

Acque  Veronesi

2019 Bilancio di Sostenibilità



LUGLIO 2020

ACQUE VERONESI SCARL

I custodi dell'acqua



77
COMUNI
SERVITI



813.113
ABITANTI RESIDENTI



2.394 km²
SUPERFICIE
SERVITA

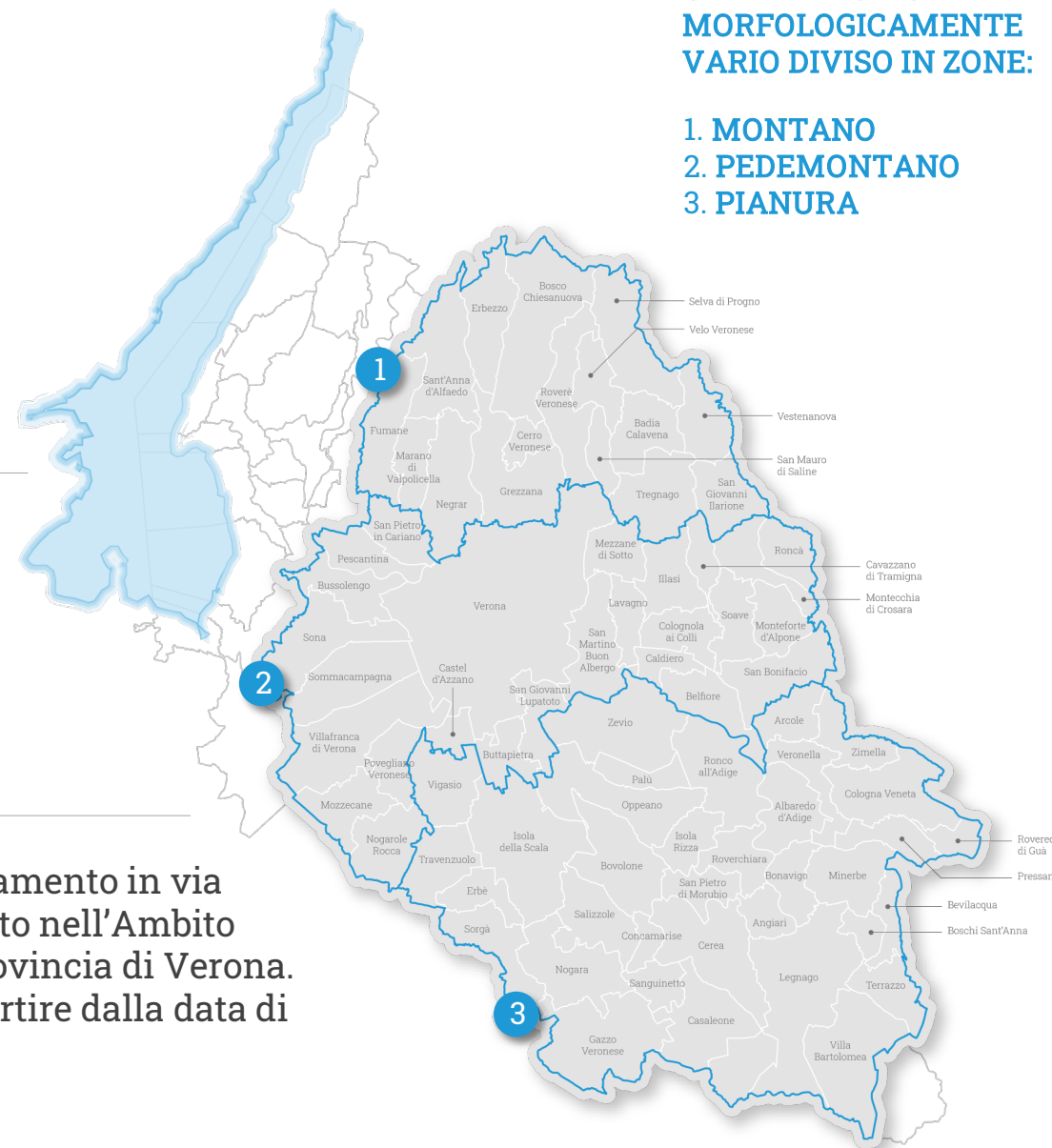
Società a partecipazione pubblica totalitaria: per espressa previsione statutaria, possono farne parte solo enti pubblici o società di gestione totalmente pubbliche.

COMPETENZE: mantenere in condizioni di efficienza, sopra e sotto il suolo pubblico, tutte le opere e canalizzazioni esistenti necessarie al servizio e quelle che saranno successivamente realizzate in attuazione del Programma pluriennale degli interventi.

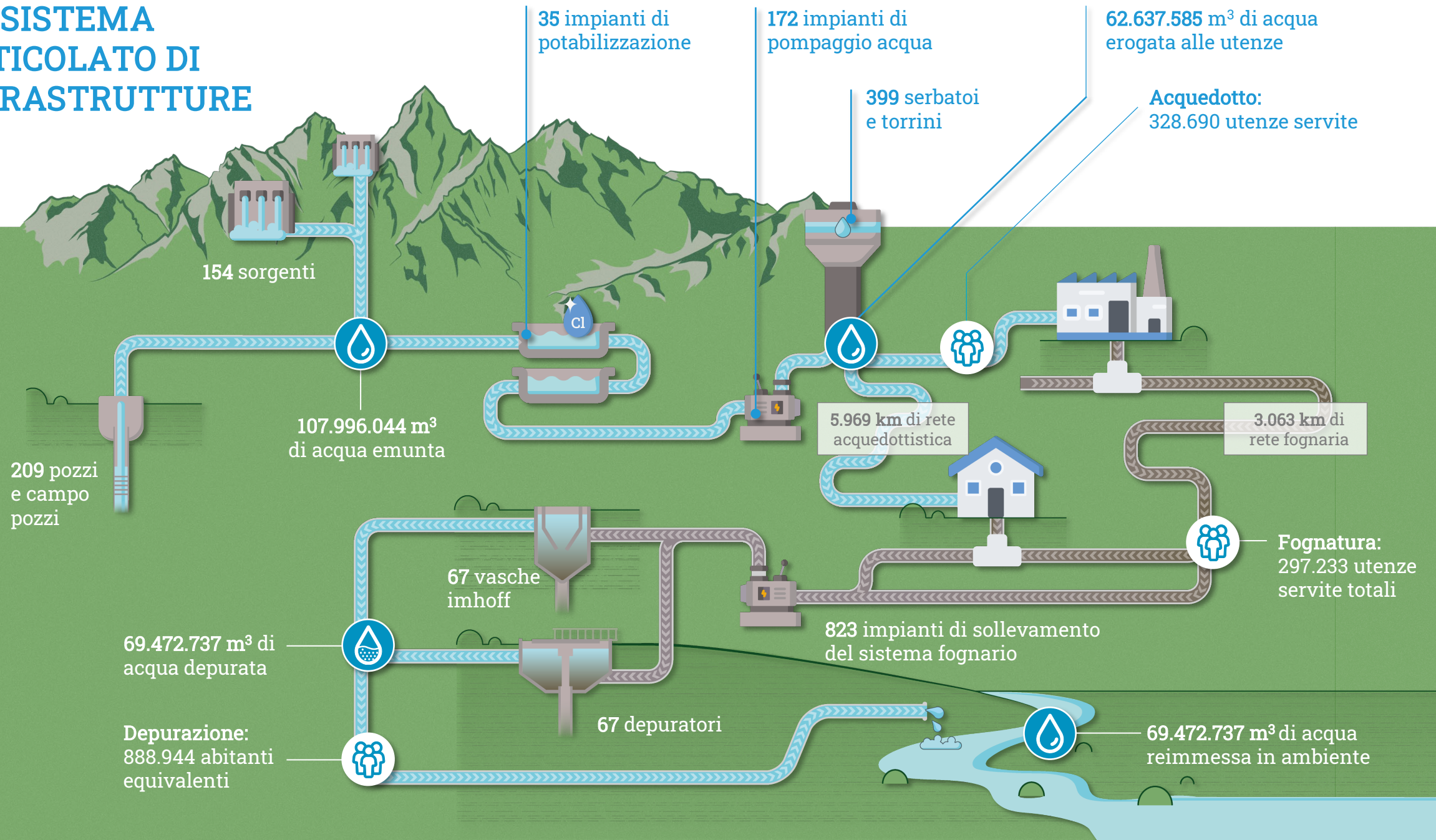
Costituita il 27 gennaio 2006 ha ottenuto l'affidamento in via diretta della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) su 77 Comuni in Provincia di Verona. La **durata dell'affidamento** è pari a 25 anni a partire dalla data di sottoscrizione.

UN TERRITORIO
MORFOLOGICAMENTE
VARIO DIVISO IN ZONE:

1. MONTANO
2. PEDEMONTANO
3. PIANURA



UN SISTEMA ARTICOLATO DI INFRASTRUTTURE



LA GOVERNANCE

Il sistema di corporate governance di Acque Veronesi è articolato secondo il modello tradizionale e caratterizzato dal fatto che l'**Assemblea dei Soci** nomina sia l'organo amministrativo (**Consiglio di Amministrazione**) che quello di controllo sulla gestione (**Collegio Sindacale**).

Assemblea dei Soci

Rappresenta i 77 Comuni che si configurano quali Soci di Acque Veronesi. Ha il compito di eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione e il suo Presidente.

Consiglio di Amministrazione

Detiene la rappresentanza legale e in giudizio della Società.

Collegio Sindacale

Ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Direttore Generale

Ha il compito di garantire che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla sua natura e alle sue dimensioni.

Organismo di Vigilanza

Dotato di indipendenza e piena autonomia di azione e di controllo. Ha il compito di vigilare sull'attuazione e il rispetto del Codice Etico e sul MOG231.

Società di Revisione

Organo di controllo contabile esterno e indipendente.



IDENTITÀ E STRATEGIA

di Acque Veronesi

VISION

ACQUE VERONESI È UNA SOCIETÀ PUBBLICA CUSTODE RESPONSABILE DI UNA RISORSA, L'ACQUA, FONDAMENTALE PER L'EQUILIBRIO DELLA VITA.

MISSION

Acque Veronesi presidia, difende e preserva la risorsa idrica con fini di tutela, prevenzione e riequilibrio ambientale. Intende perseguire un equo rapporto fra tariffe applicabili e la qualità del servizio nel senso più ampio, programmando e realizzando gli investimenti e gli interventi necessari, mettendo a disposizione elevate competenze professionali ed una forte propensione al servizio ai cittadini.

Il lavoro delle persone e dell'organizzazione si ispira a criteri di **trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione** per concretizzare **efficacia ed efficienza della gestione.**

IL CODICE ETICO E I SETTE PRINCIPI GENERALI SU CUI SI FONDANO TUTTI I COMPORTAMENTI E LE AZIONI INTRAPRESE DALLA SOCIETÀ, A QUALSIASI LIVELLO.



STRUMENTI PER UN'ORGANIZZAZIONE SOSTENIBILE

L'adozione del sistema di gestione integrato rappresenta, per il *Top Management* di Acque Veronesi, un impegno nel promuovere e divulgare le politiche adottate sia internamente, sia verso gli stakeholder esterni.



Gli strumenti del buon governo dell'azienda



Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo



Codice etico



Piano triennale di prevenzione della corruzione

Sistemi di gestione certificati



Qualità

certificata UNI EN ISO 9001:2015

Ambiente

certificato UNI EN ISO 14001:2015

Laboratori di analisi

certificato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

certificato UNI EN ISO 45001:2018, precedentemente OHSAS 18001:2007

Energia

certificata UNI EN ISO 50001:2018



Responsabilità sociale

certificata IQNet SR10:2015

L'AGENDA 2030 NELLA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ di Acque Veronesi

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - [Sustainable Development Goals, SDGs](#) - in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi, da raggiungere entro il 2030.

Anche Acque Veronesi, con la sua attività, contribuisce al raggiungimento globale di **6 di questi obiettivi**:



	<p>Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età.</p>
	<p>Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.</p>
	<p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti.</p>
	<p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.</p>
	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.</p>
	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.</p>



CAPITALE ECONOMICO

Valore generato, distribuito e trattenuto

Nessun utile è distribuito ai soci. Tutto il valore creato viene reinvestito in interventi finalizzati al miglioramento del servizio offerto.

98
milioni di euro di
**valore economico
generato**



80
milioni di euro di
**valore economico
distribuito**



18
milioni di euro di
**valore economico
trattenuto**



19%
(18.412.291 €)
Valore
economico
trattenuto



81%
(79.884.853 €)
Valore
economico
distribuito

20%
(19.748.163 €)
Remunerazione
del personale

48%
(47.380.766 €)
Remunerazione
dei fornitori



2%
(1.647.525 €)
Remunerazione del
capitale del credito

11%
(11.108.399 €)
Remunerazione
della Pubblica
Amministrazione



CAPITALE ECONOMICO


Investimenti ed opere realizzate

L'incremento degli investimenti effettuati rispetto agli anni precedenti è principalmente dovuto alle seguenti attività:

- accelerazione del processo di realizzazione della condotta **Lonigo-Belfiore** nell'ambito degli interventi posti in essere per la gestione dell'emergenza PFAS;
- gestione di **alcune situazioni urgenti e non differibili**, quali la sostituzione di alcune condotte fognarie particolarmente vetuste.

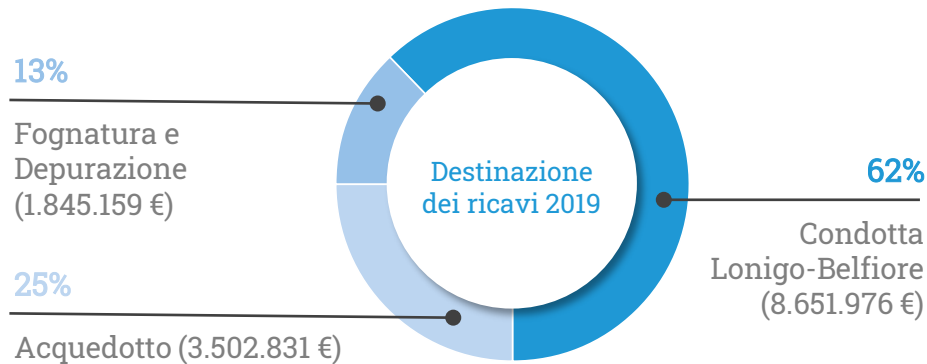


43
milioni di euro
di **investimenti**
complessivi realizzati

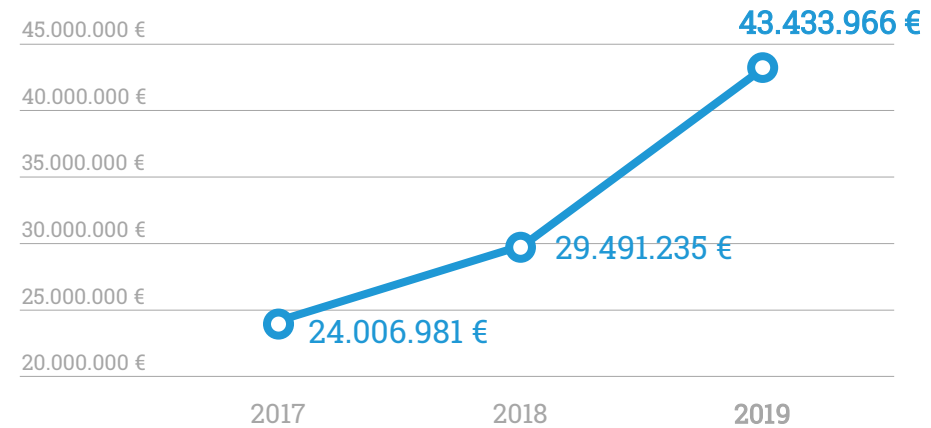


14
milioni di euro di **ricavi**
dai 7 interventi oggetto di
contributo a fondo perduto

Destinazione dei ricavi legati agli interventi a fondo perduto svolti nel 2019



Investimenti realizzati nel triennio 2017-2019



+47%
dal 2018

+81%
dal 2017



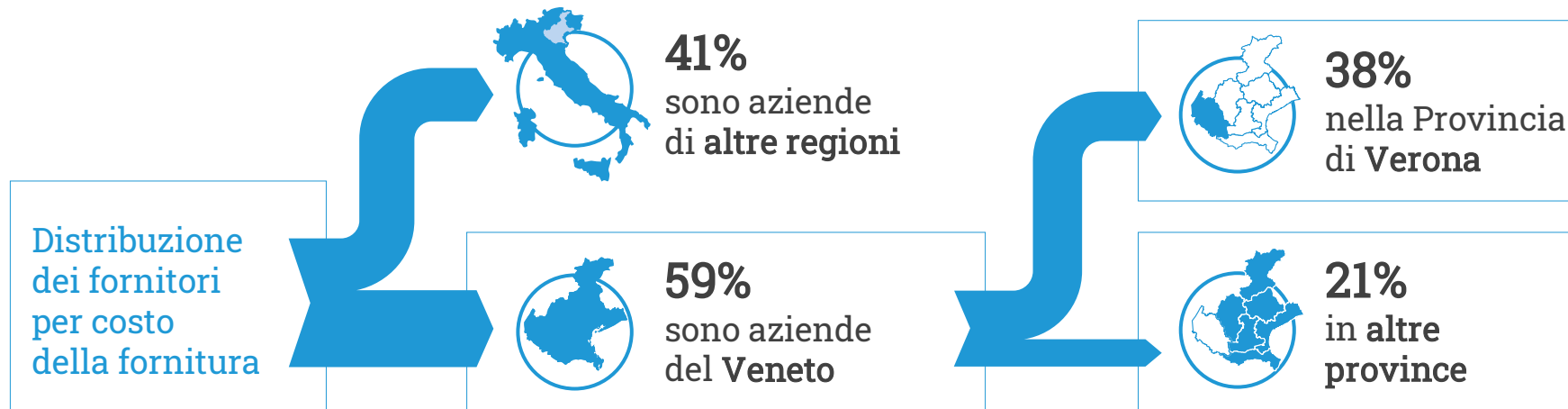


CAPITALE ECONOMICO

Distribuzione dei fornitori

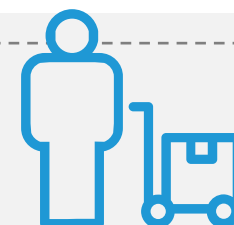
Il valore distribuito interessa in misura significativa, in particolare per fornitori e dipendenti, il territorio e la comunità di riferimento di Acque Veronesi, contribuendo a **garantire una ricaduta positiva sull'economia e sugli operatori del territorio di riferimento.**

Le forniture di materiali e servizi nel corso del 2019 ha interessato per il **59% aziende del territorio Veneto.**



Acque Veronesi assicura che **lungo tutta la catena di fornitura venga rispettato un determinato standard di qualità** attraverso audit di seconda parte: è una fase cruciale per garantire che i prodotti e/o servizi siano conformi agli standard richiesti.

21 audit di seconda parte effettuati su altrettanti fornitori.





CAPITALE UMANO

I dipendenti



307 dipendenti nel 2019, di cui:

- Dipendenti a tempo indeterminato: **96%**
- Dipendenti a tempo pieno: **92%**
- Dipendenti assunti nel 2019: **43**
- Dipendenti cessati nel 2019: **15**
- Donne sul totale dipendenti: **21%**
- Ore di formazione erogate: **5.447 h**
Ore di formazione su sicurezza: 44% dei dipendenti
- Ore di formazione pro capite: **18 h a dipendente**

Dipendenti per tipologia di contratto nel 2019

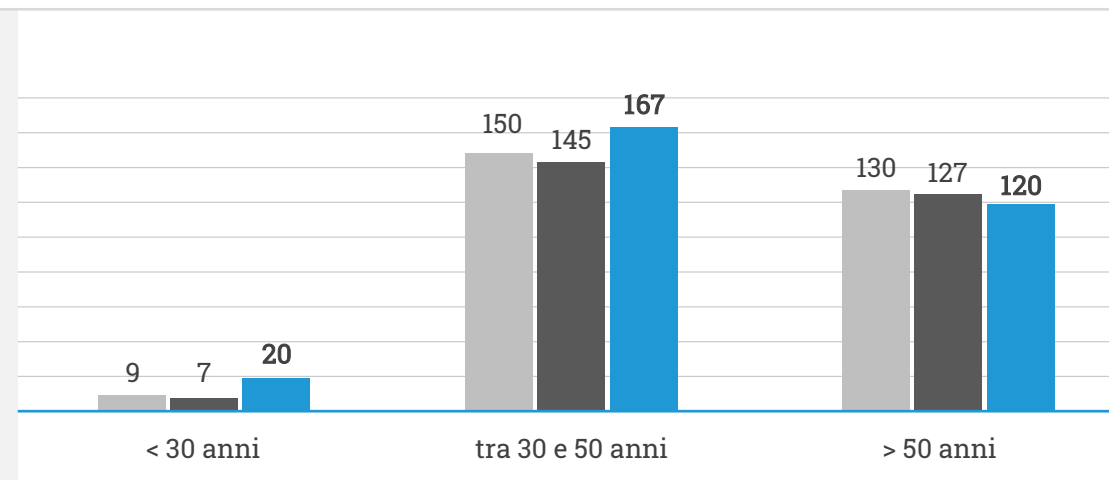
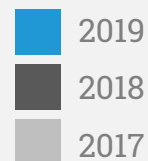


4% contratto a tempo determinato

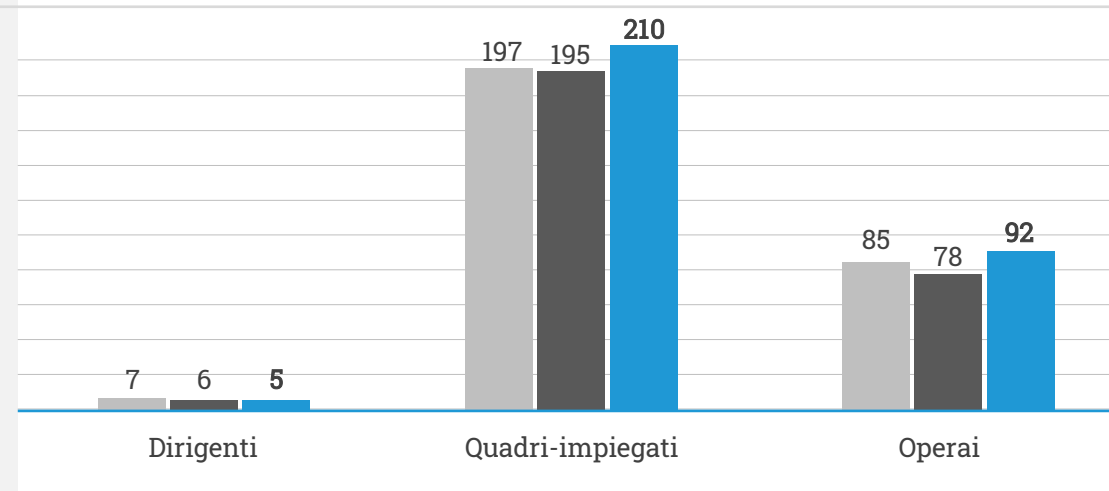
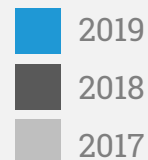


96% contratto a tempo indeterminato

Dipendenti per classi d'età



Dipendenti per categoria





CAPITALE SOCIALE

Comunicazione ed educazione alla sostenibilità

Le attività di comunicazione come strumento di coinvolgimento degli stakeholder

Acque Veronesi si impegna a:

- **informare gli stakeholder delle prestazioni raggiunte**, assolvendo gli obblighi normativi;
- **coinvolgere gli stakeholder**, sensibilizzandoli sugli impegni della Politica e sul Sistema di Gestione Integrato, anche tramite il Bilancio di Sostenibilità;
- **promuovere il dialogo con tutti gli stakeholder**, tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione;
- **motivare i lavoratori e tutti coloro che sono coinvolti** in attività di Acque Veronesi perché venga sviluppato, a ogni livello, il senso di responsabilità nei confronti dell'ambiente, dei consumi energetici e della salute e sicurezza propria e dei colleghi;
- **educare a comportamenti di rispetto ambientale** e di attenzione al corretto utilizzo dell'energia e delle risorse naturali;
- **attivare e promuovere la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti**, in particolare per quanto riguarda la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'educazione alla sostenibilità

Acque Veronesi promuove ogni anno progetti educativi nelle scuole di vari ordini e grado che si differenziano tra loro per complessità e componenti.

Le iniziative, oltre a rafforzare il legame con il territorio ed il senso di appartenenza, hanno l'obiettivo di spiegare e far comprendere l'importanza della "risorsa acqua": educazione all'utilizzo responsabile, valori nutrizionali e qualità chimico-biologiche ed al rispetto dell'ambiente e del territorio.

Campagne educative i rapporti con la scuola



Progetto
**Quanta acqua
hai bevuto oggi?**



Progetto
**Dalla Fonte
alla Falda**

Altri progetti ed iniziative

- L'impegno **Plastic Free**
- Il progetto **Convivio**
- L'accordo **Acque e città della Via Postumia**



CAPITALE SOCIALE

Al servizio del territorio

Informazioni chiare, semplici e accurate attraverso diversi canali con i quali Acque Veronesi interagisce con la propria utenza:

10 sportelli fisici
e 4 di cortesia

Servizio di
Call Center



App
CountBox

Portale
digitale
Pronto web

Sito internet
aziendale

Propria pagina
Facebook



328.644
utenze registrate per il
servizio di acquedotto

- › 280.219 Utenze domestiche
- › 48.425 Utenze non domestiche



297.233
utenze registrate per il
servizio di fognatura

- › 296.312 Utenze domestiche e non domestiche assimilabili
- › 921 Utenze industriali



295.536
utenze registrate per il
servizio depurazione

- › 294.625 Utenze di origine domestica o assimilabile
- › 911 Utenze di origine industriale

CAPITALE SOCIALE La qualità e l'accessibilità del servizio

I LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Recentemente, la **Delibera 547/2019/R/idr** ARERA - Integrazioni RQSII ha definito due nuovi macro-indicatori che i Gestori devono monitorare e rendicontare:

MC1 Attività di «Avvio e cessazione del rapporto contrattuale» —● **98,06%** di rispetto degli standard

MC2 Attività di «Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio» —● **97,13%** di rispetto degli standard

Indicatori semplici (rif. Delibera 655/2015/R/idr ARERA)	% di rispetto degli standard nel 2019
Tempo massimo di attivazione della fornitura [art.10]	96,7%
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti [art.46]	97,7%
Tempo medio di attesa agli sportelli [art.53]	100,0%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento [art.33]	91,0%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità [art.12]	99,5%

QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

L'**accesso all'acqua potabile** rappresenta uno degli elementi riconosciuti sia dall'Onu che dall'Unione Europea quali diritti fondamentali e inviolabili di ogni cittadino.

Il cosiddetto **bonus sociale idrico** 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.

Dal 1 gennaio 2020, l'agevolazione è stata estesa anche ai servizi di fognatura e depurazione ed è stato così costituito il nuovo **bonus idrico integrato**.



Bonus erogati

La Società ha cominciato ad erogare il bonus idrico a partire da marzo 2019, rispondendo anche alle richieste pervenute per il 2018 (circa il 2% dei valori riportati di seguito).



119.289 €
Importo complessivo erogato.



7.856 nuclei familiari sostenuti, pari a 23.748 utenti agevolati.



CAPITALE INTELLETTUALE

Innovazione: I Piani di Sicurezza dell'Acqua

Acque Veronesi, sempre particolarmente attenta nei confronti dell'ambiente e della cultura della salute e sicurezza sul lavoro, prosegue il proprio percorso di evoluzione nello sviluppo sostenibile nel proprio contesto territoriale per diventare un punto di riferimento per i propri stakeholder per ciò che concerne la gestione delle problematiche ambientali legate al Ciclo Idrico Integrato.



Sviluppo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua

A partire dal 2004 l'Organizzazione mondiale della sanità ha elaborato il piano per la sicurezza dell'acqua che si basa su principi di valutazione e gestione del rischio riportati negli orientamenti dell'OMS per la qualità dell'acqua potabile (Guidelines for Drinking Water Quality).

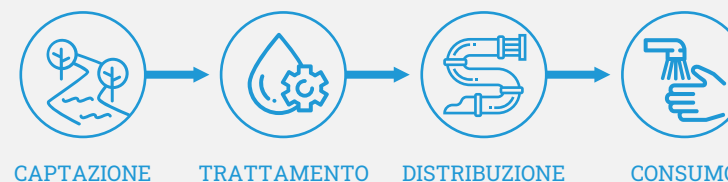
Nel 2017, **Acque Veronesi è stata tra i primi Gestori italiani del SII a completare, in maniera volontaria, il Piano di Sicurezza dell'Acqua** per la gestione del bacino d'utenza della centrale di Madonna di Lonigo (circa 100.000 persone servite). Al fine di allinearsi con quanto stabilito dalla nuova 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 di Sicurezza.

Obiettivi

Garantire in modo continuativo la sicurezza e l'accettabilità della fornitura di acqua potabile mediante rete acquedottistica.

- PREVENZIONE/RIDUZIONE CONTAMINAZIONE DELLE RISORSE IDRICHE;
- RIDUZIONE/ELIMINAZIONE CONTAMINAZIONI INDOTTE DAI PROCESSI DI TRATTAMENTO;
- PREVENZIONE CONTAMINAZIONE DURANTE LO STOCCAGGIO E LA DISTRIBUZIONE.

Analisi del sistema idrico dalla captazione al rubinetto





CAPITALE NATURALE

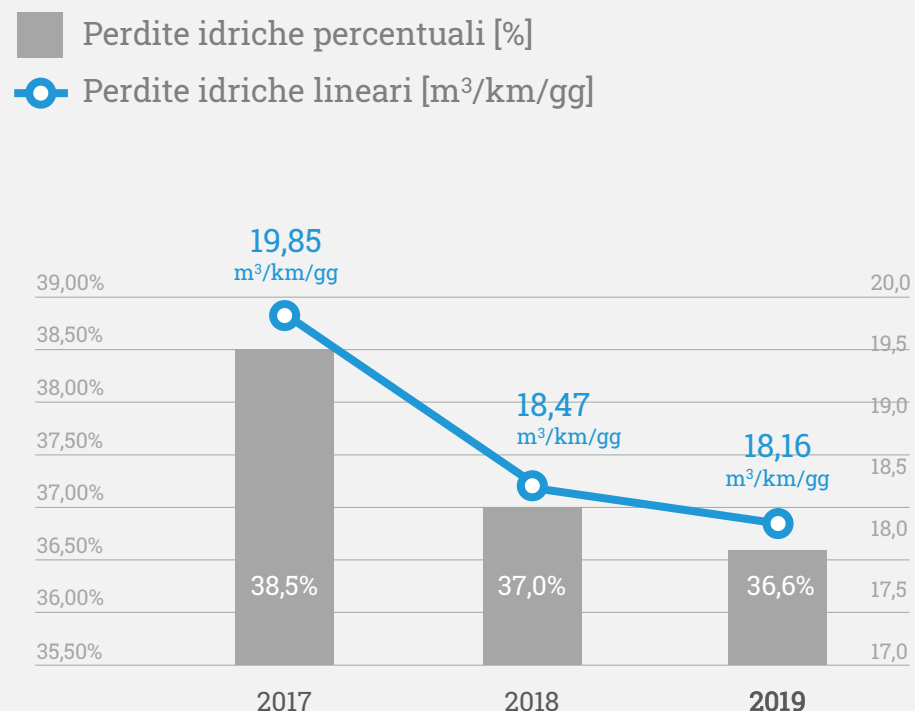
La tutela della risorsa idrica

Il trend positivo evidenziato è il risultato degli investimenti realizzati e dei numerosi interventi attuati per aumentare l'efficienza della rete:

- progetto di rifacimento delle reti maggiormente soggette a rottura;
- sostituzione massiva dei contatori (per una maggiore affidabilità della lettura);
- attività di ricerca delle perdite.



Perdite Idriche delle reti del sistema acquedotto



Nell'ultimo triennio le perdite sono state diminuite

dal **38,5%** nel 2017
 ↓
 al **36,6%** nel 2019.



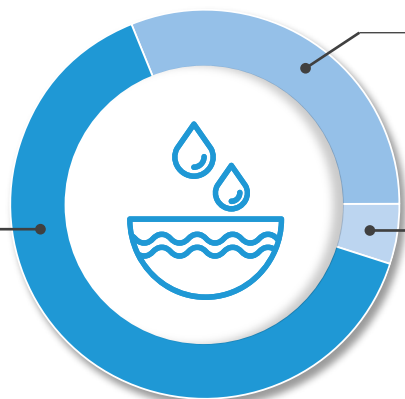
CAPITALE NATURALE

La tutela della risorsa idrica

Prelievo dell'acqua dall'ambiente

31,0% da falda profonda non potabile

64,0% da falda profonda potabile



5,0% da sorgente potabile

I processi di potabilizzazione



Coagulazione e precipitazione
→ arsenico



Pre-ossidazione e filtrazione
→ ferro e manganese



Osmosi inversa
→ nitrati



Adsorbimento su carbone attivo granulare
→ microinquinanti organici



Bio-nitrificazione
→ ammoniaca



Filtrazione GAC
→ PFAS

L'attenzione per la garanzia della qualità dell'ACQUA EROGATA. I controlli.



2.818 campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di impianti di potabilizzazione



93.689 Numero parametri analizzati



94,2% Conformità dei parametri a normativa





CAPITALE NATURALE

La prevenzione e il riequilibrio ambientale | Fognatura e depurazione

I reflui che giungono dalle abitazioni civili e industriali sono carichi di inquinanti che attraverso il servizio di fognatura e depurazione vengono collettati e trattenuti al fine di rilasciare in ambiente acqua depurata.

I fanghi di risulta vengono recuperati attraverso operazioni di recupero del rifiuto.



L'attenzione per la garanzia della qualità dell'ACQUA RESTITUITA ALL'AMBIENTE. I controlli.



2.559 campioni (da controlli interni) effettuati sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione



30.446 Numero parametri analizzati



96.6% Conformità dei parametri a normativa

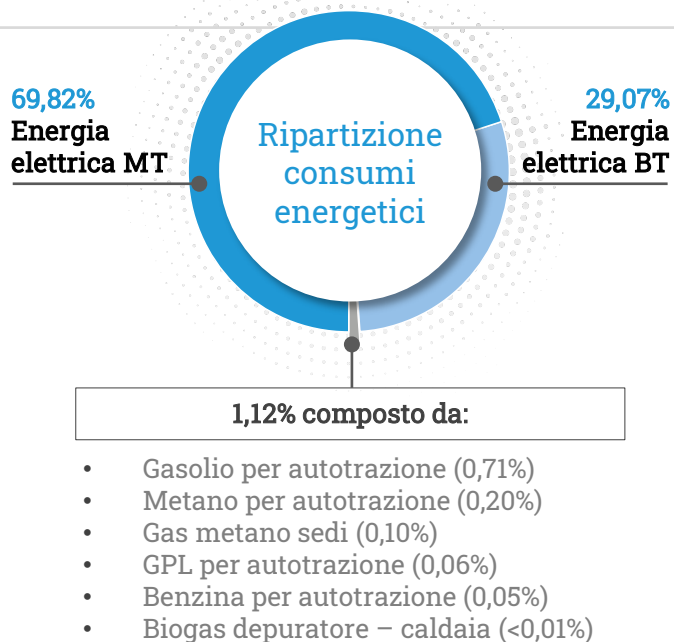




CAPITALE NATURALE

La prevenzione e il riequilibrio ambientale | Le performance aziendali

Il consumo energetico più rilevante per Acque Veronesi è quello connesso all'**energia elettrica**, a sua volta ripartita in media tensione (circa il 71% del totale) e bassa tensione (circa 29% del totale). La parte restante dei consumi energetici, inoltre, è riconducibile all'**autoparco aziendale** e al **gas metano utilizzato per il riscaldamento delle sedi**.



Consumo en. elettrica per settore

- 70,8% Acquedotto
- 22,5% Depurazione
- 6,7% Fognatura
- <0,1% Altro



Indici energetici anno 2019

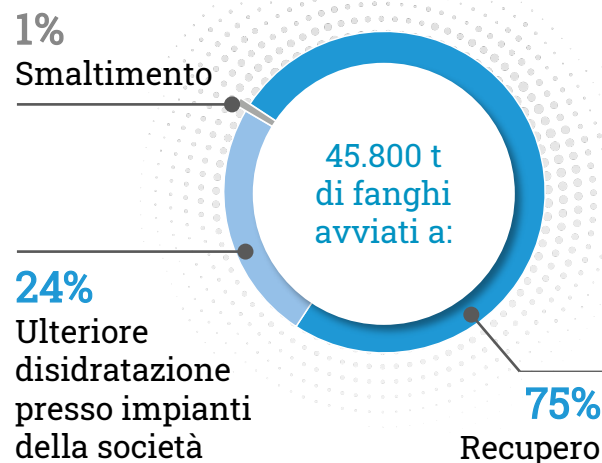
- 1,317 MJ emunto/m³ emunto
- 0,359 MJ pot. /m³ potabilizzato
- 1,286 MJ dep./m³ depurato

Produzione e gestione dei rifiuti



49.800 tonnellate di rifiuti prodotti di cui il 92% è composto da **fanghi di depurazione**

La destinazione dei fanghi da depurazione nel 2019



Solo l'1% è stato trattato in processi di smaltimento. Tutto il resto è stato trattato attraverso operazioni di recupero.

Quota parte di tali fanghi (più di 10.000 tonnellate, ovvero quasi il 24% del totale) sono stati smaltiti presso gli impianti di depurazione della Società autorizzati al trattamento rifiuti ex art. 110 D. Lgs. 152/06, rientrando di fatto in un processo di ulteriore disidratazione.



Sede legale e amministrativa:
Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona (VR)

www.acqueveronesi.it

