzina parco autotrazione (GJ)	499	405	532
Gasolio parco autotrazione (GJ)	5.966	6.337	6.702
Metano per autotrazione (GJ)	2.245	1.862	1.681
GPL - Stato liquido (GJ)	117	527	475
Combustibili per riscaldamento			
Gas metano processo depuratore di Verona			832
Gas metano sedi	808	865	829
Biogas processo depuratore di Verona	0	0	0
Energia elettrica			
Energia elettrica Media Tensione (GJ)	599.009	608.685	598.401

Energia elettrica Bassa Tensione (GJ) ⁽²⁾	260.254	253.394	251.054
Totale	868.898	872.075	860.506

(2) Comprensivo dell'energia elettrica autoprodotta.

RIPARTO CONSUMI ENERGETICI 2020 (GJ)



In ottemperanza al D.Lgs. 102/14, l'azienda si impegna concretamente a realizzare e perseguire **iniziative volte alla conservazione e all'efficienza energetica**. 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). Tali interventi hanno permesso di riscontrare dei risparmi energetici tangibili presso 23 dei siti a maggior consumo.

Riduzione del Consumo Energetico								
2018			2019			2020		
kWh	Tep	t CO ₂	kWh	Tep	t CO ₂	kWh	Tep	t CO ₂
1.813.525	339,13	510	1.258.022	235,3	348	1.361.688	254,6	376

NOTE: Fattore di conversione kWh -> t CO₂ (ISPRA) = stima 276,3 gr CO₂/kWh (2020), 276,3 gr CO₂/kWh (2019), 281,4 gr CO₂/kWh (2018)

Nel 2020 i risparmi calcolati sono stati pari a **1.361.688 kWh**, per un totale di circa **204.253 €** di mancato acquisto di energia elettrica. Tali risparmi, inoltre, hanno permesso di evitare l'emissione di circa **376 tonnellate di CO₂ equivalente**.

²⁹ Secondo la Delibera EEN 3/08, il fattore di conversione dell'energia elettrica pari a 0.187 tep/MWh permette di trasformare i consumi di energia elettrica in tep (tonnellate equivalenti di petrolio). Ulteriore conversione disponibile è quella che consente di esprimere il consumo di energia primaria in Joule, ricordando il fattore di conversione dai tep che è pari a 4,186*10¹⁰.

Il cogeneratore del depuratore “Città di Verona”

Acque Veronesi possiede **un'importante fonte di produzione di energia elettrica e calore da fonte rinnovabile**. L'impianto di depurazione “Città di Verona”, il maggiore tra gli impianti della Società, impiega da solo circa 1/3 del consumo energetico del comparto depurazione. Per questo motivo è stato dotato di un cogeneratore, attivo dal 2008 e **alimentato da biogas derivante dalla digestione anaerobica dei fanghi di supero del processo depurativo**.

Tale impianto di cogenerazione è caratterizzato da una potenza elettrica pari a 625 kW ed utilizza per il proprio processo una potenza termica pari a 692 kW. Nel corso del 2020 **l'autoproduzione di energia elettrica da fonte rinnovabile ascrivibile al cogeneratore è stata pari a 3.841.324 kWh** (circa il 44% dell'energia necessaria al funzionamento dell'impianto di depurazione), con il vantaggio di mancato acquisto di una quota corrispondente di energia elettrica da rete ed una conseguente riduzione dell'impatto ambientale.

In condizioni normali il cogeneratore è in grado di generare un quantitativo ancora maggiore di energia elettrica (nel 2019, ad esempio, aveva soddisfatto circa il 56% del fabbisogno totale dell'impianto), ma nel 2020 le sue performance sono state limitate a causa di un intervento di manutenzione programmata. Tale manutenzione si inserisce in una serie di interventi di **upgrade impiantistico** che porteranno, nel 2021, a coprire circa il 68% del fabbisogno totale dell'impianto con energia autoprodotta da biogas. A ciò si aggiunge la stipula di **un nuovo contratto di fornitura green** (tramite garanzia d'origine), che permetterà ad Acque Veronesi di ottenere **il 100%** di energia elettrica derivante da fonti rinnovabili per il depuratore “Città di Verona”. Il nuovo assetto permetterà di ridurre le emissioni di gas serra generate dall'impianto del 55%, passando da 1.701 tCO₂ eq./a a 769 tCO₂ eq./a e con un indicatore specifico, riferito alla portata reflua depurata e restituita all'ambiente, che passerà da 0,058 kg CO₂/m³ a 0,026 Kg CO₂/m³.

Presso il Depuratore Città di Verona per il 2020 si consumava un prelevato dalla rete di **4.844.449 kWh di EE con opzione verde, ovvero generata da fonti rinnovabili**.

Intensità energetica

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** (si veda la seguente tabella).

Per esprimere l'intensità energetica relativa al comparto acquedottistico si sono considerati i consumi energetici relativi all'intero servizio acquedotto (pozzi, campi pozzi, rilanci e potabilizzatori), ovvero si è tenuto conto dell'intero volume idrico prelevato dall'ambiente (sia da falda che da sorgente). Per la filiera della depurazione, invece, si sono presi in considerazione i consumi energetici relativi ai servizi di depurazione e fognatura, tenendo conto dell'intero volume idrico reimpresso in ambiente.

Indice	2018	2019	2020	Fonte
MJ emunto/m ³ emunto	1,325	1,317	1,303	Fonte: bilancio idrico 2018-2019-2020 (m ³ da falda), consuntivo EE 2018-2020 (kWh POZ e CPZ con conversione diretta in Joule)
MJ pot. /m ³ potabilizzato	0,353	0,359	0,374	Fonte: bilancio idrico 2018-2019-2020 (m ³ da potabilizzare), consuntivo EE 2018-2020 (kWh POT con conversione diretta in Joule)
MJ dep./m ³ depurato	1,334	1,286	1,351	Fonte: bilancio depurazione 2018-2019-2020 (m ³ depurati), consuntivo EE 2018-2020 (kWh DEP + autoprodotta)

Emissioni

I dati riportati nella seguente tabella si riferiscono alle emissioni dirette (ovvero appartenente al cosiddetto "scope 1") derivanti dai consumi di carburante del parco automezzi ed alle emissioni indirette originate dalla produzione e dalla distribuzione dell'energia elettrica acquistata ("scope 2"):

Indice	2018 (tCO ₂ eq)	2019 (tCO ₂ eq)	2020 (tCO ₂ eq)	Fonte
Emissioni dirette – automezzi	1.017	1.086	1.151	Modello: Bern Model – IPCC, 2013 Metodo di quantificazione: IPCC, 2013 GWP100a (incl. CO ₂ uptake) v.1.00
Emissioni indirette – energia elettrica acquistata dalla rete	29.023	29.103	28.922	ISPRA - Fattori di emissione atmosferica di gas ad effetto serra nel settore elettrico – Edizione 2020 (fattore di conversione: 276,3 g CO ₂ /kWh) Nel calcolo non viene presa in considerazione l'energia elettrica autoprodotta.

Attualmente, Acque Veronesi non è in grado di rendicontare puntualmente **le emissioni di scope 3**, ovvero le emissioni indirette che si verificano esternamente rispetto all'organizzazione, comprese le emissioni a monte e a valle lungo la catena di fornitura.

TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Acque Veronesi fa della tutela e della conservazione della risorsa idrica la propria mission: l'acqua, infatti, non solo è fondamentale per permettere la vita di ogni essere vivente, ma ha anche un ruolo cruciale nel mantenimento della biodiversità.

La modalità principale attraverso cui la Società contribuisce alla tutela della biodiversità è rappresentato dal **costante monitoraggio quali-quantitativo dei prelievi idrici e delle acque**



di scarico. Acque Veronesi, infatti, è consapevole che questi “costi ambientali” sono di fondamentale importanza affinché le comunità possano continuare a godere dei benefici resi dagli ecosistemi naturali (c.d. “servizi ecosistemici”).

Più in generale, l’istituzione di **aree protette** è uno dei metodi più utilizzati per preservare la varietà dell’ambiente e della biodiversità. Diverse sono le aree protette, come siti di importanza comunitaria (SIC) e/o Zone di Protezione Speciale (ZPS) per il loro valore naturalistico, ecologico o storico, presenti sul territorio servito da Acque Veronesi:

- il Parco Naturale Regionale della Lessinia, che possiede un patrimonio faunistico molto vario, la cui rilevanza è confermata dalla presenza di tre SIC;
- 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.

Le specie naturali protette del Parco della Lessinia

Numerose sono le specie presenti nel Parco della Lessinia registrate come protette e elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale:

Flora	Da segnalare nel Parco 9 taxa vegetali tutelati a livello comunitario secondo la Direttiva Habitat 92/43/CEE.
Invertebrati	Da segnalare la presenza di endemismi nei sistemi di grotte all’interno del Parco.
Pesci	2 specie registrate, di cui una (<i>Cottus gobio</i>) autoctona.
Anfibi	5 specie autoctone registrate. Tra queste, la salamandra alpina (<i>Salamandra atra aurorae</i>), considerata Vulnerabile (VU) dalla Lista Rossa Italiana, essendo uno degli elementi più rari dell’erpetofauna italiana; è inoltre identificata come specie prioritaria dalla Direttiva Habitat CEE All. II – IV.
Rettili	6 specie autoctone registrate.

Mammiferi 26 specie autoctone registrate. Tra i Chiroteri presenti nel Parco, la Lista Rossa italiana elenca come Vulnerabili (VU) i seguenti taxa: il rinolofo euriale (*Rhinolophus euryale*) il pipistrello ferro di cavallo maggiore (*Rhinolophus ferrumequinum*) il vespertilio maggiore (*Myotis Myotis*), la nottola (*Nyctalus noctula*), e il miniottero di Schreiber (*Miniopterus schreibersii*).

Il pipistrello ferro di cavallo minore (*Rhinolophus hipposideros*) è considerato In Pericolo (EN) dalla Lista Rossa italiana.

A partire dal 2012 è da segnalare la presenza del lupo italico (*Canis lupus italicus*), classificato Vulnerabile (VU) dalla Lista Rossa italiana e dalla IUCN. Questo taxon è da considerarsi "specie focale" ai fini della conservazione e del ripristino ambientale del Parco.

Uccelli 52 specie registrate tra svernanti, migratrici, sedentarie e nidificanti. Il biancone (*Circaetus gallicus*), il piviere tortolino (*Charadrius morinellus*) il gallo cedrone (*Tetrao urogallus*) la coturnice (*Alectoris graeca*), la pernice bianca (*Lagopus muta*) e il re di quaglie (*Crex crex*) sono classificati come Vulnerabili (VU) nella Lista Rossa italiana, mentre la bigia padovana (*Sylvia nisoria*) è elencata tra le specie In Pericolo Critico (CR) nel territorio nazionale.

Nel 2020, in particolare, non si è resa necessaria l'attuazione di alcun intervento di ripristino di habitat naturali danneggiati dalle attività condotte da Acque Veronesi.

GESTIONE DEI RIFIUTI

Acque Veronesi ha adottato politiche di gestione dei rifiuti che privilegiano il riutilizzo dei prodotti e l'utilizzo dei rifiuti come risorsa. Ne sono esempi la rigenerazione della quasi totalità dei carboni attivi utilizzati nei processi di potabilizzazione e l'avvio a recupero della maggior parte (circa il 76%) dei fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane.

Acque Veronesi si è inoltre dotata di **un Sistema di Gestione Ambientale certificato rispetto allo standard UNI EN ISO 14001**, le cui procedure definiscono le attività e le responsabilità per l'identificazione, la classificazione, la raccolta, la documentazione e l'avviamento al recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti nelle diverse unità locali. La Società, inoltre, non esercita attività di trasporto di rifiuti pericolosi o non pericolosi e si avvale dell'intervento di terzi, sia per la loro raccolta, sia per il loro trasporto.

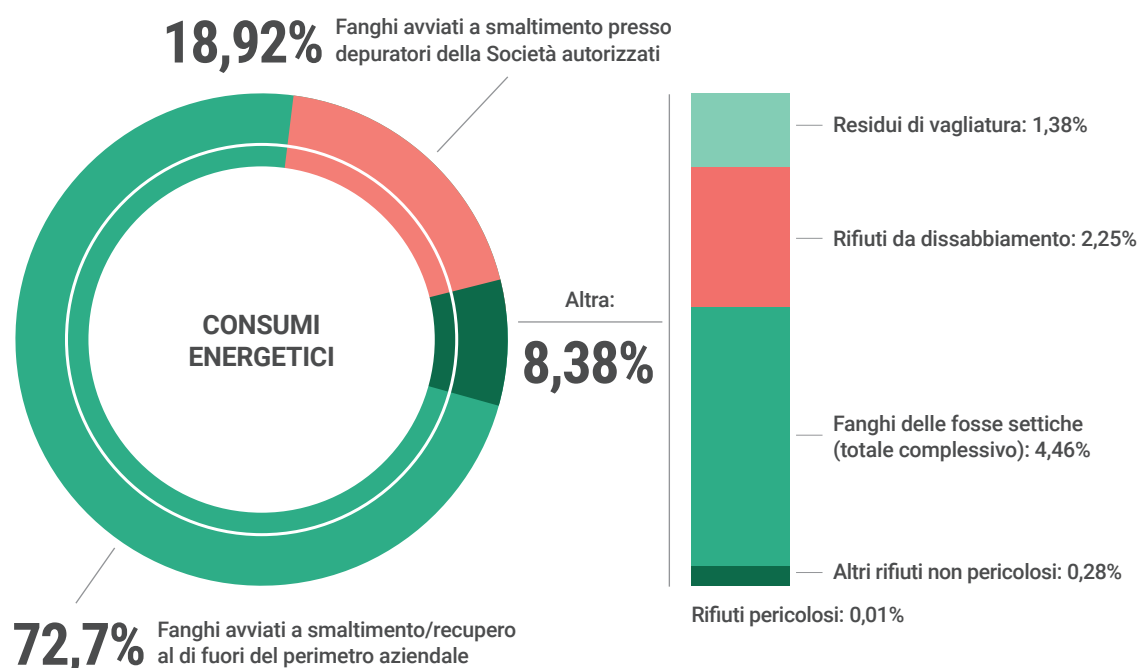
La percentuale maggiore dei rifiuti prodotti da Acque Veronesi (pari a circa il 91% del totale dei rifiuti prodotti dalla Società) è rappresentata dai **fanghi prodotti dal trattamento delle**

acque reflue urbane (CER 190805), che nel 2020 hanno superato le 46.000 tonnellate. Le altre principali tipologie di rifiuti, generate sempre dal servizio di depurazione, sono **i residui di vagliatura** (CER 190801: 697 tonnellate prodotte nel 2020, +11% rispetto al 2019) e **le sabbie** (CER 190802: 1.134 tonnellate prodotte nel 2020, +2% rispetto al 2019).

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

Codice CER	DESCRIZIONE	Quantità (t) 2018	Quantità (t) 2019	Quantità (t) 2020
Rifiuti non pericolosi				
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane, di cui:	42.327	45.827	46.170
	<i>Fanghi avviati a smaltimento/recupero al di fuori del perimetro aziendale</i>	33.068	35.004	36.635
	<i>Fanghi avviati a smaltimento (D8) presso depuratori della Società autorizzati ex art. 110, c. 2, D.Lgs. 152/06</i>	9.259	10.823	9.535
190801	Residui di vagliatura	509	537	697
190802	Rifiuti da dissabbiamento	890	1.109	1.134
200304	Fanghi delle fosse settiche (totale complessivo)	2.153	2.060	2.245
Altri rifiuti non pericolosi		66	233	141
Totale rifiuti non pericolosi		45.945	49.766	50.387
Rifiuti pericolosi		5	8	5
Totale complessivo		45.950	49.774	50.392

SUDDIVISIONE IN PERCENTUALE DEI RIFIUTI PRODOTTI NEL 2020



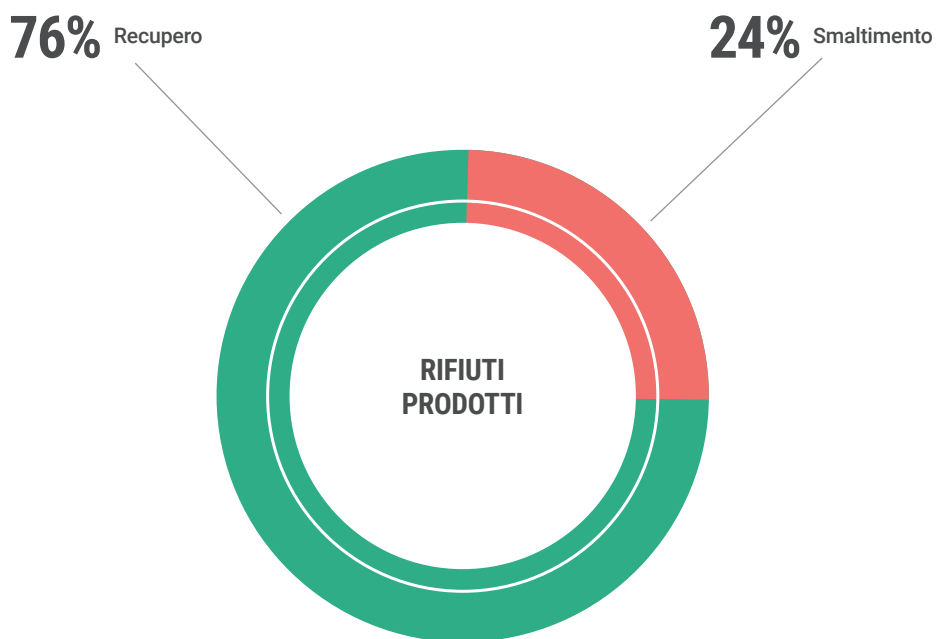
Di seguito viene riportato, invece, un prospetto dei **quantitativi di rifiuti smaltiti** presso i depuratori della Società autorizzati ai sensi dell'art. 110, c.2 D.Lgs. 152/06.

Codice CER	DESCRIZIONE	QUANTITÀ SMALTITA (t)		
		2018	2019	2020
Rifiuti non pericolosi				
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	9.259	10.823	9.535
200304	Fanghi delle fosse settiche	2.139	2.060	2.245
200306 ⁽¹⁾	Rifiuti prodotti dalla pulizia delle acque di scarico	3.456	5.525	5.368
Totale complessivo		11.624	14.854	11.780

(1) I rifiuti classificati con codice CER 200306 sono riferiti a quelli prodotti dal soggetto che svolge l'attività di pulizia manutentiva delle reti fognarie, ai sensi dell'art. 230, c.5 del D.Lgs. 152/06.

Infine, il seguente grafico rappresenta le percentuali di destino delle principali tipologie di rifiuti prodotti da Acque Veronesi nel 2020.

DESTINAZIONE DELLE PRINCIPALI TIPOLOGIE DI RIFIUTO PRODOTTE



Codice CER	DESCRIZIONE	Destino	Quantità (t)
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	smaltimento	10.920
		recupero	35.250
190802	Rifiuti da dissabbiamento	smaltimento	110
		recupero	1.023
190801	Residui di vagliatura	smaltimento	697
200304	Fanghi delle fosse settiche	smaltimento	2.245

Circa l'87% dei fanghi smaltiti è stato trattato presso gli impianti di depurazione di Acque Veronesi autorizzati allo smaltimento di rifiuti liquidi ai sensi dell'art. 110 del D.Lgs. 152/06. Sono fanghi prodotti da impianti di depurazioni più piccoli, che restando in fase liquida, vengono conferiti presso impianti di dimensioni maggiori, dove vengono reimmessi nel ciclo biologico per essere ritrattati³⁰ e, dopo disidratazione, avviati a processi di recupero come rifiuto fangoso palabile.

Presso i medesimi impianti sono stati smaltiti, con le stesse modalità, anche i fanghi prodotti dalle fosse settiche (CER 200304) e poco più di 5.300 tonnellate di rifiuti liquidi prodotti dalla pulizia della rete fognaria eseguita da ditte esterne.

³⁰ Ovvero smaltiti come rifiuti liquidi, in accordo con la normativa vigente.

TABELLA DI CORRELAZIONE GRI

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina
GRI 102: General Disclosures 2019 - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	14; 15-16; 44-48; 74-76; 99-108;
	102-3	Luogo delle sedi principali	15-16
	102-4	Paesi di operatività	15-16
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	15-16
	102-6	Mercati serviti	15-16
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	8; 15-17; 42-44; 56-58; 62; 72-73; 76; 84; 98- 99; 108
	102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	58-62
	102-9	Catena di fornitura	78-81
	102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	Nessuno
	102-11	Approccio prudenziale	24-26; 33-35
	102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da altri enti e/o associazioni	Nessuno
	GRI 102: General Disclosures 2019 – Strategia	102-13	Partecipazione ad associazioni
102-14		Dichiarazione del vertice aziendale	6-7
GRI 102: General Disclosures 2019 – Etica e integrità	102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	24-32; 33-39; 44-51; 73-78; 99-108
	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14-15; 36-39
GRI 102: General Disclosures 2019 – Governance	102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	14-15; 37-39
	102-18	Struttura di governo	21-23
	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	21
	102-23	Presidente del massimo organo di governo	21
GRI 102: General Disclosures 2019 – Coinvolgimento degli stakeholder	102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	21
	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	28; 68-69; 78-81; 85; 89-90; 90-91; 90-94

	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Acque Veronesi s.c. a r.l.
	102-46	Definizione del contenuto del report e dei temi materiali	28
	102-47	Elenco dei temi materiali	29-32
	102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nessuna
GRI 102: General Disclosures 2019 – Pratiche di rendicontazione	102-50	Periodo di rendicontazione	9-10
	102-51	Data del report più recente	9-10
	102-52	Periodicità della rendicontazione	9-10
	102-53	Contatti per chiedere informazioni sul report	9-10
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	9-10
	102-55	Tabella dei contenuti GRI	118-121
GRI 103: General Disclosures 2019 - Approccio gestionale	103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	29-32
	103-2	Approccio manageriale di gestione e suoi componenti	29-32
GRI 200 – Economic topics			
GRI 201: Performance economiche 2019	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	43-44
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	43-52
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi di interesse per la collettività	44-51
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	80-81
	205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	37-39
GRI 205: Anticorruzione 2019	205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	37-39; 65-69
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Nessuno
GRI 300 – Environmental topics			
GRI 301: Materiali	301-1	Materiali utilizzati	73
GRI 302: Energia 2019	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	108-111
	302-3	Intensità energetica	111-112
GRI 303: Acqua 2019	303-1	Prelievi idrici per fonte	99-100
	303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	102-103

GRI 304: Biodiversità	304-1	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità	112-114
	304-3	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità	112-114
	304-4	Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	113-114
GRI 305: Emissioni 2019	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	112
	305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)	112
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2019	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	104-108
	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	114-117
	306-3	Corpi idrici interessati da scarichi idrici e/o deflussi	104-108
GRI 307: Conformità normativa ambientale 2019	307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale	Nessuna
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	308-1	Nuovi fornitori valutati utilizzando criteri ambientali	80-81
GRI 400 – Social topics			
GRI 401: Occupazione	401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	58-59
	401-2	Benefit per i dipendenti	67-69
	401-3	Congedi parentali	61; 66
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2019	403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali per salute e sicurezza	63-64
	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie sul lavoro, assenteismo e numero di decessi sul lavoro	62-63
	403-3	Personale esposto ad alta incidenza o alto rischio di malattie professionali	Nessuno
GRI 404: Formazione ed educazione 2019	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	65-66
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	65-67
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2019	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	57-60
GRI 406: Non-discriminazione 2019	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate	Nessuno
GRI 407: Libertà di associazioni e contrattazione collettiva	407-1	Operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Nessuno
GRI 408: Lavoro minorile 2019	408-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio di lavoro minorile	Nessuno
GRI 409: Lavoro forzato e obbligato 2019	409-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio di lavoro forzato od obbligato	Nessuno

GRI 413: Comunità locali	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	90-94
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	78-81
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti su salute e sicurezza dei clienti	18-20; 78; 85-86
	416-2	Casi di non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	87
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2019	417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	85-87
	417-2	Casi di non conformità per informazione ed etichettatura su prodotti e servizi	Nessuno
	417-3	Casi di non conformità riferiti all'attività di marketing e alla comunicazione	Nessuno
GRI 418: Privacy del consumatore 2019	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	Nessuno
GRI 419: Conformità normativa socio-economica 2019	419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico	Nessuno

Acque Veronesi s.c. a r.l.

Lungadige 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. – Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza

E-mail: sostenibilita@acqueveronesi.it

Servizio Clienti



Mobile 045 2212999 a pagamento
8-20 Lunedì a Venerdì / 8-13 Sabato



Gratis da Rete Fissa e Mobile
Attivo 24 ore su 24

ELABORAZIONE

Acque Veronesi s.c. a r.l. – Verona

REDAZIONE

BDO Italia s.p.a. – Verona

PROGETTO GRAFICO

A Comunicazione s.r.l. – Agenzia di Pubblicità e Relazioni Pubbliche

ACQUE VERONESI S.C. A R.L. 2021 © TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Finito di stampare in data 07/2021





ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige Galtarossa, 8 – 37133 Verona (VR)

Reg. Imp. 03567090232 – REA 346645

Capitale Sociale Euro 5.000.000,00 i.v.

www.acqueveronesi.it