

Bilancio di sostenibilità

~ anno 2023



Bilancio di sostenibilità

— anno 2023



La sostenibilità è un valore che si coltiva ogni giorno e un percorso in cui ognuno è autore di un futuro di qualità. Conoscenza e consapevolezza sono le basi di questo cammino comune e lo sviluppo sostenibile è l'obiettivo a cui tendere insieme con azioni concrete e quotidiane.

Per i gestori idrici riuniti in Viveracqua la linea da seguire è tracciata: progetti, investimenti, efficienza, innovazione e sensibilizzazione sono i tasselli che da tempo la compongono. Al centro di questo agire condiviso, la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della risorsa acqua, la valorizzazione dei territori, il benessere di comunità e imprese.

"Sostenibilità Condivisa, la responsabilità di garantire fin da ora un futuro di qualità alle generazioni che verranno".

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente
ROBERTO MANTOVANELLI

Vice Presidente
GIANCARLO CONTA

Consigliere
LAURA CRISTANI

Consigliere
LUCA GIOIA

Consigliere
MARIA CRISTINA SANDRIN

COLLEGIO SINDACALE

Presidente
AUGUSTO NALINI

Sindaco Effettivo
KATIA AZZOLINI

Sindaco Effettivo
GIOVANNI FANTI

—
Direttore Generale
SILVIO PERONI

Sommario

Lettera agli stakeholder	5
Lo scenario del settore idrico	6
Highlights 2023	10
Carta d'identità	13
1.1 Chi siamo	14
1.2 La nostra storia	18
1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile	20
1.4 Il processo di analisi di materialità	24
1.5 Il coinvolgimento degli stakeholder	26
2.1 La creazione del valore condiviso	30
2.2 Il modello di Governance	48
2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione	57
2.4 La compliance normativa e la gestione del rischio	60
Custodi dell'Acqua	67
3.1 La tutela della risorsa idrica	68
3.2 Il servizio acquedotto	69
3.3 Il servizio fognatura	78
3.4 Il servizio depurazione	80
3.5 Gli investimenti	83
3.6 L'attività di ricerca e sviluppo	91
3.7 La centrale operativa di controllo	93
Servizio ai cittadini e alla comunità	97
4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti	98
4.2 I canali di comunicazione	101
4.3 La protezione dei dati e la cybersecurity	102
4.4 La tariffa dell'acqua	104
4.5 Il supporto alla comunità locale	106
4.6 L'educazione ambientale	108

Protezione dell'ambiente	113
5.1 L'adattamento al cambiamento climatico	114
5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni	115
5.3 La gestione responsabile dei rifiuti	121
5.4 La tutela dei territori e della biodiversità	125
Persone	131
6.1 Le persone di Acque Veronesi	132
6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori	137
6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti	142
6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata	144
Guida alla lettura	149
7.1 Nota metodologica	150
7.2 Dati e indicatori di performance	153
7.3 Correlazione temi materiali e impatti	174
7.4 GRI Content index	177
7.5 Bibliografia	184

Lettera agli stakeholder

[GRI 2-2]

Progettare il futuro dell'acqua

Cari lettori,
il settimo bilancio di sostenibilità ha finalmente il volto di una ripresa. Con una linea tracciata fatta di impegno, attenzione al presente e lungimiranza, siamo con questa edizione a ripercorrere un anno di risultati di valore, nel portare avanti uno sviluppo aziendale sostenibile in ogni aspetto: ambientale, sociale ed economico.

L'obiettivo di un'azienda idrica, come la nostra, riguarda il futuro dell'acqua e dell'ambiente da cui viene prelevata, ma include in modo vincolante la qualità della vita delle persone di oggi e di domani, in un percorso che tiene costantemente salda l'attenzione sul benessere sociale e su uno sviluppo industriale ecocompatibile.

La chiave di questo equilibrio risiede in una pianificazione strategica, che riguarda tutti i dipendenti, gli amministratori e i portatori di interesse di quest'azienda che è chiamata a inserirsi nel ciclo idrico con un insieme di azioni a lungo raggio, che rispondano con celerità all'evolversi veloce del contesto climatico.

Uno degli strumenti principali nella realizzazione di questo obiettivo è la costruzione di opere idrauliche che siano in grado di interconnettere gli acquedotti, conferendo alle vie dell'acqua un'efficienza adattiva alle diverse possibili evoluzioni delle condizioni ambientali e antropiche, unitamente a tecnologie d'avanguardia che rendano più efficiente la gestione dell'acqua e la sua restituzione pulita ai fiumi.

La necessità di questi investimenti era già stata prevista e progettata e questo ha consentito ad Acque Veronesi di accedere ai finanziamenti del PNRR per oltre 50 milioni di euro per opere che riguardano efficientamenti della depurazione, interconnessioni di acquedotti e digitalizzazione delle reti.

Quest'ultimo progetto, finanziato per circa 20 milioni di euro, utilizzerà contatori di nuova generazione che, tramite la lettura da remoto dei consumi, consentiranno un più efficace monitoraggio della rete, l'abbattimento delle dispersioni idriche e una più efficiente gestione del servizio, con vantaggi diretti per gli utenti, sia in qualità del servizio, sia in tutela della risorsa e in risparmio energetico.

Nel tenere lo sguardo costantemente rivolto al futuro prosegue l'azione nel presente di sensibilizzazione dei cittadini, soprattutto quelli più giovani, nei confronti del valore dell'acqua, per contribuire a rendere la società di domani consapevole e responsabile. Vi auguriamo una buona lettura.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Roberto Mantovanelli

Il Direttore Generale
Silvio Peroni

Roberto Mantovanelli
Silvio Peroni



Roberto Mantovanelli
Presidente del CdA



Silvio Peroni
Direttore Generale

Lo scenario del settore idrico

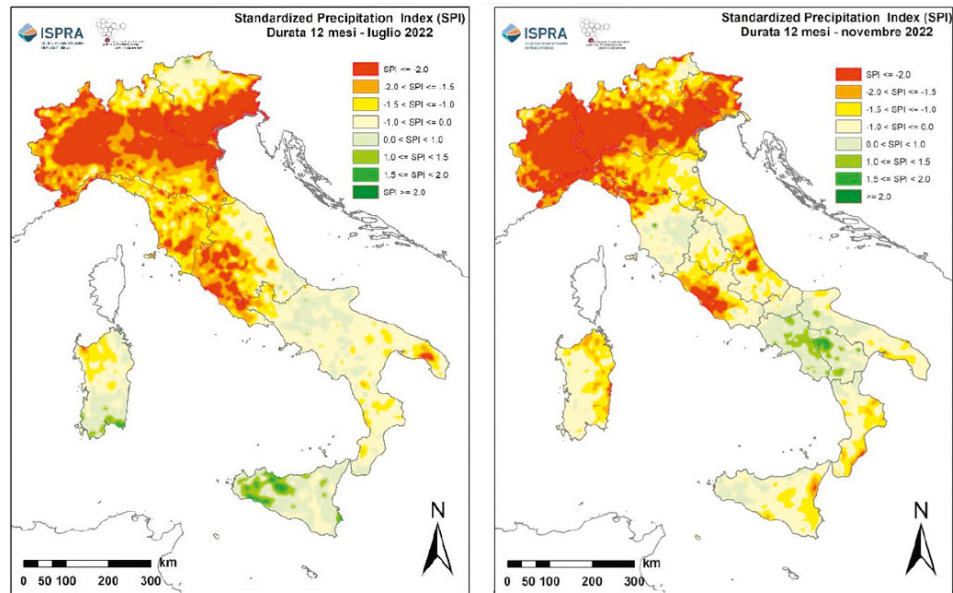
Perché, oggi, l'acqua è un tema centrale.

Il **Global Risks Report 2024 del World Economic Forums** evidenzia come la crescente **carenza di acqua dolce** sia uno dei principali rischi globali per il prossimo futuro. Garantire **l'accesso a un approvvigionamento idrico sicuro e affidabile** per tutti sarà quindi una sfida cruciale.

Lo stress idrico che si registra a livello globale è dovuto all'effetto combinato dell'aumento della domanda di acqua da parte della popolazione e dagli impatti prodotti direttamente o indirettamente dai cambiamenti climatici sulla risorsa idrica.

Si stima, infatti, che la richiesta globale d'acqua continuerà a crescere **a un tasso annuo di circa l'1%**, con un aumento compreso tra il **20% e il 30% entro il 2050** (UNESCO World Water Assessment Programme, 2023), mentre i fenomeni estremi causati dal riscaldamento terrestre, come siccità o alluvioni, ne compromettono la **disponibilità** e la **qualità**. In questo contesto, **l'Italia**, un paese con alti consumi idrici, terza in Europa con un prelievo di 155 m³ annui per abitante di acqua potabile (Utilitatis, 2024), e localizzato al centro della Regione mediterranea, area che si è riscaldata e continuerà a riscaldarsi più rapidamente della media globale, non risulta indenne alle conseguenze della carenza idrica.

In particolare, la **siccità** nel 2022 ha colpito duramente il Paese: mediamente nel corso dell'anno circa il 49,2 % del territorio nazionale è stato colpito da siccità, con punte dell'ordine del 54-55%. Inoltre, il 2022 è stato l'anno in cui la precipitazione totale annua ha fatto registrare il valore minimo dal 1951 (ISPRA, 2023).



← Mappe dello Standardized Precipitation Index (SPI) di durata 12 mesi per i mesi di luglio (a) e novembre (b) 2022 in cui è stata registrata la massima estensione della siccità estrema (SPI12≤ -2) superiore al 20% del territorio nazionale. Fonte: ISPRA, 2023.

Se da un lato si registra una riduzione della frequenza e della quantità delle precipitazioni, dall'altro la loro intensità è in aumento: il numero di casi di **piogge particolarmente intense** ha toccato un picco nel 2022, raggiungendo un totale di **1.004** eventi (+50,2% medio annuo dal 2005), leggermente diminuite nel 2023 con **892** eventi registrati. Con riferimento agli **allagamenti** nelle città, nel 2023 sono arrivati a un picco di **115** episodi (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024).

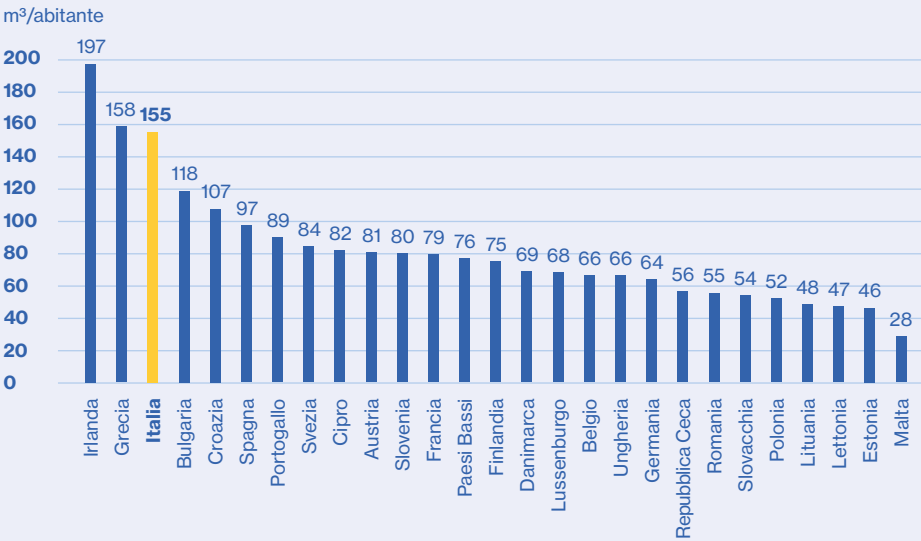
In questo difficile scenario, una virtuosa gestione della risorsa idrica diventa uno strumento imprescindibile per garantire la disponibilità di accesso della risorsa a tutti gli stakeholder e si configura come un importante driver di sostenibilità, competitività e sviluppo economico, che però, a livello nazionale, presenta ancora diverse sfide e opportunità di miglioramento, nonostante siano numerosi i punti di forza, come emerge dai principali report di settore. Tra i principali punti di forza nella gestione della risorsa in Italia si evidenziano:

- › **Elevata qualità dell'acqua distribuita nella rete idrica nazionale:** in Italia, l'**85%** della risorsa idrica viene prelevata da falde sotterranee, naturalmente protette, che necessitano di limitati trattamenti, con una quota notevolmente superiore rispetto alla media europea (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024);
- › **Alto valore aggiunto prodotto dalla filiera idrica estesa:** l'acqua abilita in Italia una filiera industriale e di servizi articolata che ha significative ricadute economiche e occupazionali sul territorio, consentendo la generazione di un valore aggiunto di **367,5 miliardi di euro**, pari al 19% del PIL nazionale (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024)
- › **Buon livello di competenze tecnologiche e ricerca ambientale all'avanguardia:** l'Italia si classifica in **terza posizione** in UE-27+UK, con **1.497** citazioni all'anno legate al tema dell'acqua e **93** richieste di brevetti per tecnologie ambientali, comprese quelle specificatamente dedicate alla risorsa idrica (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024).

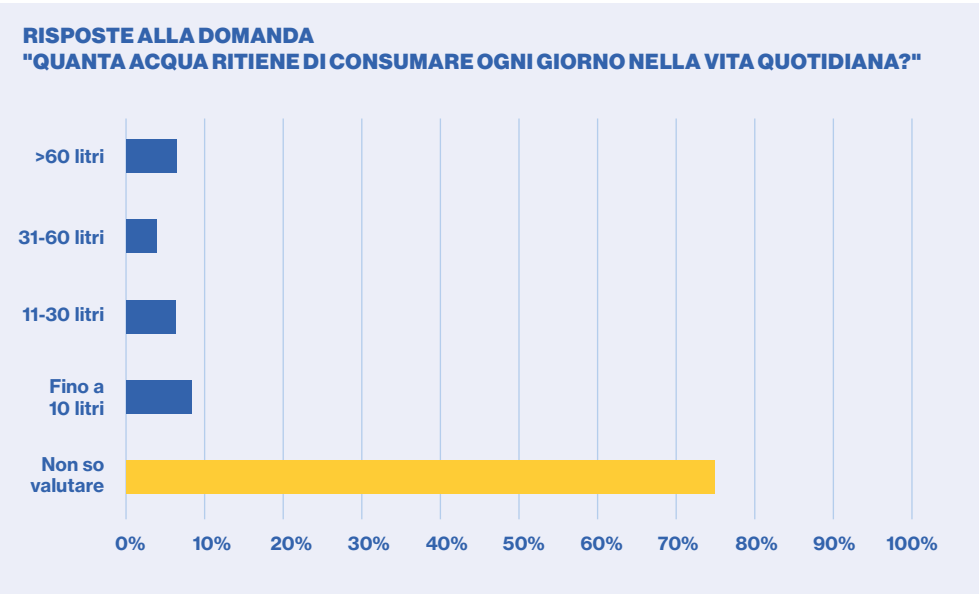
D'altro canto, le maggiori **sfide e opportunità di miglioramento** emerse sono:

- › **Persistenza di modelli di consumo della risorsa idrica poco sostenibili:** l'Italia risulta essere, con un prelievo di acqua ad uso potabile pari 155 m³ annui per abitante, un paese **“idrovoro”**, posizionandosi per questo indicatore al **terzo posto** in Europa (Utilitatis, 2024). Concorre ad aumentare il consumo domestico d'acqua anche la mancata consapevolezza dei cittadini sui quantitativi effettivamente utilizzati: secondo l'ultima indagine della Community Valore Acqua per l'Italia, il **75% degli intervistati non è in grado di quantificare il proprio consumo di acqua** e solo il 6,3% riesce a fornire una stima corretta. L'Italia si posiziona inoltre al primo posto per **consumo di acqua minerale in bottiglia**, con 249 litri pro capite, 159 litri in più della media UE-27+UK. (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024).

PRELIEVO D'ACQUA PER USO POTABILE NEI PAESI UE27 (ANNO 2020 O ULTIMO DATO DISPONIBILE)

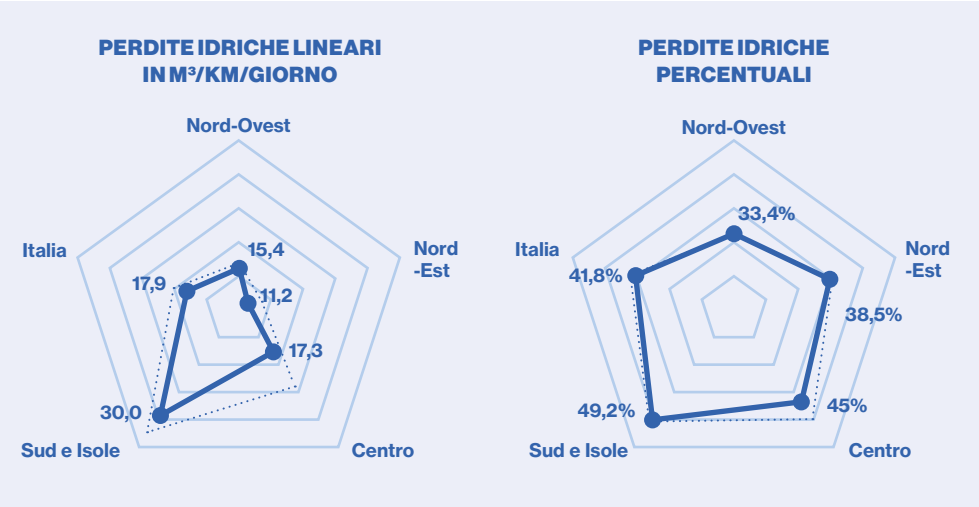


← Fonte: Utilitatis, 2024



← Survey della Community Valore Acqua per l'Italia.
Fonte: The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024.

› **Elevate perdite idriche nella rete acquedottistica:** il tema delle perdite idriche è strettamente connesso alla vetustà delle reti. Con il **41,8%** dell'acqua prelevata che viene dispersa nelle reti di distribuzione, con una media giornaliera di **17,9 m³ per km** (ARERA, 2024), il Paese si posiziona in fondo alla classifica europea per perdite idriche (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024).



← Fonte: ARERA, 2024.

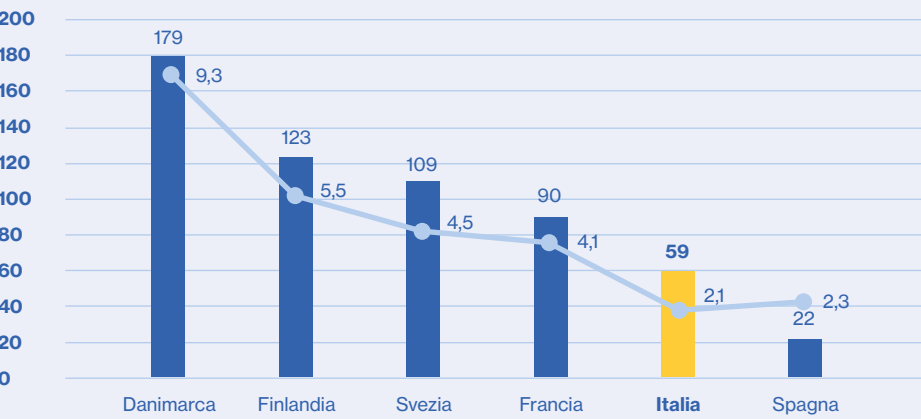
● Anno 2023

..... Anno base

› **Limitato tasso di investimenti nel settore idrico:** l'Italia investe **59 euro** pro capite, restando al di sotto della media UE-27+UK di 82 euro pro capite e molto lontano da paesi come Svezia, Finlandia o Regno Unito, dove gli investimenti medi superano di gran lunga i 100 euro per abitante (Utilitatis, 2024). Uno dei principali motivi a cui è possibile ricondurre il livello ancora contenuto di investimenti nel Servizio Idrico Integrato è la **limitata tariffa idrica nazionale**, pari a 2,1 euro/m³ nel 2022, quasi 5 volte più bassa rispetto a quello della Danimarca, che posiziona l'Italia al 19° posto della classifica UE-27+UK (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024).

CONFRONTO TRA TASSO DI INVESTIMENTO PRO CAPITE (MEDIA QUINQUENNALE) E TARIFFA MEDIA DI ALCUNI PAESI EUROPEI (DATI 2021)

Euro/abitante



← Elaborazione Utilitatis su dati EurEau (Utilitatis, 2024).

● Tariffa media

● Media a 5 anni investimenti medi pro capite

› **Elevata e crescente vulnerabilità al cambiamento climatico:** la crescita delle condizioni meteorologiche estreme nel Paese ha determinato un incremento delle perdite economiche legate al cambiamento climatico (**+4,9%** rispetto al 2021), per un ammontare di **43,5 euro pro capite** nel 2022, 1,5 volte la media europea (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024).

Considerati gli attuali punti deboli della gestione della risorsa idrica, al fine di promuovere la resilienza del sistema e garantire la tutela e la valorizzazione della risorsa stessa, i gestori del Servizio Idrico Integrato sono chiamati a intraprendere le seguenti azioni, fondamentali per accelerarne **la transizione verso un modello sostenibile:**

- › **contenere le perdite** per evitare sprechi e **adottare strategie di accumulo;**
- › adottare l'approccio **"Smart&Digital Water";**
- › **attuare trattamenti più spinti delle acque reflue urbane;**
- › **sensibilizzare l'opinione pubblica.**

Un ruolo chiave nella realizzazione di queste azioni lo avranno nei prossimi anni i fondi pubblici (**Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR**) e la Finanza Sostenibile (**Tassonomia**).

In Italia, i fondi del PNRR direttamente riconducibili ad azioni di indirizzo per una gestione più efficiente e sostenibile della risorsa idrica sono stati quantificati dall'Osservatorio Valore Acqua per l'Italia in **7,8 miliardi di euro**. Sebbene il PNRR rappresenti un'opportunità senza precedenti, dalle stime della Community Valore Acqua per l'Italia emerge come i fondi non siano sufficienti a colmare i divari attuali del Paese rispetto agli altri membri dell'UE: per raggiungere la media europea di investimenti pro capite nel Servizio Idrico Integrato sono necessari **1,4 miliardi di euro ulteriori** all'anno (The European House - Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia, 2024).

In questo contesto di risorse pubbliche limitate, la **Finanza Sostenibile** può essere un volano per migliorare la gestione del Servizio Idrico Integrato attraverso l'orientamento di flussi di capitale privato verso investimenti sostenibili e responsabili. Con lo scopo di adottare questo paradigma, la Commissione Europea ha approvato la **Tassonomia Europea per la Finanza Sostenibile**, un sistema di classificazione che determina, sulla base di specifiche condizioni, se un'attività economica possa dichiararsi sostenibile o meno.

Highlights 2023



Acque Veronesi in numeri

2.393 km²

il territorio servito

77

i Comuni soci

+810.000

gli Abitanti residenti



Creazione di valore economico

più di 109 mln di euro

il valore della produzione

più di 88 mln di euro

il valore economico distribuito

47,2 mln di euro

di investimenti nel 2023



Servizio idrico integrato

più di 102 mln

di m³ di acqua prelevata

99,8%

dei parametri analizzati sull'acqua distribuita è conforme alla normativa

99,1%

dei parametri analizzati sugli scarichi dei depuratori è conforme alla normativa



Sostenibilità ambientale

20%

dell'energia consumata dal servizio depurazione è autoprodotta da bio-gas

-34%

di emissioni indirette di gas serra da consumo di EE rispetto al 2022

solo il 6,25%

dei fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue viene smaltito in discarica



Sostenibilità sociale

306

i dipendenti medi nel 2023

7.705

le ore di formazione erogate ai dipendenti nel 2023

99%

dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato



Carta d'identità

1.1 Chi siamo

[GRI 2-6]

Acque Veronesi è titolare di una concessione come gestore unico del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO¹) della provincia di Verona, per 77 dei 98 comuni veronesi². Dal 2006, ovvero dalla sua costituzione, Acque Veronesi assicura la fornitura del Servizio Idrico Integrato, nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative delle Leggi europee, nazionali e regionali, impegnandosi a migliorare costantemente gli standard di qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente. La durata dell'affidamento è pari a 25 anni, a partire dalla sottoscrizione dell'atto, e scade nel 2031.

Acque Veronesi serve un bacino di utenza di oltre 800.000 cittadini, con la consapevolezza che l'impegno nella sostenibilità ambientale e sociale sia la migliore opzione disponibile. Sin dalla nascita della Società, inoltre, sostenibilità e innovazione sono aspetti sempre più integrati e pervasivi della strategia aziendale.

Acque Veronesi è una società a capitale interamente pubblico: per espressa previsione statutaria possono farne parte solo enti pubblici o società di gestione totalmente pubbliche. Il Comune di Verona è socio di maggioranza della Società con il 46,72% di quote. La Società ha sede a Verona, in Lungadige Galtarossa n. 8 e opera presso le sedi periferiche e gli sportelli distribuiti su tutto il territorio di competenza.

1) In base a quanto stabilito dal D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico dell'Ambiente), gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) si configurano come aree individuate dalle Regioni mediante apposite leggi regionali per organizzare una serie di servizi pubblici integrati, come ad esempio quello idrico o quello relativo alla raccolta e gestione dei rifiuti.

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

Mission

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

Acque Veronesi garantisce all'utenza e alla collettività l'accesso a un servizio efficiente e puntuale, mantenendo un dialogo costante e trasparente con tutti gli stakeholder. Per garantire questi obiettivi, Acque Veronesi si impegna alla formazione e alla valorizzazione delle persone che fanno parte della sua organizzazione.

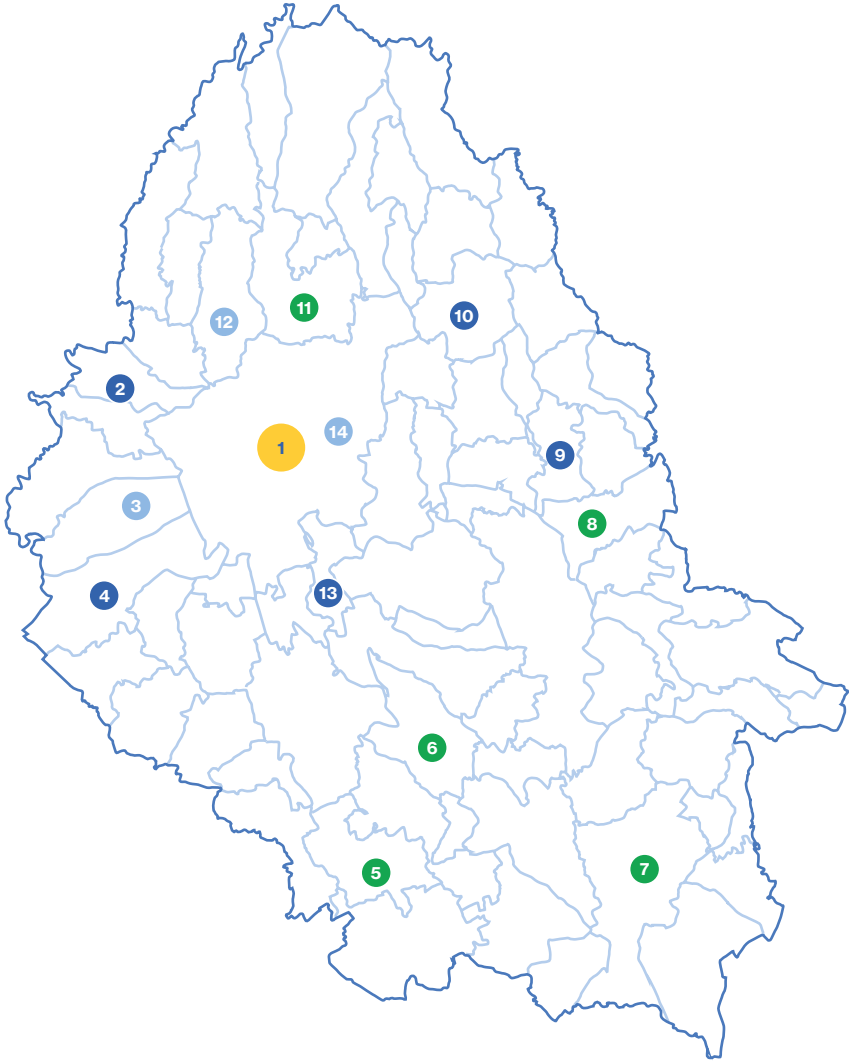


Il territorio servito

Il perimetro del territorio affidato alla Società corrisponde all'Area Veronese, costituita da 77 Comuni della provincia di Verona, come definito dalla deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 6 del 20 dicembre 2004. La superficie complessiva dell'area gestita è pari a 2.393 km².

Il territorio affidato è stato suddiviso da Acque Veronesi, per motivi gestionali, in tre aree con caratteristiche geomorfologiche simili, denominate per convenzione Distretto Montano, Distretto Pedemontano e Distretto Pianura.

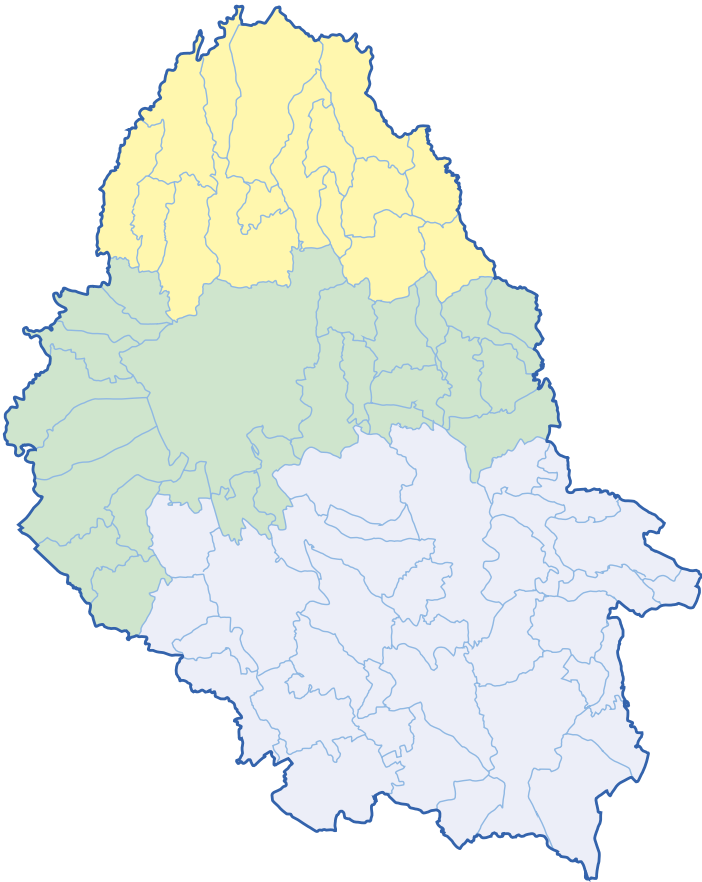
Si ritiene utile presentare questa suddivisione del territorio nel presente documento, perché alcuni dati gestionali sono riportati in seguito aggregati per distretto.



← SEDI E SPORTELLI

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

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



← I DISTRETTI

- Montano
- Pedemontano
- Pianura

Un sistema articolato di infrastrutture

Acque Veronesi, per il territorio di propria competenza, gestisce l'intero Servizio Idrico Integrato, che si compone dell'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione d'acqua ad usi civili, collettamento e depurazione delle acque reflue. La gestione dei vari servizi avviene tramite un approccio integrato, ovvero perseguendone l'accorpamento in un unico schema coordinato, come illustrato nell'infografica sottostante.

L'articolato sistema di infrastrutture che compone il Servizio Idrico Integrato, si può suddividere in tre comparti principali:

ACQUEDOTTO

Conta **971 impianti e oltre 6.100 km di rete acquedottistica**, che ha la funzione di distribuire l'acqua dalle opere di captazione all'utenza finale, passando per impianti di potabilizzazione e stazioni di pompaggio.

Nel 2023 risultano allacciate all'acquedotto **388.598 utenze**.

FOGNATURA

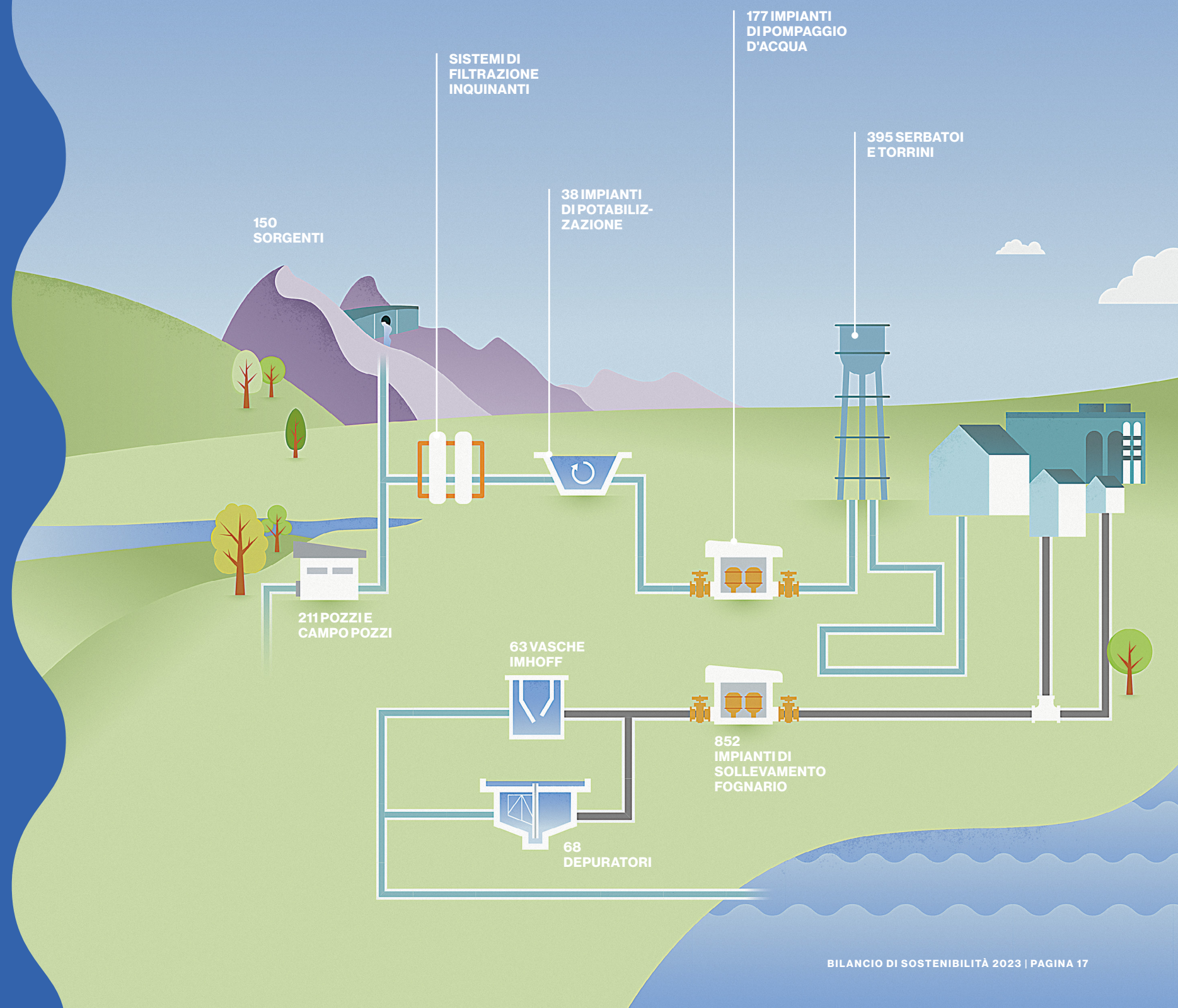
Conta **852 impianti di sollevamento e oltre 3.100 km di rete fognaria** per la raccolta delle acque reflue urbane e il loro collettamento a un impianto di trattamento finale.

Nel 2023 risultano allacciate alla fognatura **348.848 utenze**.

DEPURAZIONE

Conta complessivamente **131 impianti di trattamento (68 depuratori e 63 vasche Imhoff)** e garantisce l'abbattimento degli inquinanti presenti nei reflui fognari prima che l'acqua sia restituita all'ambiente tramite gli scarichi.

Nel 2023 risultano allacciate al servizio depurazione **347.378 utenze**.



1.2 La nostra storia

2007

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

2010

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



2015

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

2006

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

2008

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

2011

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

2012

La Società ottiene la Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001.



2016

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

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



2018

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



2020

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

2022

Viene completato il Water Safety Plan per il Sistema acquedottistico di Pescantina. L'attuazione del progetto di distrettualizzazione e modellazione idraulica della rete acquedottistica raggiunge il 28%.

2031

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

2017

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



2019

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

2021

È stato ottenuto il primo finanziamento da PNRR per la realizzazione della dorsale idrica "Verona Est – Belfiore" per un importo di 23,4 milioni di euro.

2023

Sono stati ottenuti ulteriori finanziamenti tramite PNRR, finalizzati all'ambito depurativo. Complessivamente, alla Società risultano assegnati oltre 33 milioni di euro.

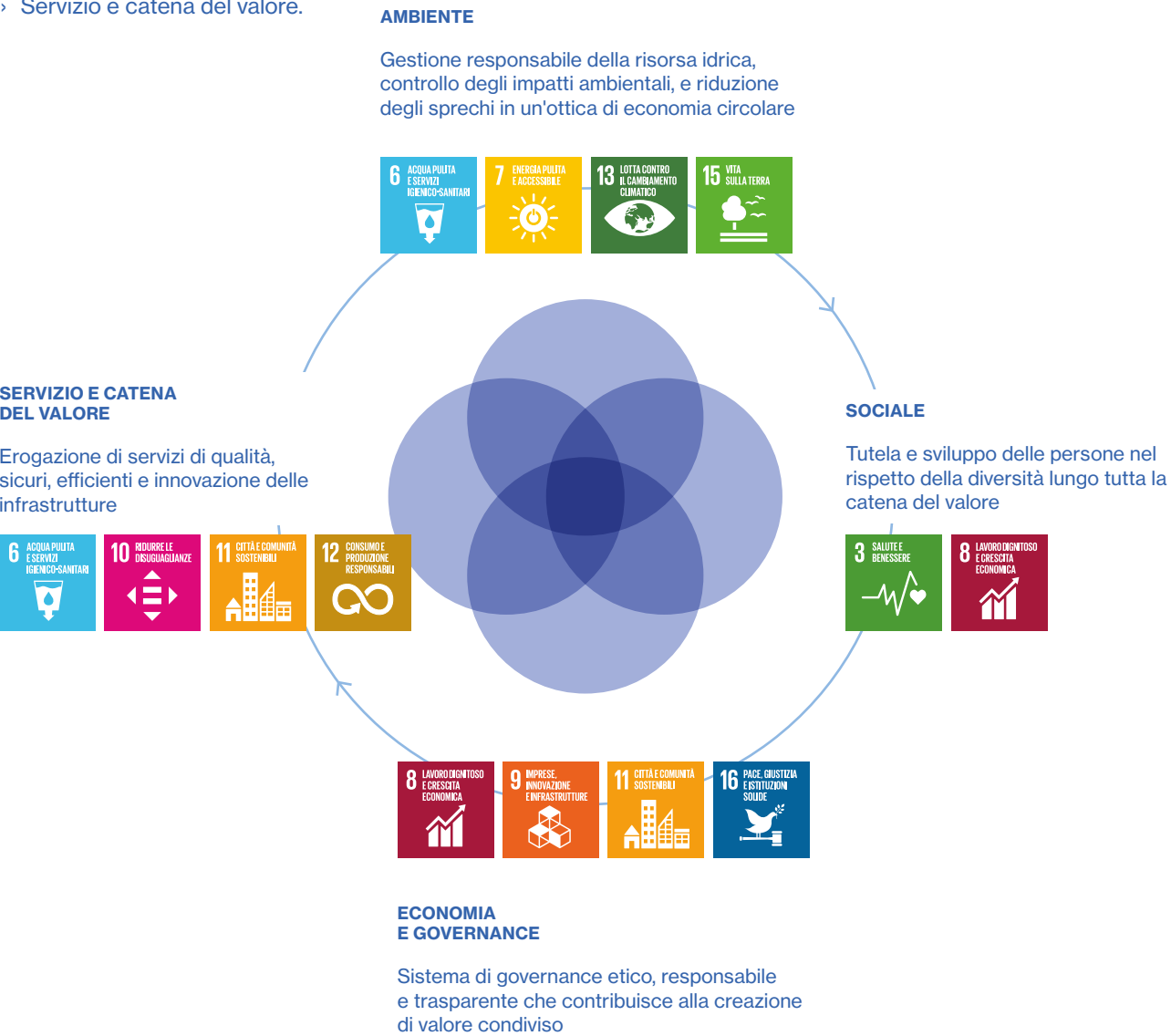
1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

Gestire una delle risorse più preziose del pianeta, fonte della vita e della salute, è una missione che richiede passione e competenza, unite alla volontà di migliorarsi e alla consapevolezza di essere protagonisti della sostenibilità. L'accesso a un'acqua sicura e di qualità è un diritto di tutti e deve essere garantito anche alle generazioni future.

L'approccio alla sostenibilità di Acque Veronesi integra i diversi aspetti sociali, ambientali e di governance, sia nell'offerta dei servizi alla comunità, sia nell'operatività del business. Questo approccio consente di generare un valore condiviso, dal quale traggono beneficio gli utenti e gli stakeholder dal punto di vista economico, la comunità dal punto di vista sociale, l'ecosistema e il territorio dal punto di vista ambientale. In particolare, Acque Veronesi delinea il proprio approccio di sostenibilità su quattro pilastri:

- › Ambiente;
- › Economia e governance;
- › Sociale;
- › Servizio e catena del valore.



Uno specifico sistema di gestione ambientale definisce la tutela dell'**Ambiente**. Esso è finalizzato a minimizzare l'impatto di Acque Veronesi sul territorio, sul clima e sulle risorse naturali. La Società si impegna in una gestione responsabile della risorsa idrica, monitora costantemente la qualità dell'acqua restituita all'ambiente, le emissioni e i consumi energetici, promuovendo al contempo la riduzione degli sprechi e degli impatti esterni negativi sull'ambiente, in un'ottica di economia circolare. Oltre a questo Acque Veronesi ha acquisito un sistema di gestione dell'energia certificato.

Il pilastro dell'**Economia & Governance** incorpora i valori e l'etica che guidano l'azienda, che ispirano il suo sistema di politiche e procedure. Acque Veronesi aderisce infatti ai più elevati standard normativi, agendo nel rispetto delle diverse prescrizioni e prevenendo conflitti di interesse. Nello svolgimento delle proprie attività di impresa, la Società si impegna quindi ad agire in modo responsabile e trasparente, contribuendo alla creazione di valore non solo economico, ma anche sociale e ambientale.

Le **Persone** di Acque Veronesi sono la risorsa più importante, per questo la Società è impegnata nel tutelare la diversità e l'unicità di ogni persona, curandone la salute, il benessere e sostenendo lo sviluppo attraverso la formazione. L'attenzione agli impatti sociali è estesa a tutta la catena del valore, supportando le comunità e gli utenti e promuovendo l'educazione ambientale.

Il pilastro **Servizio e catena del valore** racchiude tutte le attività di Acque Veronesi correlate a un'erogazione del servizio di qualità, sicuro ed efficiente. La Società si impegna nell'innovazione delle infrastrutture di servizio, nell'approvvigionamento responsabile e nel proteggere la sicurezza dei dati, con l'obiettivo di mantenere elevate la qualità e la sicurezza dell'acqua potabile e migliorare costantemente la soddisfazione degli utenti. Sostenibilità e innovazione sono infatti le parole guida per Acque Veronesi.

L'Agenda 2030, adottata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, rappresenta per Acque Veronesi uno stimolo ulteriore a contribuire a uno sviluppo sostenibile, nonché allo sviluppo della capacità tecnica ed economica, indispensabili per rispondere alla sfida climatica e per assicurare disponibilità e utilizzo responsabile delle acque (nell'immagine precedente "i quattro pilastri della sostenibilità").

L'Agenda 2030 consta di un piano d'azione globale, ovvero un impegno comune dei paesi membri per raggiungere un futuro sostenibile entro il 2030. Il nucleo dell'Agenda 2030 sono i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), che rappresentano una serie di obiettivi ambiziosi volti a promuovere la prosperità, la tutela del pianeta e il benessere delle persone. Gli SDGs coprono una vasta gamma di tematiche cruciali, tra cui l'eliminazione della povertà, la lotta contro la fame, la promozione della salute e del benessere, l'accesso all'istruzione di qualità, l'uguaglianza di genere, l'accesso all'acqua pulita e all'energia sostenibile, la promozione di città sostenibili, la lotta al cambiamento climatico, la conservazione degli ecosistemi terrestri e marini, lo sviluppo di società pacifiche e inclusive. Acque Veronesi si impegna ad attuare gli SDGs, dimostrando così il suo contributo al perseguimento di un futuro sostenibile e mettendo in atto azioni e strategie in linea con gli obiettivi definiti nell'Agenda 2030.

SDGs	Target specifico SDGs	Azioni intraprese da Acque Veronesi
	Obiettivo 3.8 Raggiungere la copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi sanitari essenziali di qualità e l'accesso a farmaci e vaccini essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili per tutti.	• Cultura della salute e sicurezza tra i propri dipendenti • Corsi di formazione sulla salute e sicurezza • Iniziative per la salute ed il benessere dei propri dipendenti
	Obiettivo 6.1 Entro il 2030, raggiungere l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura ed economica per tutti. Obiettivo 6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le scariche e minimizzando il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzando la percentuale di acque reflue non trattate e aumentando sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale. Obiettivo 6.4 Entro il 2030, aumentare in modo sostanziale l'efficienza dell'uso dell'acqua in tutti i settori e garantire prelievi e forniture sostenibili di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero di persone che soffrono per la carenza idrica. Obiettivo 6.5 Entro il 2030, implementare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione transfrontaliera, come appropriato Obiettivo 6.6 Entro il 2020, proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, tra cui montagne, foreste, zone umide, fiumi, falde acquifere e laghi. Obiettivo 6.b Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali al miglioramento della gestione delle risorse idriche e igienico-sanitarie.	• Continuo miglioramento delle reti e dei sistemi acquedottistici • Limitazioni delle interruzioni di servizio • Investimenti nella ricerca della riduzione degli inquinanti PFAS • Monitoraggio continuo dell'acqua potabile distribuita • Piani di Sicurezza dell'Acqua • Investimenti per la riduzione delle perdite di rete e per l'efficientamento dei sistemi • Attività di recupero perdite • Gestione della rete fognaria per proteggere la salubrità dei corpi idrici e monitoraggio continuo attraverso l'Internet of Things • Controllo costante della qualità dell'acqua restituita all'ambiente e abbattimento degli inquinanti • Consorzio Viveracqua • Azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità e della gestione sostenibile delle risorse idriche nelle scuole e prendendo parte ad eventi ed iniziative locali
	Obiettivo 7.2 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente la quota di energia rinnovabile nel mix energetico globale.	• Aumentare la quota di energia rinnovabile
	Obiettivo 8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che sostengano le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione e incoraggino la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari. Obiettivo 8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e il lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavori di pari valore. Obiettivo 8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere ambienti di lavoro sicuri per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e coloro che hanno un'occupazione precaria.	• Prosperità economica e creazione di posti di lavoro • Rispetto dei diritti del lavoro e promuovere ambienti di lavoro sicuri per tutti i lavoratori secondo la normativa vigente
	Obiettivo 9.2 Promuovere un'industrializzazione inclusiva e sostenibile e, entro il 2030, aumentare significativamente la quota dell'industria nell'occupazione e nel prodotto interno lordo, in linea con le circostanze nazionali. Obiettivo 9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e riadattare le industrie per renderle sostenibili, con una maggiore efficienza nell'uso delle risorse e una maggiore adozione di tecnologie e processi industriali puliti e rispettosi dell'ambiente, con tutti i Paesi che agiscono in base alle rispettive capacità. Obiettivo 9.5 Potenziare la ricerca scientifica e migliorare le capacità tecnologiche dei settori industriali di tutti i Paesi, in particolare di quelli in via di sviluppo, anche incoraggiando l'innovazione e aumentando in modo sostanziale, entro il 2030, il numero di addetti alla ricerca e allo sviluppo per 1 milione di abitanti e la spesa pubblica e privata per la ricerca e lo sviluppo.	• Crescita del Valore Economico Generato • Piano degli Interventi • Piano delle Opere Strategiche • Attività di ricerca e monitoraggio delle falde, degli inquinanti e dei punti di prelievo • Progetto KANDO per migliorare il servizio di monitoraggio degli inquinanti in fognatura

SDGs	Target specifico SDGs	Azioni intraprese da Acque Veronesi
	Obiettivo 10.2 Entro il 2030, dare potere e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, indipendentemente da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione o status economico o di altro tipo. Obiettivo 10.4 Adottare politiche, soprattutto fiscali, salariali e di protezione sociale, e raggiungere progressivamente una maggiore uguaglianza.	• Bonus sociale idrico • Certificazione per la Responsabilità Sociale IQNet SR10
	Obiettivo 11.3 Entro il 2030, migliorare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipativa, integrata e sostenibile degli insediamenti umani in tutti i Paesi. Obiettivo 11.4 Rafforzare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale mondiale.	• Continuo rafforzamento dei sistemi e delle reti idriche nel territorio di competenza • Miglioramento e innovazione dei sistemi idrici • Installazione di contatori SMART • Aumento della qualità delle acque depurate
	Obiettivo 12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali. Obiettivo 12.4 Entro il 2020, realizzare una gestione ecologicamente corretta delle sostanze chimiche e di tutti i rifiuti lungo il loro ciclo di vita, in conformità con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio nell'aria, nell'acqua e nel suolo, al fine di minimizzare gli impatti negativi sulla salute umana e sull'ambiente. Obiettivo 12.5 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo. Obiettivo 12.7 Promuovere pratiche di approvvigionamento pubblico sostenibili, in conformità con le politiche e le priorità nazionali. Obiettivo 12.8 Entro il 2030, garantire che le persone abbiano ovunque le informazioni e la consapevolezza necessarie per uno sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura.	• Strategia di sostenibilità • Aumento della qualità delle acque reflue depurate • Riduzione dei fanghi smaltiti in discarica • Aumento della percentuale di fanghi e altri rifiuti destinati a pratiche di riciclo • Albo fornitori di Viveracqua • Codice Etico degli Appalti • Promozione dell'educazione ambientale nelle scuole • Azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità prendendo parte ad eventi ed iniziative locali
	Obiettivo 13.1 Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e alle catastrofi naturali in tutti i Paesi. Obiettivo 13.3 Migliorare l'educazione, la sensibilizzazione e le capacità umane e istituzionali sulla mitigazione dei cambiamenti climatici, l'adattamento, la riduzione dell'impatto e l'allerta precoce.	• Analisi dei rischi ESG • Investimenti per l'aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e per la riduzione delle perdite di rete • Investimenti per la captazione delle risorse idriche e ricerca di nuove fonti di approvvigionamento • Analisi di Climate risk assessment e Carbon Footprint in collaborazione con Viveracqua
	Obiettivo 15.1 Entro il 2020, garantire la conservazione, il ripristino e l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri e d'acqua dolce interna e dei loro servizi, in particolare delle foreste, delle zone umide, delle montagne e delle zone aride, in linea con gli obblighi previsti dagli accordi internazionali.	• Valutazioni di Incidenza Ambientale (VIA) per valutare gli impatti potenziali dei progetti sulle specie e gli habitat protetti • Ricerca e determinazione delle Aree di Salvaguardia per sorgenti e pozzi • Controllo e monitoraggio dell'acqua restituita all'ambiente dopo la depurazione
	Obiettivo 16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le sue forme. Obiettivo 16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli.	• Modello 231 • Codice Etico • Mappatura dei rischi anticorruzione • Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT)

1.4 Il processo di analisi di materialità

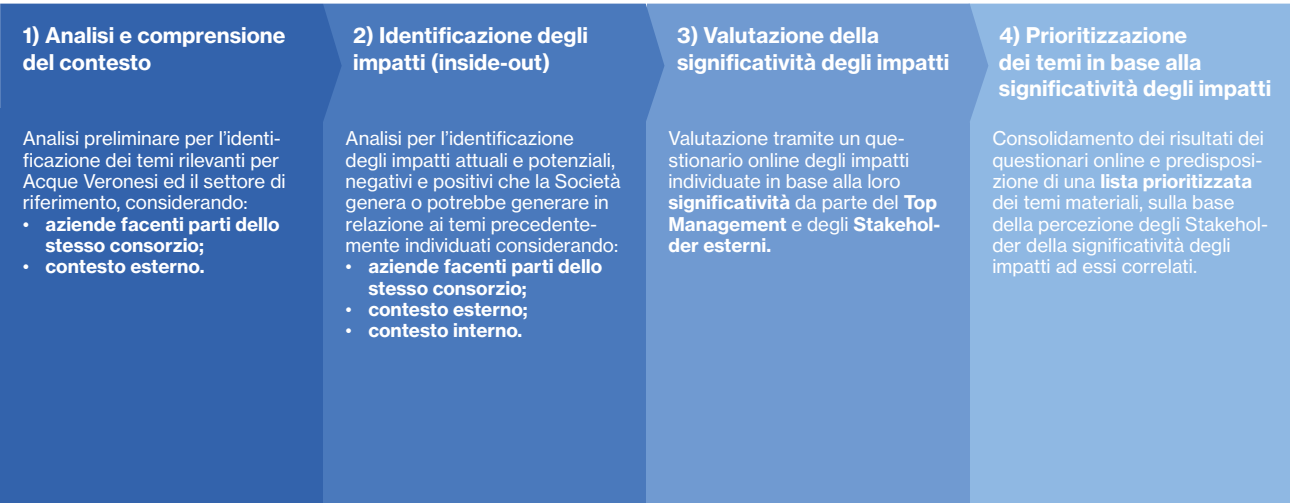
[GRI 3-1] [GRI 3-2]

L'**analisi di materialità** è il processo con cui l'organizzazione identifica i temi di sostenibilità rilevanti (materiali) per il proprio business e per gli stakeholder.

Per la redazione di questo report Acque Veronesi ha scelto di confermare l'analisi di materialità tenutasi nei primi mesi del 2023 per l'anno 2022, prevedendo di svolgere una nuova analisi nel 2025 sulla base del concetto di **“doppia materialità”**, introdotto dalla direttiva **Corporate Sustainability Reporting (CSRD)**, adottata nel gennaio 2023 dall'Unione Europea.

Per l'analisi svolta nel 2023, la Società ha adottato l'approccio metodologico della **“materialità degli impatti”** previsto dai GRI Standards 2021. Il processo prevede di identificare, secondo una prospettiva inside-out, i temi materiali sulla base della **significatività**, ovvero il livello di beneficio o di gravità, dei relativi **impatti positivi e negativi, attuali e potenziali**, che l'organizzazione genera o potrebbe generare su **economia, società** (inclusi gli aspetti relativi ai diritti umani) e **ambiente**.

Nell'infografica sottostante si illustrano le quattro fasi principali che hanno delineato il processo di analisi:



Ognuno dei temi sottoposti a valutazione, a esclusione di quello relativo alla “Compliance normativa e gestione del rischio”³, sono risultati “temi materiali”, avendo ottenuto un punteggio di significatività superiore alla soglia di materialità. La “Compliance normativa e la gestione del rischio” sono aspetti imprescindibili per la normale condotta del business di Acque Veronesi e la sua rendicontazione trova comunque luogo all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità.

Tra i temi che hanno un impatto esterno maggiormente significativo, sia in termini di beneficio che di probabilità, sono emerse le questioni legate al settore del servizio idrico. In particolare, hanno assunto un'importanza fondamentale la restituzione di un'acqua priva di contaminanti nell'ambiente e la fornitura di acqua potabile sicura e di alta qualità ai cittadini. Inoltre, sono risultate essenziali l'offerta di un servizio efficiente, continuo e di valore agli utenti, l'adozione di politiche di governance etiche e la riduzione dell'impatto ambientale in termini di energia ed emissioni. La sfera delle persone ha assunto anch'essa un ruolo rilevante, soprattutto per quanto riguarda la salute e la sicurezza dei collaboratori.⁴

Posizione	Tema	Significatività
1	Qualità dell'acqua restituita all'ambiente	Molto alta
2	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile	
3	Salute e sicurezza sul lavoro	
4	Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente	
5	Etica, integrità aziendale e anticorruzione	
6	Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni	
7	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	Alta
8	Tutela del territorio e della biodiversità	
9	Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli	
10	Innovazione e infrastrutture di servizio	
11	Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business	Medio alta
12	Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti	
13	Adattamento al cambiamento climatico	
14	Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli Stakeholders	
15	Privacy & Cybersecurity	
16	Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti	
17	Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare	
18	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti	
19	Promozione dell'educazione ambientale	

3) Per questo tema è stato identificato solo l'impatto negativo che ha raggiunto un punteggio sotto la soglia di materialità, poiché la probabilità di accadimento è stata ritenuta molto bassa.

4) Si prega di fare riferimento al paragrafo 7.3 Correlazione temi materiali e impatti per la descrizione di ciascun tema materiale e dei relativi impatti positivi e negativi.

← Legenda:

Ambiente

Servizio e catena del valore

Sociale

Governance

1.5 Il coinvolgimento degli stakeholder

[GRI 2-29]

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

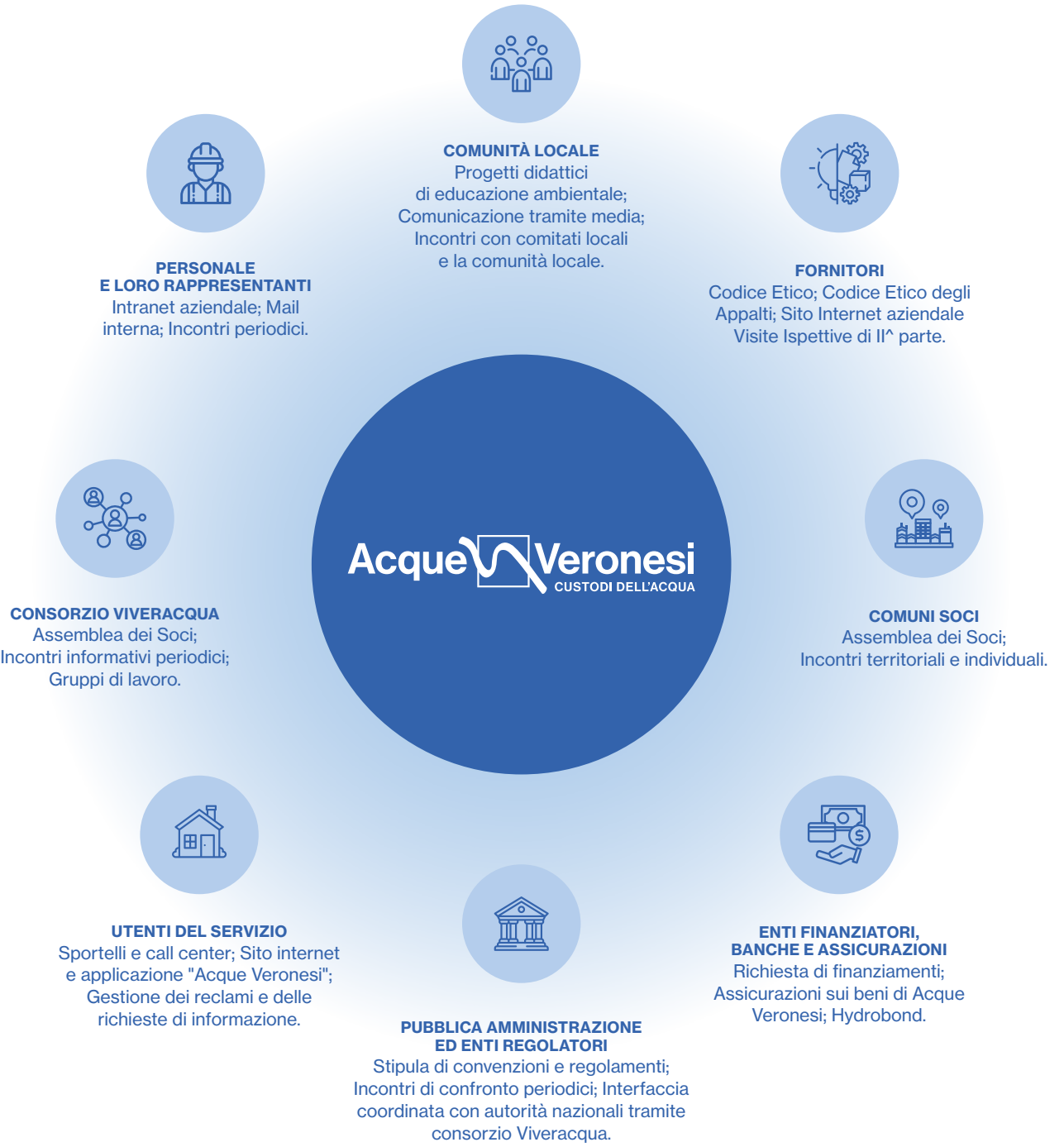
Per alimentare la consapevolezza nell’organizzazione e per migliorare la propria capacità di creare stabilmente valore per gli stakeholder, la Società patrocina l’interazione diretta con gli stakeholder e il dialogo continuo, elementi imprescindibili per l’instaurarsi di relazioni basate sulla fiducia, trasparenza e integrità.

La risorsa idrica e la sua gestione virtuosa sono, infatti, uno dei pilastri che gestore e territorio condividono. Per tale motivo è significativo confrontarsi con i diversi stakeholder sui valori e sugli aspetti concreti della vita societaria e educare i cittadini a un uso consapevole e responsabile dell’acqua.

Trasparenza, ascolto e sostenibilità sono valori chiave per Acque Veronesi, che si traducono in una costante rendicontazione ai propri stakeholder circa prestazioni e risultati sugli obiettivi e sugli impegni stabiliti, per capirne esigenze, interessi e aspettative in relazione ai progetti societari.

Sempre attraverso il dialogo con gli stakeholder sono stati identificati gli aspetti più rilevanti da rendicontare con i relativi indicatori di performance.

Ciascuna funzione aziendale ha la responsabilità di intrattenere i rapporti con i soggetti con i quali collabora maggiormente, utilizzando diversi strumenti di ascolto e di dialogo, per garantire una comunicazione trasparente e diversificata a seconda del contesto e delle attività. Gli stakeholder principali e le modalità di coinvolgimento sono rappresentati nell’infografica sottostante.



Una più approfondita analisi degli stakeholder di Acque Veronesi e delle modalità di coinvolgimento vengono riportate nel paragrafo Allegati Capitolo 1. Carta d'Identità.

Governance

2.1 La creazione del valore condiviso

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

Nel 2023, il valore della produzione di Acque Veronesi si è attestato intorno ai 109 milioni di euro, in diminuzione del 6 % rispetto al 2022.

Il margine operativo lordo è comunque risultato superiore rispetto a quello dell'esercizio precedente per 1,7 milioni di euro, in crescita del 8%, e il risultato netto è positivo per circa 2,9 milioni di euro, superiore rispetto all'esercizio 2022 principalmente per la diminuzione dei costi delle materie prime. I ricavi tariffari sono complessivamente aumentati e, allo stesso modo, gli altri ricavi grazie ai crediti d'imposta e al rilascio di fondi.

Allo stesso tempo, si rileva però un minor conguaglio tariffario per effetto della diminuzione della spesa per i materiali, dovuti a un minor utilizzo dei carboni attivi per la potabilizzazione delle acque, dei minori costi dell'energia elettrica e dello smaltimento dei fanghi. È stata inoltre mantenuta la gestione del FoNI, il Fondo Nuovi Investimenti. L'effetto combinato di tali variazioni ha determinato un lieve decremento del valore della produzione. Il prospetto di distribuzione del valore economico generato secondo la metodologia del Global Reporting Initiative (GRI) permette di analizzare la distribuzione del valore creato sotto forma di costi, evidenziando il flusso di risorse indirizzato agli stakeholder che hanno contribuito, a vario titolo, alla sua produzione.

Nel 2023 il **valore economico generato** è stato pari a circa **101 milioni di euro** segnando un -3,78% rispetto allo scorso anno. Circa il 87% del valore economico generato da Acque Veronesi nel 2023 è stato distribuito sul territorio in cui la Società opera:

- › **ai fornitori**, per circa 56 milioni di euro, attraverso gli acquisti dei beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività aziendali
- › **al personale**, per circa 21 milioni di euro, sotto forma di costi per salari e stipendi, oneri sociali, benefit, compensi agli amministratori;
- › **ai finanziatori**, per circa 3 milioni di euro, come interessi riconosciuti a remunerazione del capitale di credito;
- › **alla Pubblica Amministrazione**, è stato distribuito un valore economico pari a circa 8,7 milioni di euro, in linea con gli anni precedenti.

Il **valore economico trattenuto**, determinato come differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito, rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie dedicate alla crescita economica e alla stabilità patrimoniale della Società, nonché alla creazione di nuova ricchezza a vantaggio degli stakeholder. Tale importo, pari a 12,5 milioni di euro nel 2023 (12% del totale), va considerato come l'investimento che le diverse categorie di stakeholder effettuano ogni anno, al fine di mantenere in efficienza Acque Veronesi e permetterne uno sviluppo sostenibile nel lungo termine.

Nel capitolo 7 Guida alla lettura, paragrafo Allegati Capitolo 2. Governance, è riportato il valore economico di Acque Veronesi, calcolato sulla base delle voci del conto economico dell'esercizio 2023. La tabella rappresenta una riclassificazione del bilancio al fine di determinare il valore generato dall'attività aziendale, il valore distribuito agli stakeholder e il valore trattenuto all'interno dell'azienda. Gli utili generati per il territorio vengono reinvestiti da Acque Veronesi sotto forma di autofinanziamento.

Nel corso del 2023 Acque Veronesi ha ricevuto dagli enti regolatori di settore e dal Governo alcune sovvenzioni da destinare ad investimenti da attuarsi sul territorio di competenza, come riportato nella tabella sottostante.

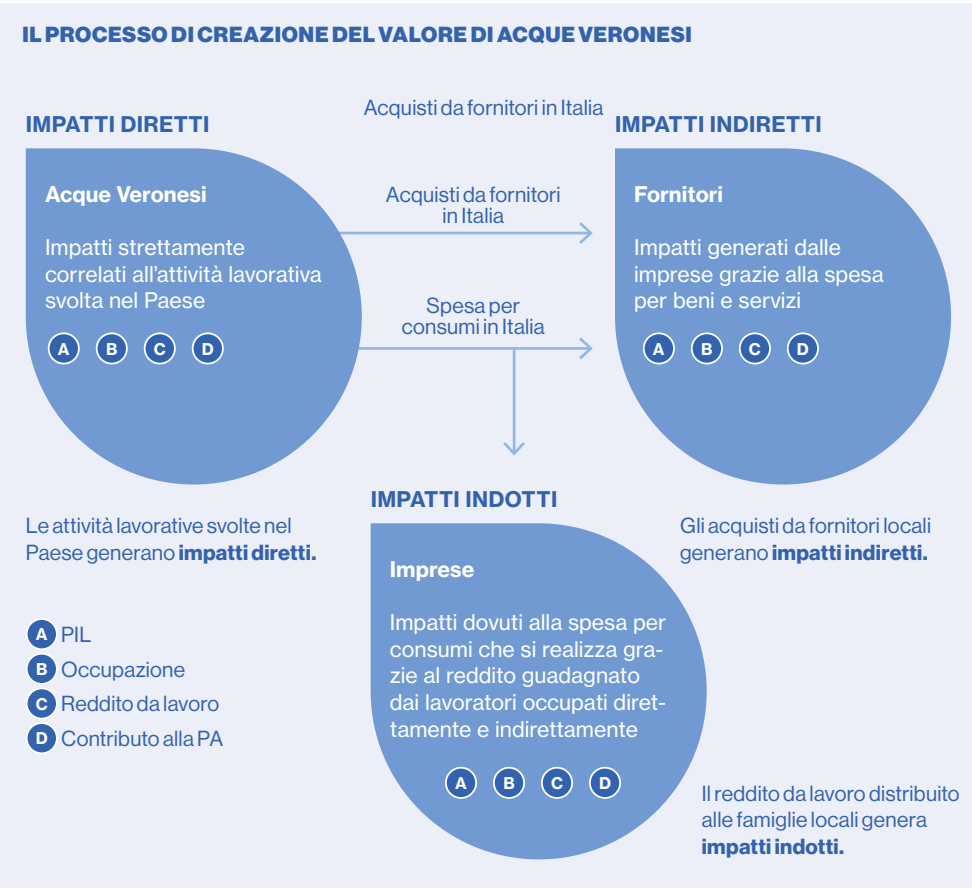


Descrizione	Fonte	Importo (€)
Realizzazione impianto di depurazione presso località Bonferraro	D.D.R. n. 319/2022	150.343
Comune di Caldiero - Adeguamento ed estensione reti fognarie e acquedottistiche: primo stralcio (contributo destinato a coprire solo la fognatura)	Determinazione n. 66 del 09.06.2023 Consiglio di Bacino Veronese	140.000
Spostamento reti interferenti	Cepav - Iricav	1.869.931
Contributo a fronte delle richieste di revisione prezzi presentate dagli appaltatori ad Acque Veronesi	MIMS articolo 1-septies, comma 6, del D.L n. 73/2021	683.658

Le ricadute economiche e occupazionali

[GRI 203-2]

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



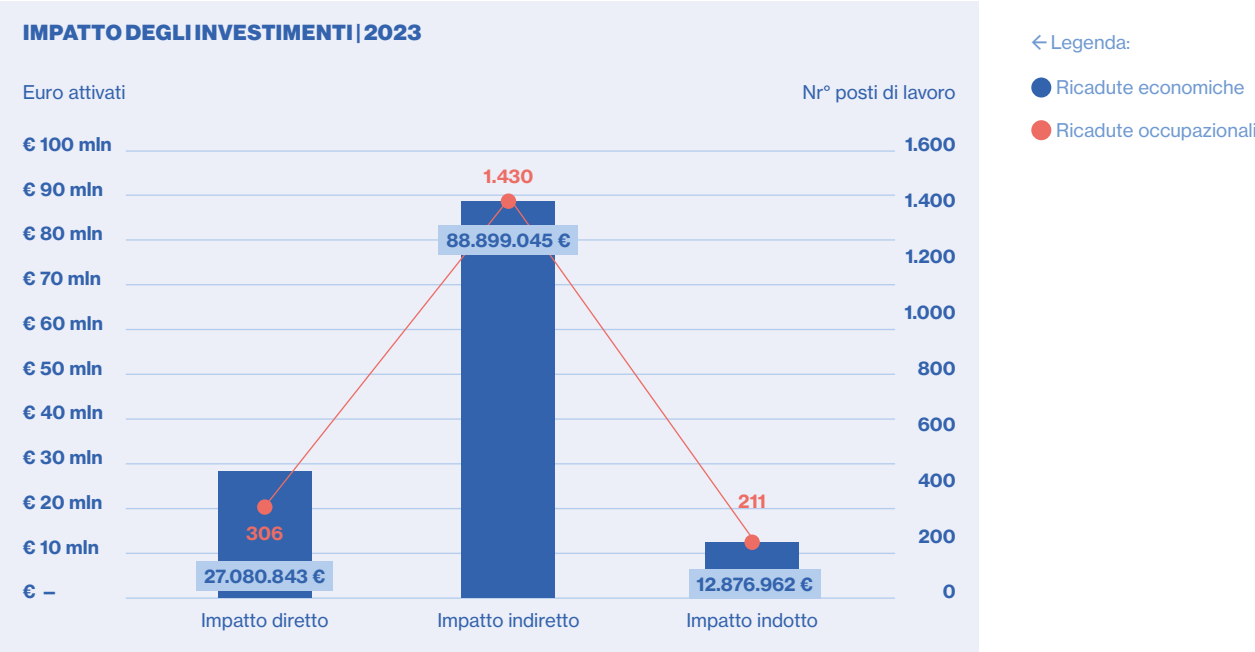
Acque Veronesi è consapevole degli impatti generati dalla propria attività e ha sviluppato un'analisi per distinguere la generazione di un impatto diretto, indiretto e indotto, sia economico che occupazionale, nel territorio nazionale.

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

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

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

Grazie all'ordinaria gestione del business e agli investimenti realizzati, Acque Veronesi ha generato in Italia, nel 2023, **un impatto economico complessivo pari a 128,86 milioni di euro** verso i propri stakeholder e la comunità. È possibile stimare, inoltre, che lungo tutta la catena del valore sono stati creati complessivamente **1.947 posti di lavoro**, in termini di contratti equivalenti a tempo pieno. Di questi, **27,08 milioni di euro** sono riconducibili all'impatto diretto, insieme a **306 posti di lavoro**, mentre come impatto **indiretto** lungo la catena del valore sono derivati **88,90 milioni di euro** e sostenuti **1.430 posti di lavoro**. L'impatto **indotto** è invece valutabile in **12,88 milioni di euro** e **211 posti di lavoro**.



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

La tassonomia europea per la finanza sostenibile

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

La prima iniziativa della strategia comunitaria è la **Tassonomia europea** (di seguito solo Tassonomia), approvata con il Regolamento UE 2020/852, che mira a diventare il **primo sistema di classificazione unico a livello internazionale per l'identificazione di attività economiche ecosostenibili**. L'obiettivo della Tassonomia è quello di rendere trasparenti e riconoscibili le attività realmente sostenibili, così da facilitare gli investitori nella scelta di investimenti efficaci e consapevoli.

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

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici
2. Adattamento ai cambiamenti climatici
3. Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine
4. Transizione verso un'economia circolare
5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento
6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

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

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

Il Regolamento Delegato 2021/2139 ("Climate Delegated Act") e il successivo Regolamento Delegato 2022/1214 ("Complementary Delegated Act"), che ha incluso nella Tassonomia anche alcune attività energetiche dei settori del gas e del nucleare, hanno individuato le attività relative ai primi due obiettivi ambientali, ovvero mitigazione o adattamento al cambiamento climatico, nonché i rispettivi criteri di contributo sostanziale e requisiti DNSH.

Nel 2023, l'Unione Europea ha approvato il Regolamento delegato 2023/2486 ("Environmental Delegated Act") che definisce le attività e relativi criteri per i restanti quattro obiettivi ambientali.

Per **l'anno fiscale 2023**, i requisiti di disclosure introdotti da quest'ultimo regolamento prevedono che siano comunicati la quota di fatturato, spese in conto capitale e spese operative rilevanti associate alle attività economiche ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia con riferimento a tutti e sei gli obiettivi, mentre la verifica di allineamento, ossia il rispetto dei criteri che permettono di definire tali attività effettivamente ecosostenibili, deve essere svolta solo per i primi due obiettivi climatici.

Acque Veronesi, già dall'anno fiscale 2021, assieme a un nutrito gruppo di altri gestori del consorzio Viveracqua, ha iniziato un progetto per valutare le attività di business dei propri

consorziati rispetto alle disposizioni della Tassonomia. All'interno di questa iniziativa, Acque Veronesi ha deciso di misurarsi con l'applicazione della Tassonomia, **in anticipo rispetto agli obblighi di rendicontazione dalla nuova Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, che interesserà la Società dal 2026 per l'anno fiscale 2025. Nell'ambito di tale lavoro, Acque Veronesi ha determinato il grado di allineamento delle proprie attività economiche, espresso attraverso l'utilizzo di **KPI economico-finanziari (ricavi, CapEx e OpEx)**.

Per verificare l'ammissibilità e in successione l'allineamento delle proprie attività alla Tassonomia, Acque Veronesi ha coinvolto le proprie Unità Organizzative in un processo di analisi strutturato in quattro fasi:

- 1. Identificazione delle attività ammissibili;
- 2. Valutazione dei criteri tecnici, dei requisiti DNSH e delle Garanzie Minime di Salvaguardia;
- 3. Calcolo degli indicatori economico-finanziari di performance (KPI);
- 4. Rappresentazione dei risultati.

IDENTIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI

Per quanto riguarda l'individuazione delle attività ammissibili, si è proceduto con un aggiornamento dell'analisi e della valutazione delle specifiche attività di Acque Veronesi inerenti al Servizio Idrico Integrato o ad altre attività “no-core” di investimento o operatività, quali ad esempio la gestione del parco mezzi aziendale e gli investimenti di ristrutturazione di edifici. Per ciascun ambito aziendale, sono state mappate e identificate le potenziali attività economiche ammissibili alla Tassonomia, mediante consultazione degli allegati ai Regolamenti delegati, considerando in prevalenza la coerenza con le definizioni riportate. Si è successivamente proceduto ad approfondire e affinare l'identificazione con l'analisi delle commesse tramite il coinvolgimento dei referenti delle singole Unità Organizzative. Rispetto all'informativa per l'anno fiscale 2022, l'analisi ha preso in esame anche le attività economiche descritte nel Regolamento delegato (UE) 2023/2486 relativo agli obiettivi ambientali e le nuove attività previste dal Regolamento 2023/2485 per gli obiettivi climatici.

Si segnala che, per quanto riguarda l'ammissibilità delle attività all'adattamento ai cambiamenti climatici, è stato adottato il seguente approccio:

- › le attività considerate “abilitanti” dal Regolamento, sono state considerate per tutti e tre i KPI;
- › per tutte le altre, sono state considerate ammissibili (sotto il profilo di CapEx/OpEx) solo le attività per le quali è stata svolta un'analisi di rischio climatico.

Nello specifico, sono risultate ammissibili 15 attività, così suddivise per obiettivo:

Obiettivo	N. attività ammissibili
Mitigazione dei cambiamenti climatici	9
Adattamento ai cambiamenti climatici	2
Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine	3
Transizione verso un'economia circolare	1
Prevenzione e controllo dell'inquinamento	0
Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	0

ANALISI DEL RISPETTO DEL VAGLIO TECNICO, DEI REQUISITI DNSH E DELLE GARANZIE MINIME DI SALVAGUARDIA SOCIALE

A valle dell'identificazione delle attività ammissibili, si è proceduto, per le sole attività che contribuiscono agli obiettivi climatici, alla verifica dell'allineamento alla Tassonomia delle stesse. Questa valutazione è stata svolta per ciascuna attività attraverso la raccolta di informazioni quali-quantitative e analisi documentali per singolo asset, perimetro di servizio o commessa analizzata, al fine di constatare, viste le caratteristiche dell'attività condotta, il superamento dei criteri di vaglio tecnico e dei requisiti DNSH della Tassonomia.

L'articolo 18.1 del Regolamento UE sulla Tassonomia descrive le cosiddette Garanzie Minime di Salvaguardia (MS) come procedure attuate da un'azienda per garantire che le sue attività economiche siano allineate con un insieme di standard riconosciuti a livello internazionale. In linea con quanto descritto dal “Final Report on Minimum Safeguards” della Platform on Sustainable Finance di ottobre 2022, Acque Veronesi ha effettuato una valutazione degli ambiti di applicazione delle garanzie minime: diritti umani, corruzione, fiscalità, pratiche concorrenziali. La Società, negli anni, si è dotata di processi adeguati alla gestione di tali aspetti e non ha ricevuto sanzioni significative in merito ad essi nell'anno di rendicontazione.

Per maggiori informazioni sulle modalità di gestione da parte di Acque Veronesi di questi temi è possibile far riferimento ai paragrafi: [2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione](#), [La diversità e l'inclusione](#) e [6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori](#).

CALCOLO DEGLI INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI DI PERFORMANCE (KPI)

La metodologia di calcolo dei KPI economico-finanziari, che definiscono le quote di attività allineate alla Tassonomia, utilizza come fonte i dati del Bilancio di Esercizio della Società e la contabilità industriale. Al fine di garantire la coerenza tra le grandezze qui rendicontate nell'ambito della disclosure prevista dalla Tassonomia e quanto già determinato nell'ambito del reporting finanziario, previsto dalla normativa, l'analisi degli economics è stata coordinata dall'Unità Organizzativa Controllo di Gestione utilizzando un Software gestionale di planning che ha permesso di mappare le singole voci di conto economico associate alle attività ammissibili e allineate.

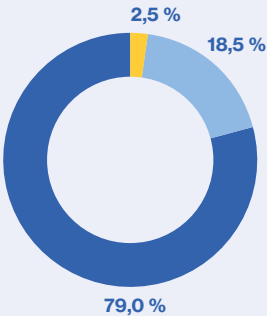
L'analisi condotta per l'anno di rendicontazione 2023 ha evidenziato che il 97,5% dei ricavi, il 96,3% delle spese in conto capitale (CapEx) e il 78,3% delle spese operative (OpEx) sono risultate ammissibili alla Tassonomia. Dalla valutazione è emerso, in particolare, che il 79% dei ricavi, il 35% delle spese in conto capitale (CapEx) e il 56,4% delle spese operative (OpEx) sono risultate allineate alla Tassonomia.

Nello specifico, le attività inerenti al Servizio Idrico Integrato annoverano la quota di allineamento più ampia all'obiettivo Mitigazione dei cambiamenti climatici, grazie, soprattutto, alle prestazioni, alla gestione e agli efficientamenti condotti su reti e impianti. Inoltre, Acque Veronesi punta a incrementare la quota di attività ecosostenibili prevedendo di recepire, già in fase progettuale, i criteri di vaglio tecnico e i requisiti DNSH della Tassonomia pertinenti all'intervento che si prevede di realizzare.

RICAVI

Numeratore:
ricavi ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili. Sono stati considerati i ricavi netti relativi ai reparti di acquedotto, fognatura, depurazione e ai cogeneratori.

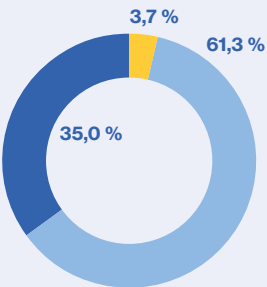
Denominatore:
totale dei ricavi netti con l'esclusione del contributo FoNI, dei proventi finanziari, dei contributi in conto impianti e in conto esercizio. Si specifica che i ricavi per somministrazione di acqua e per i servizi di fognatura e depurazione sono rilevati per competenza in base ai consumi effettivi o stimati per i periodi successivi a quello di lettura del misuratore; i ricavi per vendite dei prodotti, invece, sono riconosciuti al momento del trasferimento della proprietà, che normalmente si identifica con la consegna o la spedizione dei beni.



SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX)

Numeratore:
CapEx ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili. Sono stati considerati tutti gli investimenti relativi ai servizi acquedottistico, fognatura, depurazione e digestione anaerobica, alle piattaforme per la gestione dell'energia e degli efficientamenti energetici, alle attività immobiliari e al software per la gestione dell'autoparco.

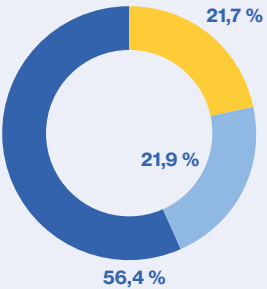
Denominatore:
sono state prese in considerazione le tabelle di movimentazione degli asset come da nota integrativa. Sono stati considerati gli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore ed escluse le variazioni del fair value (valore equo), al lordo dei contributi in conto impianti.



SPESE OPERATIVE (OPEX)

Numeratore:
costi diretti connessi alle singole attività ammissibili. Tra i costi diretti sono stati esclusi quelli relativi a: energia elettrica, prodotti chimici, personale di struttura, ammortamenti, svalutazione crediti, gestione finanziaria e gestione fiscale.

Denominatore:
è stata fatta un'analisi di dettaglio sulle voci del piano dei conti di conto economico insistendo sulle linee item specificatamente rivolte alle categorie considerate dalla normativa. Nello specifico, sono stati conteggiati costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali assests.

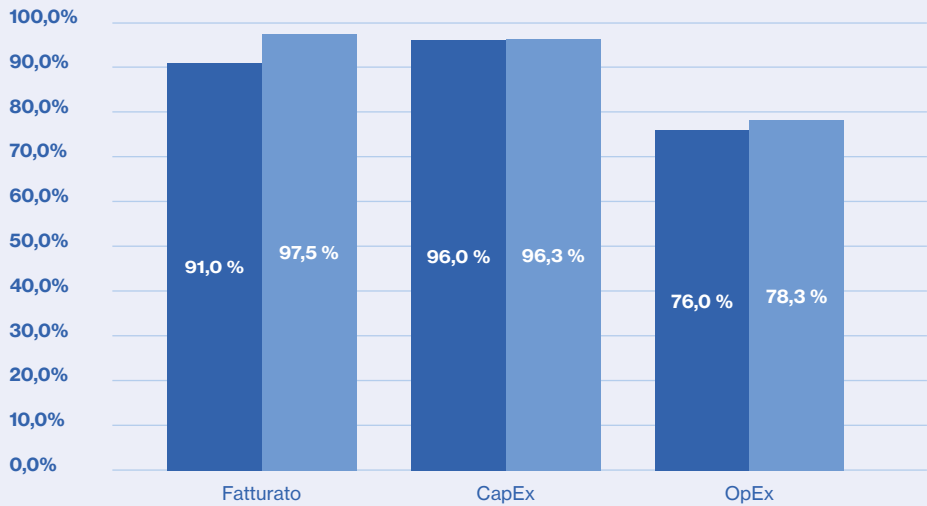


Si precisa che il calcolo degli indicatori è stato determinato avendo cura di evitare rischi di double counting e di rispettare la coerenza con la normativa; in particolare, sono stati apportati i necessari accorgimenti nel caso di ricavi, spese in conto capitale e spese operative comuni a più attività economiche, eseguendo analisi su Settori contabili, Centri di Costo e conti economici al fine di permettere un'attribuzione puntuale delle voci ai rispettivi KPI.

Considerando solo il perimetro delle attività inerenti agli obiettivi climatici già presenti nel 2022 ed escludendo le attività inserite successivamente, come quelle relative al settore "Gestione rischio catastrofe" e quelle inerenti agli obiettivi ambientali, nel complesso, sono risultate ammissibili anche nel 2023 le stesse attività del 2022. Le differenze registrate per il 2023 sono l'aggiunta dell'attività 7.2 "Ristrutturazione edifici esistenti", per l'avvio dei lavori di adeguamento della nuova sede, e l'esclusione dell'attività 4.1 "Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica", che non ha registrato voci di costo durante l'anno.

I KPI calcolati per il 2023, considerato che non ci sono state variazioni significative nella metodologia di calcolo, risultano in linea con quelli dell'anno precedente e con le caratteristiche del business societario, come si può evincere dall'infografica sottostante.

QUOTA KPI AMMISSIBILI



← Legenda:
● 2022
● 2023

← Legenda:
● Non ammissibile
● Ammissibile ma non allineato
● Allineato

RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI

Si riporta di seguito il dettaglio delle attività svolte da Acque Veronesi ammissibili alla Tassonomia, che hanno generato ricavi o sono state interessate da investimenti e costi operativi nel 2023.

↓ Legenda:

- 😊 Allineata
- 😐 Allineata parzialmente
- 😞 Non allineata

OBIETTIVO MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI – CCM

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
4.20 Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	Acque Veronesi gestisce, presso il depuratore "Città di Verona", due digestori anaerobici per il trattamento dei fanghi primari e di supero. Tale trattamento produce biogas impiegato come combustibile esclusivo in una centrale di cogenerazione per la produzione di EE e calore a servizio del depuratore stesso.	😊 100% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività soddisfa i requisiti di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.
5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di acquedotto e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per l'estensione e costruzione della rete idrica e degli impianti connessi.	😊 100% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività soddisfa i requisiti di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.
5.2 Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito, per il territorio di competenza, di mantenere e rinnovare le strutture del servizio di acquedotto.	😞 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività non soddisfa i criteri di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.
5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di fognatura e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per l'estensione e costruzione della rete fognaria e degli impianti di depurazione.	😐 61,57% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: il rispetto del criterio di vaglio tecnico, che fissa una soglia di efficienza energetica rispetto alla potenzialità di targa dell'impianto, è stato verificato per singolo impianto di depurazione. L'analisi puntuale ha permesso di individuare la percentuale di AE servita da impianti allineati rispetto al totale, pari al 61,57% per il 2023. Sulla base di questo driver è stato calcolato l'allineamento parziale di ricavi, CapEx e OpEx. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.
5.4 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito, per il territorio di competenza, di mantenere e rinnovare le strutture del servizio di fognatura e depurazione.	😐 2,07% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: il rispetto del criterio di vaglio tecnico, che fissa una soglia di riduzione del consumo energetico per l'anno di rendicontazione rispetto alla media del triennio precedente, è stato verificato per singolo agglomerato, considerando i consumi di EE di depuratori e sollevamenti. L'analisi puntuale ha permesso di individuare la percentuale di AE servita da agglomerati allineati rispetto al totale, pari al 2,07% per il 2023. Sulla base di questo driver è stato calcolato l'allineamento parziale di ricavi, CapEx e OpEx. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.
5.6 Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	Acque Veronesi gestisce presso il depuratore "Città di Verona" due digestori anaerobici per il trattamento dei fanghi primari e di supero. Tale trattamento produce biogas, stoccato in un apposito gasometro, impiegato come combustibile in una centrale di cogenerazione presso lo stesso depuratore.	😊 100% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività soddisfa i requisiti di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	Acque Veronesi nel contratto di noleggio a lungo termine dei propri automezzi (categorie M1 e N1) prevede che l'appaltatore fornisca mezzi di categoria Euro 6 o elettrici.	😐 3,06% (CapEx) 2% (OpEx) Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: 6 veicoli dell'autoparco aziendale rispettano il criterio di vaglio tecnico, ovvero hanno un livello di emissioni inferiori a 50 gCO2/Km. Per il calcolo dell'allineamento parziale dei CapEx è stato utilizzato come driver la percentuale di veicoli allineati sul totale (3,06% nel 2023). Sono stati invece considerati nel calcolo degli OpeEx quelli direttamente riconducibili ai mezzi allineati. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	Nel 2023 Acque Veronesi ha commissionato un'attività di verifica strutturale dell'edificio acquistato per divenire la nuova sede principale, propedeutica agli interventi di manutenzione in corso di esecuzione.	😞 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività non soddisfa i criteri di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività soddisfa solo il DSNH relativo all'adattamento ai cambiamenti climatici, mentre rispetta le garanzie sociali minime.
7.7 Acquisto e proprietà di edifici	Acque Veronesi ha recentemente acquistato un edificio da utilizzare come nuova sede principale, su cui, nel corso del 2023, sono state avviate varie attività volte al suo adeguamento e alla sua messa in servizio.	😞 0% Analisi contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo CCM: l'intera attività non soddisfa i criteri di vaglio tecnico. Analisi criteri DSNH e MS: l'attività non arreca danno agli altri 5 obiettivi e rispetta le garanzie sociali minime.

OBIETTIVO ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI – CCA

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
14.1 Servizi di emergenza	Acque Veronesi, durante situazioni di criticità causate da periodi di siccità, attua azioni di emergenza per garantire la fornitura d'acqua alla propria utenza, come ad esempio l'impiego di autobotti per il trasporto di acqua potabile. Nel 2023 ha inoltre aggiornato le proprie procedure che definiscono le attività di risposta alle emergenze (tra i rischi rilevati sono stati inclusi anche quelli meteo indotti).	😞 0% Per il 2023, in attesa di concludere le corrette modalità di allocazione dei costi per tale attività, si è scelto di non valutarne l'allineamento, come consentito dal Regolamento delegato 2023/2486.
14.2 Infrastrutture di prevenzione e protezione contro i rischi di alluvioni	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di fognatura, che comprende anche infrastrutture per governare le tracimazioni della rete fognaria mista (principalmente sfioratori di piena, idrovore e vasche di laminazione). Acque Veronesi, inoltre, ha in affidamento la manutenzione delle reti fognarie delle acque meteoriche del comune di Verona, comprese le relative infrastrutture per governarne le tracimazioni, pur restando la stesse in gestione al Comune.	😞 0% Per il 2023, in attesa di concludere le corrette modalità di allocazione dei costi per tale attività, si è scelto di non valutarne l'allineamento, come consentito dal Regolamento delegato 2023/2486.

OBIETTIVO USO SOSTENIBILE E PROTEZIONE DELLE RISORSE IDRICHE E MARINE - WTR

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
1.1 Fabbricazione e installazione (e relativi servizi) delle tecnologie di controllo delle perdite che consentono di ridurre e prevenire le perdite nei sistemi per la fornitura di acqua	Acque Veronesi installa sulle proprie reti acque-dottistiche tecnologie di controllo delle portate e delle pressioni, con lo scopo di distrettualizzare e modellizzare tali infrastrutture. I dati raccolti confluiscono in software in grado di comparare la situazione reale con le condizioni teoriche previste dai modelli numerici, fornendo ulteriori informazioni utili alla corretta gestione delle reti, come, ad esempio, l'ottimizzazione delle pressioni, che consente la limitazione dello stress dei sistemi di distribuzione. Tale attività contribuisce in modo sostanziale alla riduzione delle perdite nei sistemi per la fornitura di acqua.	0% Per il 2023, in attesa di concludere le corrette modalità di allocazione dei costi per tale attività, si è scelto di non valutarne l'allineamento, come consentito dal Regolamento delegato 2023/2486.
2.1 Fornitura di acqua	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di acquedotto e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per il rinnovo, l'estensione e la costruzione della rete idrica e degli impianti connessi.	0% Per il 2023, in attesa di concludere le corrette modalità di allocazione dei costi per tale attività, si è scelto di non valutarne l'allineamento, come consentito dal Regolamento delegato 2023/2486.
2.2 Trattamento delle acque reflue urbane	Acque Veronesi, sulla base della Convenzione sottoscritta con il Consiglio di Bacino Veronese per l'affidamento del SII, ha il compito di gestire il servizio di fognatura e l'obbligo di dare attuazione al Piano d'Ambito, che prevede, per il territorio di competenza, interventi strutturali per il rinnovo, l'estensione e la costruzione della rete fognaria e degli impianti di depurazione.	0% Per il 2023, in attesa di concludere le corrette modalità di allocazione dei costi per tale attività, si è scelto di non valutarne l'allineamento, come consentito dal Regolamento delegato 2023/2486.

OBIETTIVO TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE - CE

Attività tassonomia	Attività ammissibile Acque Veronesi	Verifica allineamento
3.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	Nel 2023 Acque Veronesi ha commissionato un'attività di verifica strutturale dell'edificio acquistato per divenire la nuova sede principale, propedeutica agli interventi di manutenzione in corso di esecuzione.	0% Per il 2023, in attesa di concludere le corrette modalità di allocazione dei costi per tale attività, si è scelto di non valutarne l'allineamento, come consentito dal Regolamento delegato 2023/2486.

Si riportano inoltre i modelli previsti dal Regolamento per la presentazione degli indicatori di prestazione (KPI). Si precisa che, se l'attività economica contribuisce in modo sostanziale a più obiettivi ambientali, nelle tabelle è indicato in grassetto l'obiettivo ambientale più importante per il calcolo dei KPI, evitando il doppio conteggio. In questo documento, inoltre, al fine di essere in linea con quanto richiesto dagli emendamenti apportati dall'Environmental Delegated Act, sono state previste le tabelle complementari che indicano le percentuali di ammissibilità e allineamento per ciascun obiettivo ambientale, considerando separatamente la quota di KPI che contribuisce a più obiettivi ambientali.

Con un approccio conservativo, la Società ha deciso di valorizzare solamente i CapEx e gli OpEx delle attività abilitanti che ricadono sotto l'obiettivo dell'adattamento ai cambiamenti climatici, non essendo in grado scorporare le spese legate alle altre attività non abilitanti di tale obiettivo.

TABELLE DI RIEPILOGO AMMISSIBILITÀ E ALLINEAMENTO PER OBIETTIVO

Quota di fatturato/Fatturato totale		
Obiettivi Tassonomia	Allineata alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla Tassonomia per obiettivo
CCM	78,98 %	96,98 %
CCA	0,00 %	0,49 %
WTR	–	96,98 %
CE	–	0,00 %
PPC	–	0,00 %
BIO	–	0,00 %

← Tabella integrativa per pagina 42

Quota di CapEx/CapEx totali		
Obiettivi Tassonomia	Allineata alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla Tassonomia per obiettivo
CCM	35,01 %	95,95 %
CCA	0,00 %	0,33 %
WTR	–	94,80 %
CE	–	0,34 %
PPC	–	0,00 %
BIO	–	0,00 %

← Tabella integrativa per pagina 44

Quota di OpEx/OpEx totali		
Obiettivi Tassonomia	Allineata alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla Tassonomia per obiettivo
CCM	56,40 %	77,19 %
CCA	0,00 %	1,11 %
WTR	–	76,27 %
CE	–	0,03 %
PPC	–	0,00 %
BIO	–	0,00 %

← Tabella integrativa per pagina 46

↓ Legenda relativa alle pagine 42, 44 e 46

- SI L'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia con riferimento all'obiettivo indicato.
- NO L'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia con riferimento all'obiettivo indicato.
- N/AM Non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia con riferimento all'obiettivo indicato.
- AM Ammissibile; l'attività è ammissibile con riferimento all'obiettivo indicato.

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

Esercizio Finanziario 2023				Anno			Criteri per il contributo sostanziale						Criteri per "non arrecare un danno significativo"									
	Codice/i	Fatturato assoluto	Quota di fatturato	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato allineato alla tassonomia, Anno 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione			
Attività economiche		k €	%	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T			
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																						
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																						
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1 CCA 5.1	47.479,8	50,1	SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	-	SI	SI	46,2	-	-			
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3 CCA 5.3	27.310,4	28,8	SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	28,1	-	-			
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		74.790,2	79,0														74,3					
di cui abilitanti		0,00	0,0														0,0	A				
di cui di transizione		0,00	0,0														0,0		T			
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																						
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3 CCA 5.3	17.046,3	18,0	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								16,6					
Infrastrutture di prevenzione e protezione contro i rischi di alluvioni	CCA 14.2	464,7	0,5	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,0					
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		17.511,0	18,5														16,6					
Totale (A.1 + A.2)		92.301,2	97,5														90,9					
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																						
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		2.392,4	2,5																			
Totale (A + B)		94.693,6	100,0																			

QUOTA DI SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX) ASSOCIATE
AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

Esercizio Finanziario 2023				Anno			Criteri per il contributo sostanziale				Criteri per "non arrecare un danno significativo"									
	Codice/i	Spese operative assolute	Quota di spese operative	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese in conto capitale allineate (A1) o ammissibili alla tassonomia (A2), Anno 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione	
Attività economiche		k €	%	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T	
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineati alla tassonomia)																				
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1 CCA 5.1	8.490,9	18,0	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	-	SI	SI	15,8	-	-	
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3 CCA 5.3	7.449,0	15,8	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	13,7	-	-	
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.4 CCA 5.4	214,1	0,5	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	1,2	-	-	
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	CCM 5.6 CCA 5.6	371,7	0,8	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	0,5	-	-	
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5 CCA 6.5	0,7	0,0	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	-	SI	SI	-	SI	0,0	-	T	
Spese in conto capitale delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		16.526,3	35,0														31,2			
di cui abilitanti		0,0	0,0														0,0	A		
di cui di transizione		0,7	0,0														0,0		T	
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua, compreso il rinnovo delle infrastrutture di raccolta, trattamento e fornitura di acqua per le esigenze domestiche e industriali. Non comporta modifiche sostanziali del volume del flusso raccolto, trattato o fornito/Fornitura di acqua	CCM 5.2 CCA 5.2	13.659,7	28,9	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								28,9			
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3 CCA 5.3	4.649,4	9,9	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								8,1			
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/Trattamento delle acque reflue urbane*	CCM 5.4 CCA 5.4	10.130,7	21,5	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								16,6			
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5 CCA 6.5	20,6	0,0	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,1			
Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.2 CCA 7.2 CE 3.2	159,4	0,3	AM	AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								0,0			
Acquisto di immobili ed esercizio della proprietà su tali immobili.	CCM 7.7 CCA 7.7	143,8	0,3	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								11,1			
Infrastrutture di prevenzione e protezione contro i rischi di alluvioni	CCA 14.2	154,1	0,3	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,0			
Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		28.917,6	61,3														64,8			
Totale (A.1 + A.2)		45.443,9	96,3														96,0			
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		1.757,3	3,7																	
Totale (A + B)		47.201,2	100,0																	

QUOTA DI SPESE OPERATIVE, RICONOSCIUTE DALLA TASSONOMIA, (OPEX)
ASSOCIATE AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

Esercizio Finanziario 2023				Anno			Criteri per il contributo sostanziale				Criteri per "non arrecare un danno significativo"									
	Codice/i	Fatturato assoluto	Quota di fatturato	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosi- stemi	Mitigazione dei cambia- menti climatici	Adattamento ai cam- biamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia Circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosi- stemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato alli- neato alla tassonomia, Anno 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione	
Attività economiche		k €	%	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S;N;N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T	
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	CCM 4.20 CCA 4.20	379,4	0,8	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	0,8	-	-	
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1 CCA 5.1	12.467,7	27,8	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	-	SI	SI	27,2	-	-	
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3 CCA 5.3	12.238,6	27,3	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	28,1	-	-	
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	CCM 5.6 CCA 5.6	184,2	0,4	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI	0,3	-	-	
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5 CCA 6.5	30,0	0,1	SI	NO	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	-	SI	SI	-	SI	0,1	-	T	
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		25.300,0	56,4														56,5			
di cui abilitanti		0,0	0,0														0,0	A		
di cui di transizione		30,0	0,1														0,1		T	
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3 CCA 5.3	7.639,0	17,0	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								16,6			
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5 CCA 6.5	1.602,8	3,6	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								2,8			
Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.2 CCA 7.2 CE 3.2	12,0	0,0	AM	AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								0,0			
Acquisto di immobili ed esercizio della proprietà su tali immobili.	CCM 7.7 CCA 7.7	73,2	0,2	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,0			
Servizi di emergenza	CCA 14.1	46,7	0,1	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,0			
Infrastrutture di prevenzione e protezione contro i rischi di alluvioni	CCA 14.2	451,7	1,0	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,0			
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		9.825,4	21,9														19,4			
Totale (A.1 + A.2)		35.125,4	78,3														75,9			
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		9.734,9	21,7																	
Totale (A + B)		44.860,3	100,0																	

2.2 Il modello di Governance

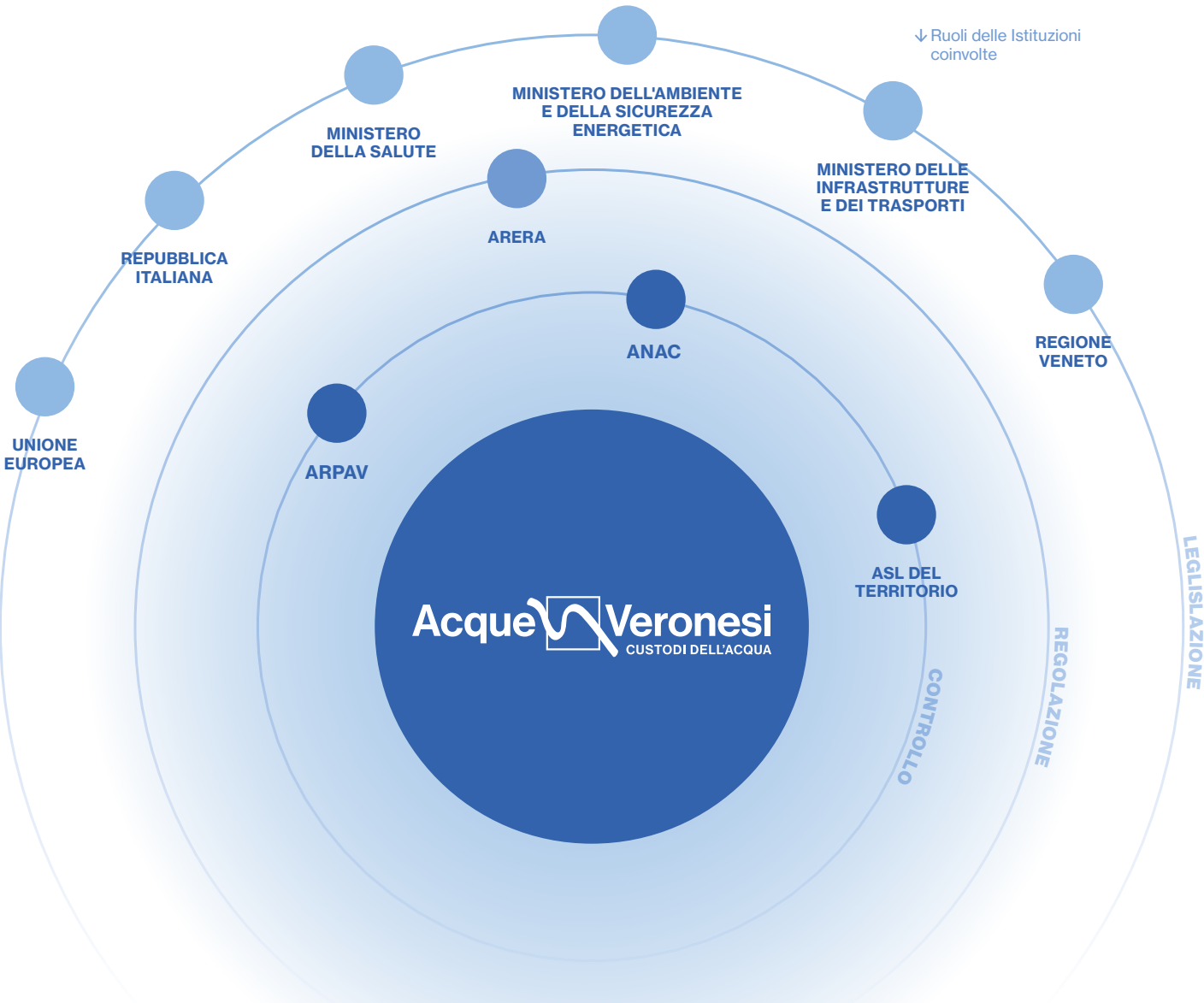
[GRI 2-25]

Acque Veronesi è una società **partecipata al 100% dai Comuni serviti o da società di gestione totalmente pubbliche**, ed è organizzata secondo il modello **in-house providing**⁶.

Il quadro normativo

Il Servizio Idrico Integrato è disciplinato da un complesso quadro normativo, che vede intrecciarsi normativa comunitaria, nazionale e regionale. Le Società che vi operano sono prevalentemente organizzate con una **governance multilivello**, dovuta dalla necessità di adattarsi alle peculiarità territoriali. Questo articolato sistema prevede la presenza di enti e istituzioni, sia a livello nazionale che territoriale, ognuno responsabile della pianificazione e del controllo per le rispettive competenze. Grazie a questo sistema è possibile garantire la continuità, la sicurezza, l'efficienza e la qualità del servizio offerto.

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



Nello specifico: 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.

PRINCIPALI ENTI DI REGOLAZIONE E CONTROLLO

Il ruolo regolatorio nel settore del servizio idrico integrato è svolto principalmente dai seguenti Enti:

- › Autorità di Regolazione per l'Energia Reti ed Ambiente (ARERA), a livello nazionale;
- › i diversi Enti di Governo d'Ambito (EGA), su scala territoriale.

ARERA

Le principali funzioni di ARERA in materia di regolazione del SII mirano a:

- › 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.

Approfondimento

NUOVO METODO TARIFFARIO (MTI-4) E NUOVE REGOLE PER LA QUALITÀ TECNICA

ARERA, nel 2023, ha introdotto un pacchetto di novità per il sistema idrico, che sono destinate a dispiegare i loro effetti nell'arco dei prossimi sei anni, in un'ottica di miglioramento continuo del tasso di investimento e di adeguamento del settore alle sfide inerenti alla sostenibilità, soprattutto rispetto alle questioni climatiche ed economiche.

Il nuovo metodo tariffario MTI-4 ha una durata di 6 anni e mira, attraverso un aggiornamento del Piano delle Opere Strategiche (POS) con un orizzonte temporale al 2035, a favorire la sicurezza degli approvvigionamenti idrici e, allo stesso tempo, a promuovere una maggiore cooperazione nei diversi livelli di pianificazione. Tra gli elementi di novità vi è un aggiornamento della componente a copertura del costo dell'energia elettrica, negli ultimi anni oggetto di evidenti oscillazioni. Per la sostenibilità energetica e ambientale, inoltre, il metodo prevede anche un primo impiego delle risorse del Fondo per la promozione dell'innovazione (istituito presso CSEA) per premiare **il riutilizzo delle acque reflue depurate e la riduzione della quantità di energia elettrica acquistata**.

Con la delibera 637/2023/R/idr, ARERA è intervenuta nella regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), con alcuni elementi di estrema attualità. Ad esempio, con il nuovo macro-indicatore **(MO-resilienza idrica)**, l'Autorità misurerà gli interventi dei gestori diretti a mitigare gli effetti del cambiamento climatico. L'alternarsi di siccità e alluvioni rende infatti necessario un nuovo approccio, negli approvvigionamenti da un lato e nella gestione delle acque meteoriche dall'altro.

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

L'EGA designato a svolgere il ruolo di pianificazione e controllo sul Sistema Idrico Integrato su 97 Comuni dei 98 della Provincia di Verona (il comune di Castagnaro è stato aggregato con ATO Polesine per questioni di strutturazione delle reti esistenti) è il **Consiglio di Bacino Veronese**, Ente pubblico dotato di propria personalità giuridica. Si occupa, tra l'altro, di:

- › **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 qualità adeguate alle aspettative, in condizioni di parità per tutte le classi sociali e su tutto il territorio.

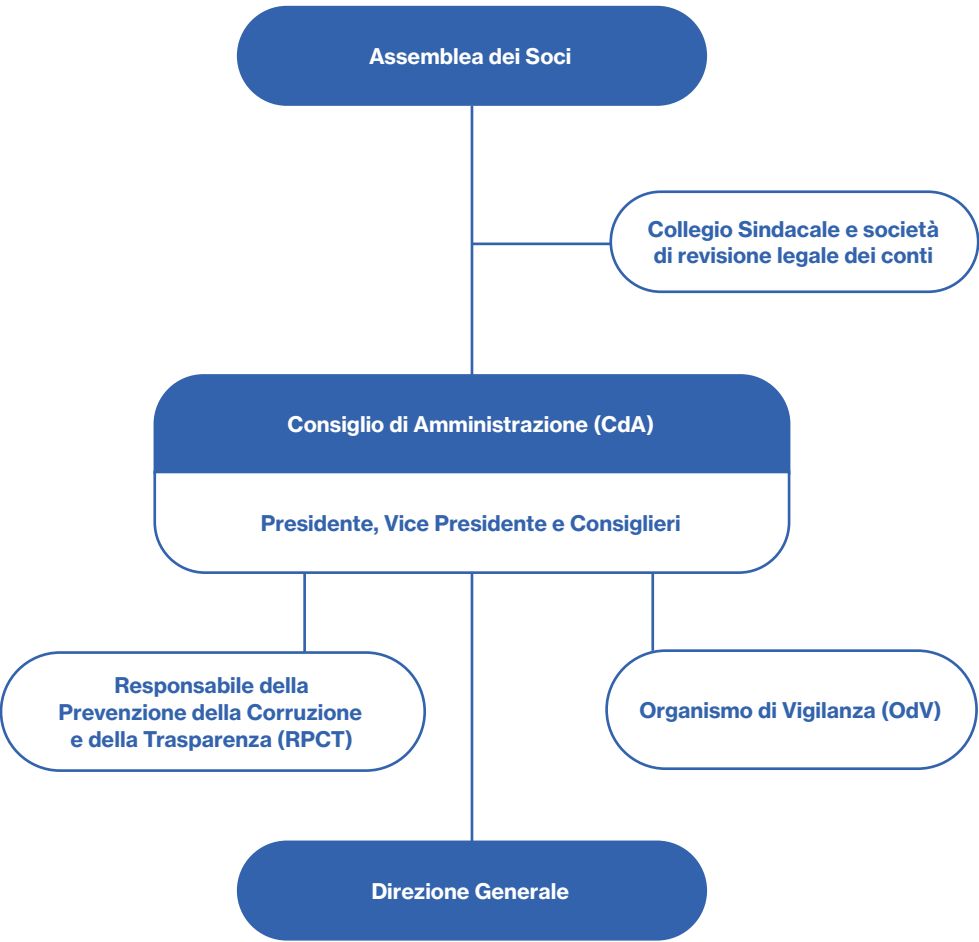
Tale Ente, nel 2011, ha approvato il **Piano d'Ambito** valido per il periodo 2013-2042, con lo scopo di definire l'insieme degli obiettivi da raggiungere in base agli esiti di un'analisi territoriale svolta a monte. Per quanto riguarda la parte di territorio di competenza di Acque Veronesi, tale strumento determina la necessità di realizzare complessivamente 680,5 milioni di euro di investimenti, dei quali quasi 406 milioni di euro già realizzati sino al 2023. Nello specifico, nel solo 2023, Acque Veronesi ha realizzato investimenti per oltre 47 milioni di euro.

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

- › **ANAC** - Autorità Nazionale Anticorruzione:
 - › emana le linee guida per l'**attuazione del Codice degli Appalti** e vigila sul corretto funzionamento degli appalti pubblici;
 - › vigila sulla **prevenzione della corruzione** nell'ambito delle amministrazioni pubbliche e delle società partecipate e controllate.
- › **ARPAV** - Agenzia Regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto:
 - › indaga sulle **fonti di pressioni ambientali** determinate dalle attività umane che, prelevando risorse e interagendo con l'ambiente circostante, producono impatti sull'ambiente;
 - › monitora nel tempo la **qualità delle matrici ambientali**;
 - › promuove attività correlate alla sostenibilità ambientale.
- › **ULSS** - Unità Locale Socio-Sanitaria:
 - › vigila e controlla la **qualità dell'acqua potabile**.

GLI ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-15] [GRI 2-17] [GRI 2-18] [GRI 2-19] [GRI 2-20]



ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è l'organo che rappresenta il territorio servito da Acque Veronesi. Trattandosi di un'impresa volta alla cura di un interesse pubblico, Acque Veronesi è soggetta al controllo "analogo" che tali Enti locali svolgono collettivamente ai sensi del D.Lgs. 267/2000⁷. All'Assemblea spetta anche il compito di eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA) e il suo Presidente.

7) La composizione dettagliata dell'Assemblea dei Soci e le quote di partecipazione degli stessi è consultabile al paragrafo [Composizione societaria per quota e percentuale per l'anno 2023](#).

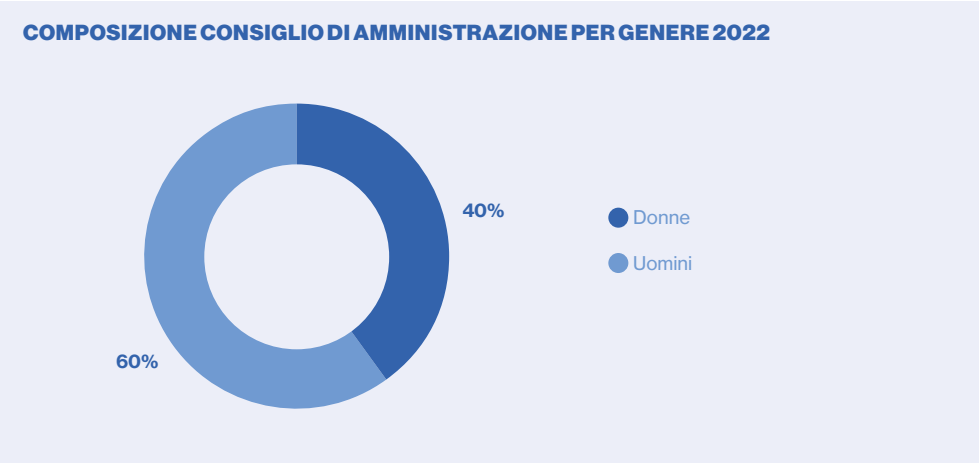
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Acque Veronesi è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri designati dall'Assemblea dei Soci. Il Presidente del CdA detiene la rappresentanza legale e in giudizio della Società. Il potere di rappresentanza del Presidente è distinto dal potere di gestione della Società, che compete collegialmente al Consiglio e, nei limiti della delega, al Direttore Generale. In carica, dal 2023, i seguenti componenti del CdA:

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

Il 29 aprile 2024, l'Assemblea dei Soci ha nominato i seguenti nuovi componenti: Roberto Mantovanelli (Presidente), Stefano De Pietri (Vice Presidente), Elena Nucci (Consigliere), Adriano Pimazzoni (Consigliere) e Roberta Tedeschi (Consigliere).

Roberto Mantovanelli, Presidente di Acque Veronesi, dal 2021 è componente della giunta esecutiva di Utilitalia e dal 2019 è presente nel management di Aqua Pubblica Europea come delegato di Viveracqua, il consorzio che riunisce i gestori dei Servizi Idrici Integrati del Veneto. Inoltre, nel 2023, ha ricevuto la nomina di Presidente di SOGESID S.p.A., società di ingegneria ambientale “in house providing” del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) e del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT).



La composizione del Consiglio di Amministrazione deve garantire la parità di genere e, ai sensi dell'art. 11 del Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica (TUSP), i componenti degli organi amministrativi devono possedere requisiti di onorabilità, professionalità e autonomia.

Devono essere infatti evitate situazioni di conflitto di interesse tra attività economiche personali e mansioni aziendali ricoperte; situazioni e attività in cui si può manifestare un conflitto con gli interessi della Società o che possano interferire con la capacità di assumere in modo imparziale decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto della normativa. La disciplina specifica dei casi di incompatibilità e inconferibilità è prevista dal D.Lgs. 39/2013. Nel corso del 2023 non sono stati segnalati casi di conflitto di interesse riguardanti i membri del CdA della Società.

La nomina dei componenti del CdA avviene sulla base di liste presentate dai Soci, nelle quali i candidati devono essere elencati mediante un numero progressivo. Ciascun Socio non può presentare più di una lista di candidati e ciascuna lista dovrà essere formata da candidati che, in applicazione al riparto tra i generi, siano idonei ad assicurare il rispetto delle previsioni di legge. I candidati poi vengono votati dall'Assemblea dei Soci, e in base alla graduatoria risultante si costituisce il nuovo Consiglio di Amministrazione.

Il CdA si riunisce mensilmente per definire le linee di indirizzo strategiche della Società.

Agli amministratori è riconosciuto il rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle loro funzioni, e può essere assegnata un'indennità annua complessiva, che viene determinata dai Soci, in occasione della nomina o con apposita decisione, in considerazione del principio di economicità e nel rispetto dei vigenti limiti di legge previsti per le società a partecipazione pubblica. Le suddette remunerazioni sono opportunamente differenziate in presenza di diversi oneri gestionali.

COLLEGIO SINDACALE

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

Il Collegio è formato da tre componenti che vengono scelti dall'Assemblea dei Soci tra gli iscritti al registro dei revisori contabili. In carica, dal 2023, i seguenti componenti del Collegio Sindacale:

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

Il 29 aprile 2024, l'Assemblea dei Soci ha nominato i seguenti nuovi componenti: Giovanni Severi (Presidente), Maria Paola Cattani (Sindaco Effettivo) e Cristiano Maccagni (Sindaco Effettivo).

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 e imparzialità. Questo ha il compito di vigilare sull'attuazione e il rispetto del **Codice Etico** e sul **Modello 231**. L'Organismo è formato da **cinque componenti**, tutti nominati dal Consiglio di Amministrazione. Il 1° aprile 2021 sono stati nominati: Francesco Barini (Presidente), Simone Albi, Fabio Maria Grigoli, Stefano Marcolini e Andrea Residori.

DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale di Acque Veronesi viene nominato dal CdA e ha il compito di garantire che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla sua natura e alle sue dimensioni.

Per svolgere tale incarico il Direttore Generale può adottare, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che prevede, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza. Attualmente, il sistema delle deleghe posto in essere all'interno della Società comprende la nomina di quattro institori (istituita a luglio 2023 la nuova Direzione “Sviluppo Strategico e Sostenibilità”) muniti di procura notarile con facoltà di parziale subdelega (Direttori di Funzione) e alcune deleghe e procure conferibili dal Direttore Generale ai propri Organi di staff.

RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE, DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (RPCT)

Il Responsabile della Prevenzione, della Corruzione e della Trasparenza ha il compito di vigilare sul rispetto delle disposizioni sulle inconfiribilità e incompatibilità degli incarichi di cui al D.Lgs. 39/2013, con capacità proprie di intervento, anche sanzionatorio, e di segnalare le eventuali violazioni all'ANAC. In Acque Veronesi il ruolo del RPCT è svolto da un dipendente interno.

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

[GRI 2-24]

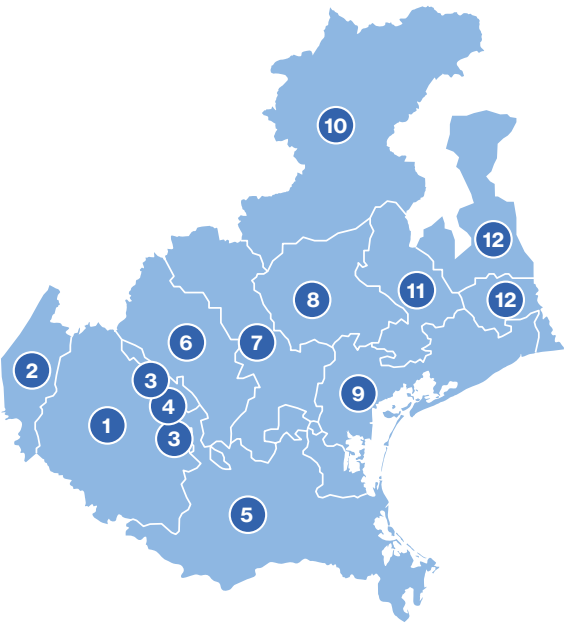
Il Direttore Generale condivide con il Consiglio di Amministrazione le strategie, le politiche e gli obiettivi dell'organizzazione in materia di sviluppo sostenibile. Il CdA è, inoltre, coinvolto nel processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità, sia durante la sua stesura che durante la fase di supervisione, prima della sua presentazione all'Assemblea dei Soci. Il CdA partecipa anche al processo di analisi di materialità per valutare gli impatti della Società.

L'andamento delle attività previste nell'ambito della sostenibilità è monitorato costantemente attraverso relazioni e informative presentate dai vari responsabili di riferimento e dal Direttore Generale stesso. Il Direttore Generale ha il compito di gestire gli impatti economici, ambientali e umani dell'organizzazione, ed è supportato nella sua operatività quotidiana dai diversi Direttori delle Unità Organizzative aziendali, per raggiungere gli obiettivi della Società, inclusi quelli relativi allo sviluppo sostenibile del settore idrico nel suo complesso. I Direttori delle Unità Organizzative aziendali sono quindi responsabilizzati per quanto attiene alla gestione degli impatti dell'organizzazione rispettivamente per i pilastri ESG identificati⁸, e si riuniscono periodicamente con il CdA per riferire in merito alla gestione degli impatti, sulla base dei quali viene delineata la strategia aziendale.

8) Per approfondimenti vedi 1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile

Il consorzio Viveracqua

Acque Veronesi è fondatrice assieme ad Acque Vicentine (oggi Viacqua) di Viveracqua, consorzio creato per promuovere una gestione integrata e sostenibile delle risorse idriche nel territorio Veneto. Viveracqua è stata istituita a giugno del 2011 e ha visto, nei mesi e negli anni, l'adesione di tutte le aziende del Servizio Idrico Integrato a totale proprietà pubblica con sede in Veneto.



I GESTORI DI VIVERACQUA

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

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

“Sviluppare sinergie, ridurre i costi e sostenere gli investimenti: questa è la missione del Consorzio Viveracqua, per mantenere il patto con il territorio e con i Comuni soci”.

ATTIVITÀ E PROGETTI DI VIVERACQUA

Le principali attività e progetti promossi dal Consorzio sono di seguito riportati.

ATTIVITÀ

Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)

- › Aumentare la tutela della qualità delle acque dalla fonte al rubinetto per garantire la salute del consumatore: è questo il principale obiettivo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan. Viveracqua ha promosso in questo ambito la formazione dei Team Leader, i tecnici chiamati a curare lo sviluppo, l'implementazione, il mantenimento, la verifica e la revisione dei PSA che dovranno essere predisposti per tutti i sistemi acquedottistici del Veneto.

Formazione

- › Da anni i gestori di Viveracqua promuovono progetti educativi, per le scuole e non solo, con l'obiettivo di dare un contributo concreto alla formazione dei cittadini di oggi e di domani. Dalla sinergia tra i gestori sono nate molteplici iniziative.

PROGETTI

Pluviometria

- › Viveracqua ha realizzato lo studio intitolato “Le piogge intense nella Regione Veneto” in cui viene fornito un quadro preciso da un punto di vista idrologico della distribuzione delle piogge intense della Regione. La ricerca ha preso in esame i dati di pioggia raccolti dal 1990 al 2020 dalla rete dei 142 pluviometri dell'ARPAV distribuiti nel territorio regionale: uno dei sistemi di monitoraggio fra i più moderni e avanzati a livello europeo.

ViveracquaLab

- › ViveracquaLab è un progetto di rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattor comune le competenze e le tecnologie a disposizione delle diverse aziende, per analizzare la qualità delle acque potabili e reflue, garantire la tutela della risorsa idrica, prevenire i rischi di contaminazioni dell'ambiente, assicurare la salute dei cittadini. Tra i cinque laboratori accreditati, il laboratorio Acque Veronesi effettua analisi di radioattività sulle acque potabili per la maggior parte delle aziende consorziate.

Centrale unica di committenza

- › Dal 2013, i gestori di Viveracqua possono operare in sinergia anche nel campo degli acquisti grazie alla creazione di una Centrale Unica di Committenza, una collaborazione che, negli anni, ha portato notevoli risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni.

Per approfondimenti sulle diverse attività di Viveracqua:



viveracqua.it

Per approfondimenti sui diversi progetti di Viveracqua:



viveracqua.it

Approfondimento

AQUA PUBLICA EUROPEA E VIVERACQUA

Aqua Publica Europea (APE) è l'Associazione Europea dei Gestori pubblici dell'acqua. Riunisce aziende pubbliche che gestiscono il servizio idrico e un'ampia gamma di stakeholder che lavorano per promuovere la gestione dell'acqua pubblica, sia a livello europeo che a livello internazionale.

Acque Veronesi partecipa direttamente a tale Associazione e, nel corso del 2023, ha organizzato a Verona, assieme a Viveracqua, l'Assemblea Generale durante la quale l'ing. Roberto Mantovanelli (Presidente di Acque Veronesi) è stato eletto vicepresidente europeo.

Il board, presieduto dal belga Bernard Van Nuffel (Presidente di VIVAQUA), è composto da 18 rappresentanti di società del servizio idrico di 10 Paesi: Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Portogallo, Scozia, Spagna, Svizzera e Ungheria.

I principali obiettivi di Viveracqua in Europa sono il rafforzamento della collaborazione con gli altri operatori europei per lo sviluppo di iniziative comuni, il costante miglioramento delle attività per tutelare la qualità dell'acqua e garantire la sostenibilità ambientale puntando su ricerca, innovazione, digitalizzazione e investimenti in infrastrutture. Tra le iniziative principali si segnala il progetto Smart.Met per la progettazione e realizzazione di contatori intelligenti, di cui Viveracqua è capofila con la partecipazione di altre sei aziende europee.

2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione

[GRI 3-3] [GRI 2-15] [GRI 2-16] [GRI 2-26] [GRI 2-27] [GRI 205-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3] [GRI 206-1]

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

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, elaborato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, è lo strumento di autoregolamentazione di cui si è dotata la Società, per garantire l'esenzione da responsabilità conseguenti al compimento di reati da parte di soggetti della struttura aziendale e per prevenirne, attraverso l'introduzione di una serie di misure che favoriscano comportamenti virtuosi, la realizzazione. Come previsto dalla normativa è stato istituito l'Organismo di Vigilanza, che sorveglia sull'operatività del Modello e ne cura l'aggiornamento.

Il Modello comprende il Codice Etico aziendale ed è integrato con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Il **Codice Etico** definisce i principi generali e le regole di comportamento di tutti coloro che lavorano in e per Acque Veronesi, mantenendo sempre al centro la qualità e l'efficienza dei servizi offerti. È pubblicato sul sito web e messo a disposizione di professionisti, consulenti esterni e qualunque interlocutore e collaboratore dell'azienda. Ai Consiglieri di Amministrazione, al Direttore Generale e, in genere, ai componenti degli organi sociali (in seguito anche,



Modello Organizzativo
Gestione e Controllo
ex D.Lgs 231



indistintamente, gli “Amministratori”) è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nello stesso Codice Etico. È fatto altresì obbligo agli Amministratori di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze. Gli Amministratori devono informare la propria attività ai principi di correttezza e integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta in Acque Veronesi.

Le criticità, qualora ve ne fossero, vengono riportate in sede di Consiglio di Amministrazione che si tiene mediamente con una cadenza mensile. In tale contesto la Direzione di Acque Veronesi informa il più alto Organo di Governo, a meno di urgenze che vengono comunicate immediatamente.

I valori di Acque Veronesi presenti nel Codice Etico



RESPONSABILITÀ

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del Codice Etico devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. La Società ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i luoghi in cui si trova a operare. I destinatari del Codice Etico sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di Acque Veronesi in violazione della legge. Acque Veronesi si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul Codice Etico.



CORRETTEZZA

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e la Società e, in un'ottica di prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi, la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità e condotta non responsabile del business (c.d. whistleblowers) di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito del rapporto di lavoro con Acque Veronesi.



TRASPARENZA

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società. Acque Veronesi interagisce e comunica attraverso canali gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e si impegna a evitare la diffusione di dati sensibili. Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti degli Utenti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva. Nella formulazione dei contratti di utenza la Società elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con gli Utenti.



EFFICIENZA

Il principio di efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze degli



Utenti e secondo gli standards più avanzati.



SPIRITO DI SERVIZIO

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice Etico sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standards di qualità.



CONCORRENZA

Acque Veronesi intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.



RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ E TUTELA DELL'AMBIENTE

Acque Veronesi è consapevole della incidenza delle proprie attività - afferenti a un servizio pubblico essenziale qual è il Servizio Idrico Integrato - sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Per questa ragione, la Società nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio rendicontando la propria performance ESG all'interno del Bilancio di Sostenibilità, reso poi pubblico sul sito web.

La disciplina riguardante il conflitto di interessi, unitamente alla trasparenza, rappresenta una delle misure più importanti di prevenzione della corruzione. Il principale strumento di controllo e contrasto alla corruzione di Acque Veronesi è rappresentato dal Modello 231 e dal **Piano triennale di prevenzione della corruzione e della Trasparenza (PTPCT)**, ex legge 190/2012, documento di natura “programmatoria” con cui la Società individua il proprio grado di esposizione al rischio di corruzione e indica le misure volte a prevenire il rischio. Il PTPCT viene annualmente aggiornato a cura del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e approvato dal Consiglio di Amministrazione, in linea con le indicazioni ANAC per la valutazione del livello del rischio. In linea con il Piano precedente, **gli obiettivi per il prossimo triennio 2024-2026 sono:**



IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

- › vietare la corruzione;
- › richiedere la conformità alle leggi per la prevenzione della corruzione applicabili alla Società;
- › fornire il quadro di riferimento per stabilire, riesaminare e raggiungere gli obiettivi per la prevenzione della corruzione;
- › incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni;
- › impegnare la Società nel miglioramento continuo del sistema organico di azioni e misure per la prevenzione della corruzione;
- › garantire e spiegare l'autorità e l'indipendenza della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione;
- › illustrare le conseguenze della non conformità alla politica di prevenzione della corruzione.





IN MATERIA DI TRASPARENZA

- › garantire l'accessibilità di dati e documenti allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini;
- › promuovere la partecipazione all'attività di pubblico interesse;
- › favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni del servizio fornito ai cittadini e sull'utilizzo delle risorse. pubbliche.

In ottemperanza al D.Lgs. 97/2016, Acque Veronesi ha nominato il **Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)**, riconoscendogli poteri e funzioni idonei a garantire lo svolgimento dell'incarico con autonomia ed effettività. La comunicazione e formazione sulle politiche e procedure di anticorruzione sono fondamentali per Acque Veronesi, che ha comunicato le politiche e formato tutti i suoi dipendenti sulle tematiche.

Nel corso del 2023 non sono stati accertati episodi di corruzione, né azioni legali pubbliche inerenti alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti, né episodi di non conformità a leggi e regolamenti esclusi i regolamenti di ARERA per cui il dettaglio è riportato negli appositi documenti.

Non sono in corso azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali. Inoltre, Acque Veronesi effettua un'analisi di rischio corruzione su tutti i processi aziendali. Nel corso del 2023, 3 processi sono risultati a rischio medio (Reclutamento e assunzione del personale dipendente, Acquisto lavori, forniture e servizi, Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e sussidi), mentre tutti gli altri a rischio basso. La Società si impegna a monitorare costantemente i rischi in modo da poter gestire al meglio l'aspetto di responsabilità di business.

Acque Veronesi si è dotata sin dal 2020 di un'apposita piattaforma informatica per ricevere e gestire le eventuali segnalazioni di condotte illecite e irregolarità (whistleblowing) in modo sicuro e nel rispetto di quanto disposto dalle linee guida ANAC, redigendo quindi una apposita procedura e adeguando successivamente la piattaforma suddetta in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 24/2023.



2.4 La compliance normativa e la gestione del rischio

[GRI 3-3]

Una solida politica aziendale e la capacità di tradurre in azioni tempestive ed efficaci le strategie aziendali consentono di limitare i rischi, migliorare costantemente le performance e rafforzare sempre più il posizionamento reputazionale. Il modello di governance adottato dalla Società è orientato ad assicurare i livelli di conformità normativa adeguati al suo ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato.

I sistemi di gestione e le certificazioni

La **Politica Integrata dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, Energia e Responsabilità Sociale** rappresenta una cornice di riferimento in cui si declina l'impegno di Acque Veronesi a garantire la messa in atto di appropriati sistemi di monitoraggio, il miglioramento continuo dei risultati e la promozione della consapevolezza all'interno e all'esterno dell'organizzazione.



QUALITÀ
(certificato ISO 9001:2015)



AMBIENTE
(certificato ISO 14001:2015)



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



RESPONSABILITÀ SOCIALE
(certificato IQNet SR10:2015)



ENERGIA
(certificato ISO 50001:2018)



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

Rispetto delle norme in ambito salute e sicurezza sul lavoro

2010 – La Società ottiene la certificazione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro ai sensi della BS OHSAS 18001 (dal dicembre 2019 **UNI ISO 45001**).

Nell'ultimo triennio non sono stati sollevati illeciti amministrativi in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro da parte del Servizio Prevenzione Igiene Sicurezza Ambienti di Lavoro (SPISAL) dell'ULSS 9 Scaligera.



RISPETTO DELLE NORME IN AREA SOCIALE ED ECONOMICA

2017 – Acque Veronesi ottiene la Certificazione per la Responsabilità Sociale **IQNet SR10**. Nell'ultimo triennio non sono sorti contenziosi connessi ad avvenute violazioni delle disposizioni di carattere sociale ed economico.



RISPETTO DEI PARAMETRI DI SERVIZIO ALL'UTENZA

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



Nel complesso, nel corso del 2023, a seguito del mancato rispetto di alcuni parametri di qualità contrattuale previsti da ARERA, sono stati liquidati 219.840 euro di indennizzi (51.480 euro nel 2022 e 281.310 euro nel 2021), di cui 198.180 euro sono indennizzi sbloc-
cati maturati negli anni pregressi. Del totale stimato rimanente da liquidare al 31/12/2023, il 73% è costituito da importi sospesi per morosità. Il dato degli importi liquidati registra un aumento rispetto al 2022 per effetto dell'azione di rilascio degli indennizzi maturati nelle annualità precedenti, che risultavano sospesi per morosità o per altre cause; gli importi maturati nel 2023, dovuti alle prestazioni del gestore eseguite fuori tempo, sono pari a 35.280 euro, di cui 21.630 euro già erogati all'utenza.

RISPETTO DELLE NORME AMBIENTALI

2012 – La Società ottiene la Certificazione Ambientale **UNI EN ISO 14001**.

2016 – La Società ottiene la Certificazione Energetica **UNI CEI EN ISO 50001** per il mi-
glioramento continuo delle proprie prestazioni energetiche con attenzione all'efficienza
energetica.

Durante il 2023, ARPAV ha svolto 43 controlli amministrativi e funzionali sulle acque di scarico rilasciate dagli impianti di depurazione di Acque Veronesi, senza identificare casi di illeciti amministrativi legati al superamento dei limiti quali-quantitativi previsti dalla leg-
ge; aspetto migliorato rispetto allo scorso anno (rilevati 3 casi di illecito amministrativo nel 2022).

Il 6 ottobre 2021 la Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE) ha chiuso la procedu-
ra di infrazione n. 2059/2014, condannando per inottemperanza ad alcuni articoli della Direttiva CE 271/1991 lo Stato italiano in oltre 600 agglomerati. Uno di questi rientra nel territorio di competenza di Acque Veronesi che, comunque, già nel febbraio 2020 aveva completato e messo in funzione tutte le opere necessarie al suo adeguamento. Nel corso del 2022 la Commissione Europea ha avviato una nuova procedura volta alla quantifica-
zione delle sanzioni da applicare all'Italia per le non conformità evidenziate nella sentenza di condanna. Ad oggi tale iter non è ancora stato completato.

La gestione dei rischi

Un'adeguata gestione dei rischi finanziari e non finanziari di un'azienda deve essere sup-
portata da una precisa conoscenza di tutti gli stakeholder e del contesto interno ed esterno in cui la Società opera. Dall'**analisi del contesto** emergono i due elementi chiave per la valutazione dei rischi connessi allo sviluppo delle attività:

- › l'applicazione di un approccio per processi, che permette alla Società di esaminare continuamente il funzionamento e le interazioni dei processi stessi, come presidio e garanzia del corretto funzionamento;
- › l'adozione di un modello di risk-based thinking, che permette di sviluppare efficaci azioni pre-
ventive rispetto ai potenziali rischi e di identificare le eventuali opportunità di miglioramento.

Di seguito sono rappresentate le principali componenti del contesto interno ed esterno analizzate, una panoramica dei principali rischi individuati e le relative modalità di gestione.



CONTESTO ESTERNO			
Componenti del contesto	Principali elementi	Principali rischi individuati	Principali misure adottate
POLITICA	› Situazione politica a livello locale, italia- no, europeo e internazionale › Orientamenti di politica economica in grado di modificare il mercato di riferimento nel breve termine	› Possibilità di incorrere in sanzioni amministrative o penali	› Adozione di una Politica aziendale inte- grata e mantenimento di sistemi di gestione certificati › Monitoraggio continuo dell'effettiva conformità legislativa, anche tramite associazioni di categoria
ECONOMICA E FINANZIARIA	› Andamenti economici del comparto di riferimento › Accesso al credito	› Rischio di non riuscire a mantenere standard elevati nella fornitura di materiali e servizi	› Monitoraggio delle competenze dei fornitori
SOCIALE, CULTURALE E LAVORATIVA	› Popolazione › Andamento demografico › Sensibilità sociali › Mercato del lavoro	› Perdita della fruizione dei servizi offerti dalle associazioni di cate- goria › Deterioramento della reputazione aziendale	› Mantenimento dei rapporti con le associazioni › Adozione di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, conforme ai requisiti dello standard IQNet SR10:2015
TECNOLOGICA	› Nuove tecnologie, attrezzature e materiali › Materiali di acquisto e servizi critici › Materiali forniti dai clienti › Prestazioni dei fornitori › Fattori finanziari	› Mancata innovazione tecnologica › Inadeguatezza tecnologica di impianti e attrezzature › Cyber security	› Adozione delle BAT (best available technologies) ove tecnicamente ed economicamente possibile › Adozione di tecnologie per proteggere i dati da accessi non autorizzati
LEGALE	› Riferimenti normativi e legislativi di carattere generale › Riferimenti normativi e legislativi di settore › Contenziosi con la Pubblica Amministrazione › Controversie con altre parti interessate	› Mancata o incompleta conformità legislativa › Insorgenza di contenziosi di stampo penale, civile, amministrativo	› Adozione del Modello 231 e istituzione del relativo Organismo di Vigilanza (OdV) › Adozione e mantenimento dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e per l'ambiente
AMBIENTALE E NATURALE	› Inquadramento territoriale › Sensibilità ambientali all'interno della comunità › Normalizzazione della fase post-pandemia	› Danni ambientali di varia natura (es: sversamenti, emissioni, ecc.) › Perdite idriche › Garanzia di sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro	› Adozione di un Sistema di Gestione per l'Ambiente, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015 › Adozione di un Sistema di Gestione per l'Energia, conforme ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO 50001:2018
AMBIENTI DI LAVORO E INFRA- STRUTTURE	› Unità locali › Impianti, reti, ecc. › Attrezzature, strumenti, ecc.	› Impianti e attrezzature vetusti o non adeguati	› Mappatura delle criticità e definizione di un apposito piano di intervento
RISORSE UMANE	› Struttura organizzativa, ruoli e respon- sabilità › Conoscenza organizzativa › Competenze › Comunicazione interna › Formazione › Salute e sicurezza	› Inadeguate conoscenze e compe- tenze del personale › Inadeguatezza nel numero delle risorse › Eccessivo turnover › Aumento degli infortuni	› Adozione di un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza, conforme ai requisiti della norma UNI ISO 45001:2018 certificato

CONTESTO INTERNO			
Componenti del contesto	Principali elementi	Principali rischi individuati	Principali misure adottate
GOVERNANCE E STRATEGIE	› Piani strategici e relativi obiettivi	› Mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali	› Adozione di vari sistemi di gestione certificati
PROCESSI E PRESTAZIONI	› Processi operativi › Processi di supporto › Processi affidati in outsourcing › Monitoraggio delle prestazioni	› Inefficienza dei servizi forniti all'utenza › Inefficienza dei processi aziendali › Inefficace processo di selezione/ gestione dei fornitori	› Adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 › Processo di selezione dei fornitori › Costante monitoraggio delle performance aziendali
VALORI E CULTURA	› Mission › Politiche aziendali	› Comunicazione inefficace o non tempestiva › Mancata aderenza alla Politica aziendale	› Sviluppo e attuazione di un Piano di comunicazione
RISORSE FINANZIARIE	› Risorse economiche interne	› Inadeguata copertura finanziaria degli investimenti	› Monitoraggio costante del Piano degli investimenti

Approfondimento

BETTER SAFE THAN SORRY

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

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

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



Custodi dell'Acqua

3.1 La tutela della risorsa idrica

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

La scarsità delle precipitazioni degli ultimi anni ha reso evidente che l'acqua è una risorsa limitata e non infinita e ha aumentato la sensibilità dell'opinione pubblica sulla necessità di preservare questa fondamentale risorsa. Nel 2022, in particolare, si è registrato su scala nazionale un elevato deficit di precipitazione (-24% rispetto alla media 1991-2020), che si è tradotto in una notevole riduzione della disponibilità naturale della risorsa idrica rinnovabile, quella che si produce annualmente attraverso il ciclo idrologico.

In questo scenario, **la tutela della risorsa idrica** rappresenta, per Acque Veronesi, un impegno concreto, confermato nella propria **mission aziendale** e fondato sulla consapevolezza di come una corretta gestione del Servizio Idrico Integrato sia cruciale per garantire la disponibilità della risorsa stessa a tutta la collettività.

Questo impegno si attua tangibilmente, dalla captazione alla restituzione all'ambiente dell'acqua, passando lungo tutta la filiera di distribuzione e la successiva raccolta e depurazione dei reflui, attraverso la programmazione e la realizzazione di investimenti per il miglioramento e l'efficientamento dell'intero servizio e l'attuazione di piani integrati per la protezione delle fonti di approvvigionamento idrico, come la predisposizione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua** e l'individuazione delle aree di **salvaguardia delle acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano**.

I Piani di Sicurezza dell'Acqua

Da anni, Acque Veronesi ha iniziato volontariamente l'elaborazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA o Water Safety Plans) per i propri sistemi acquedottistici, prima che la Direttiva 2020/2184, recepita in Italia con il D.Lgs. 18/2023, li rendesse obbligatori.

I Piani di Sicurezza dell'Acqua costituiscono un sistema integrato di prevenzione e controllo basato sull'analisi di rischio sito-specifica estesa all'intera filiera idro-potabile che, formulato dall'OMS nel 2004 e trasposto in seguito sul piano normativo, segna un passo fondamentale per rafforzare la qualità delle acque a tutela della salute umana. Nel 2017, Acque Veronesi ha predisposto, collocandosi tra i primi gestori italiani del Servizio Idrico Integrato, il suo primo PSA per la gestione del bacino d'utenza della centrale di Madonna di Lonigo (circa 100.000 persone servite).

In linea con quanto stabilito dalla nuova Direttiva 2020/2184, la Società ha inoltre già provveduto a suddividere il proprio territorio di competenza in una ventina di sistemi acquedottistici, ognuno dei quali sarà oggetto di uno specifico Piano. Nel 2022, sono stati conclusi i PSA per i sistemi acquedottistici dei Comuni di Pescantina e San Giovanni Lupatoto, che si sono aggiunti quindi a quello del Comune di Verona, conclusosi negli anni precedenti. Allo scopo di monitorare i dati e condividerli con gli enti e le istituzioni del territorio, Acque Veronesi utilizza dal 2019 la piattaforma digitale in cloud dedicata Hydros. Nel corso dell'anno 2023 è iniziata la redazione del PSA per gli acquedotti dei Comuni di Villafranca di Verona, Povegliano Veronese e Mozzecane. I lavori si sono conclusi nella primavera 2024, con l'esposizione del piano all'utenza.

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

Le **aree di salvaguardia** sono quelle porzioni di territorio che è necessario sottoporre a **vincolo**, allo scopo di tutelare le risorse idriche destinate al consumo umano, erogate a terzi mediante impianto di acquedotto pubblico.

Acque Veronesi ha dato avvio negli ultimi anni allo studio e all'analisi delle aree di salvaguardia per alcuni punti di emungimento distribuiti nel territorio, secondo quanto previsto dal Piano di Tutela delle Acque e dalle Direttive Tecniche approvate dalla Regione Veneto. Il Decreto regionale prevede l'utilizzo di criteri specifici per la delimitazione delle aree di salvaguardia delle risorse idriche, in aree territoriali omogenee, per punti di attingimento di acque sotterranee destinate al consumo umano tramite acquedotto:

- › **criterio geometrico:** di norma adottato per la delimitazione della zona di tutela assoluta e della zona di rispetto per le derivazioni da corpi idrici superficiali e, in via provvisoria, per la delimitazione delle zone di rispetto dei pozzi e delle sorgenti;
- › **criterio cronologico:** basato sul tempo di sicurezza, inteso come l'intervallo temporale necessario perché una particella d'acqua compia il suo percorso dal punto di infiltrazione al punto di captazione;
- › **criterio idrogeologico:** basato sugli elementi idrogeologici specifici dell'acquifero e dei suoi limiti, viene usualmente applicato alle zone di protezione, alle captazioni da sorgenti e alle zone di rispetto dei pozzi, in condizioni idrogeologiche di particolari complessità, che impediscono l'utilizzo del criterio temporale.

Si tratta di analisi che richiedono impegnativi sforzi dal punto di vista organizzativo e in termini di impegno del personale. Nel 2023, Acque Veronesi ha determinato le aree di salvaguardia per una sorgente a Vestenanova e 32 pozzi a servizio dell'acquedotto di Verona.

3.2 Il servizio acquedotto

[GRI 2-27] [GRI 3-3] [GRI 303-1] [GRI 303-3] [GRI 416-1] [GRI 416-2]

La promozione della gestione sostenibile della risorsa idrica inizia con un'efficiente attività di captazione e distribuzione dell'acqua, mirata alla tutela della risorsa idrica e delle falde, la riduzione delle perdite e delle inefficienze nella distribuzione.

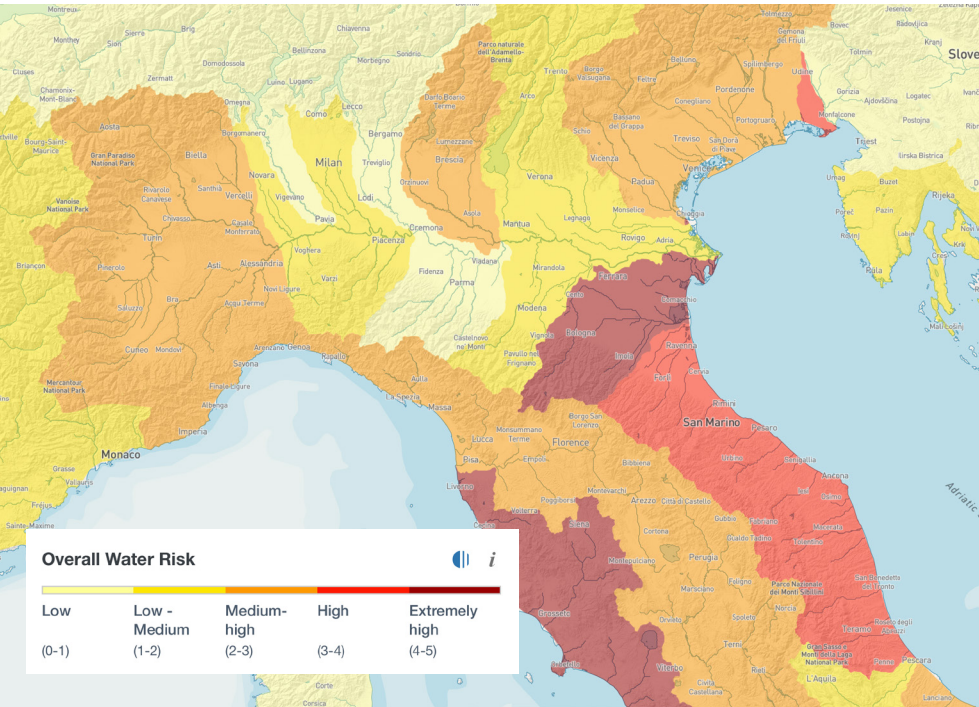
La captazione, la potabilizzazione e la distribuzione

Per l'anno 2023, nel territorio gestito da Acque Veronesi il **rischio idrico complessivo**, sviluppato dall'aggregazione di indicatori di tipo quantitativo e qualitativo, è considerato medio-basso; in particolare l'indicatore quantitativo **“stress idrico”**¹¹, ha registrato un valore medio-alto solo per il mese di luglio, mentre per i restanti mesi un valore basso o medio-basso (World Resource Institute, 2023). Risulta comunque importante una gestione sostenibile della risorsa idrica, prestando attenzione ai prelievi di acqua realizzati, per non compromettere la disponibilità e la capacità di rigenerazione della risorsa e garantire l'equilibrio tra prelievo e ricarica degli acquiferi.



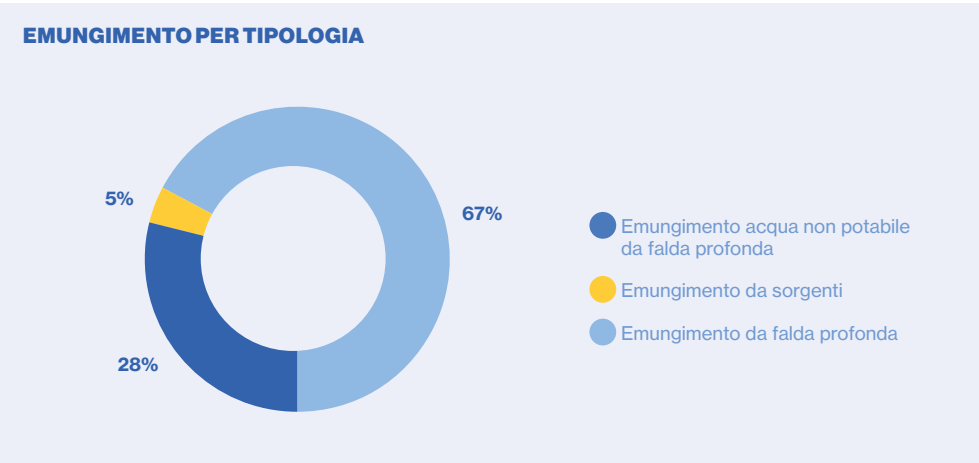
Delimitazione
aree di salvaguardia

¹¹ Il World Resources Institute definisce lo "stress idrico" come il rapporto tra i prelievi idrici totali (domestici, industriali, agricoli e zootecnici) e la disponibilità rinnovabile di acqua superficiale e sotterranea in un determinato territorio. Una percentuale più alta significa che un maggior numero di utenti si contende le limitate risorse idriche.



Per soddisfare il fabbisogno idrico della propria utenza, nel 2023, Acque Veronesi ha prelevato più di 102 milioni di m³ d'acqua, il 4 % in meno rispetto all'anno precedente. A rigore, vale la pena di evidenziare che una piccola parte dell'acqua erogata deriva da forniture all'ingrosso di altri Gestori (5.946 m³). L'acqua prelevata proviene da zone a stress idrico. La quota più rilevante, oltre il 95% del totale dell'acqua emunta, proviene da falda profonda, mentre il restante 5% da sorgente.

A livello qualitativo il 72% del totale dell'acqua acqua prelevata presenta caratteristiche di potabilità all'origine, mentre il restante 28% è acqua che necessita di essere sottoposta a processi di potabilizzazione prima di essere distribuita. Come si può evincere dal grafico sottostante, i prelievi di acqua da parte della Società, in base alle caratteristiche geomorfologiche del territorio da cui vengono prelevati, si differenziano per volumi e fonte di approvvigionamento.

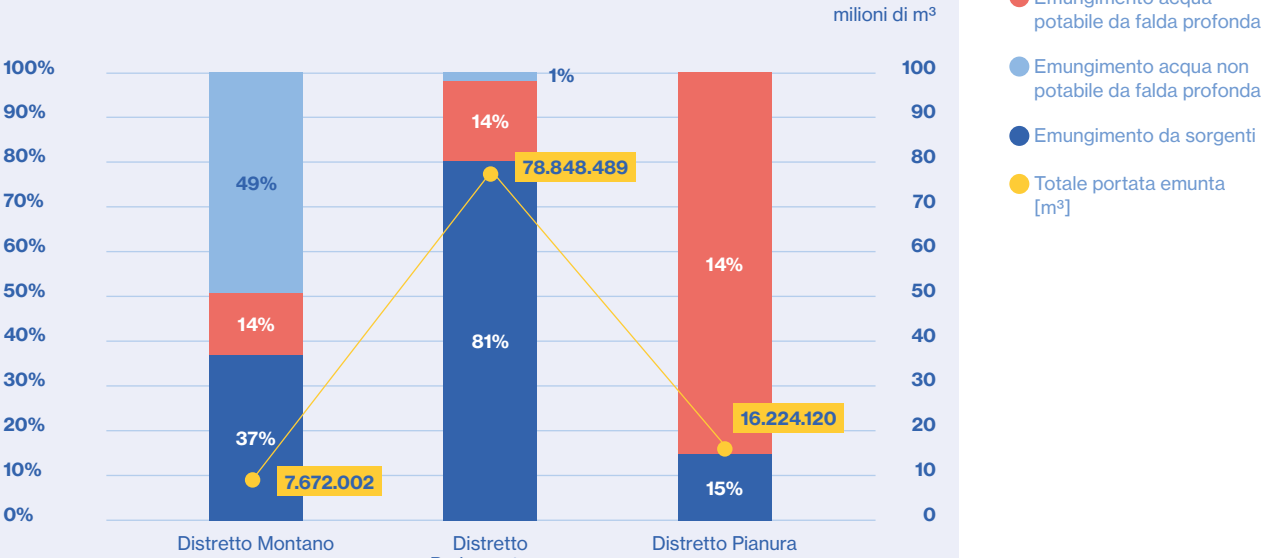


← Dettaglio mappa del rischio idrico complessivo. (World Resource Institute, 2023)

Per visualizzare la mappa dei rischi idrici:

wri.org

FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO PER DISTRETTO | 2023



Una volta captata e, se del caso potabilizzata, l'acqua viene condotta a ogni singola abitazione attraverso una serie di elementi (centrali di pompaggio, serbatoi di accumulo e tubazioni) che costituiscono, nel complesso, il sistema acquedottistico di distribuzione. In particolare, nel 2023, il sistema acquedottistico di Acque Veronesi è risultato composto da un totale di 971 impianti, di cui 150 sorgenti e 211 pozzi, 38 impianti di potabilizzazione, 395 serbatoi e serbatoi pensili, e 177 impianti di pompaggio.

Nel suo percorso, l'acqua viene costantemente controllata dal laboratorio di analisi interno di Acque Veronesi e dall'ULSS di competenza. Complessivamente, la rete acquedottistica, considerando sia la rete di adduzione che la rete di distribuzione, misura 6.107 km, in leggero aumento rispetto al 2022. Di questa, circa il 98% è destinato alla distribuzione nel territorio.

Una parte dell'acqua immessa nella rete viene ceduta ad altri gestori del Servizio Idrico Integrato operanti nei territori contigui a quello di Acque Veronesi. Nel 2023, la Società ha ceduto complessivamente circa 5,8 milioni di m³ d'acqua.

Acque Veronesi è impegnata quotidianamente nel garantire la **continuità del servizio** cercando di limitarne al massimo le interruzioni. Il **macro-indicatore ARERA M2** valuta la durata media delle interruzioni programmate e non programmate (di durata superiore all'ora) subita da ciascun utente finale nell'anno di riferimento. Per tale indicatore, Acque Veronesi si posiziona nella classe di qualità più elevata, con un risultato nettamente migliore rispetto alla media nazionale.

M2 Interruzioni del servizio [ore]	2021	2022	2023	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M2 Interruzioni del servizio	0,17 ore	0,22 ore	0,82 ore	0,83 ore	59,02 ore
Classe ARERA	A	A	A	A	C

La qualità dell’acqua potabile

Acque Veronesi s’impegna ogni giorno per garantire la qualità dell’acqua distribuita. A tal fine, in collaborazione con l’ULSS competente¹², effettua controlli e analisi periodiche secondo quanto prescritto dalla normativa.

L’acqua distribuita agli utenti da parte di Acque Veronesi è potabile e sicura, perché sottoposta a **continue verifiche** effettuate da diversi enti di controllo.

Nel 2023, i campioni effettuati sulla sola rete di distribuzione sono stati **2.665**. I parametri analizzati sono stati **115.105**, i cui valori rilevati sono stati per il **99,8% conformi ai limiti di legge**, in linea rispetto a quanto registrato nel 2022.

Tipologia di controlli (n.)	2021	2022 ¹³	2023
Campioni sull’acqua grezza	2.984	3.419	3.925
Campioni su acque potabili	2.653	2.606	2.665
Parametri analizzati su acque potabili	105.394	104.904	115.105

Si evidenzia inoltre che nel corso del 2023 non sono state emesse dai Sindaci dei Comuni serviti ordinanze di non potabilità.

I risultati ottenuti dalle analisi permettono di calcolare i valori degli indicatori ARERA relativi alla qualità dell’acqua distribuita.

L’**indicatore ARERA M3a** “Incidenza ordinanze di non potabilità” si conferma pari allo 0%, mentre gli **indicatori ARERA M3b** “Tasso di campioni da controlli interni non conformi” e **M3c** “Tasso di parametri da controlli interni non conformi” risultano in linea rispetto all’anno precedente.

M3 Qualità dell’acqua erogata	2021	2022	2023	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	0,00%	0,00%	0,00%	0,010%	0,071%
M3b - Tasso campioni non conformi	5,09%	5,54%	6,32%	3,07%	3,39%
M3c - Tasso parametri non conformi	0,16%	0,25%	0,30%	0,20%	0,22%
Classe ARERA	D	D	D	E	E

Particolare attenzione viene posta al monitoraggio di eventuali contaminazioni chimiche dovute a pesticidi, composti organoclorurati, PFAS e al controllo microbiologico per la verifica della presenza di microrganismi che si possono sviluppare nelle reti. Questi controlli vengono svolti lungo tutta la catena di approvvigionamento e distribuzione dell’acqua.

12) L’ULSS territorialmente competente ha l’onere di verificare che le acque destinate al consumo umano soddisfino i requisiti richiesti dal D.Lgs. 18/2023, secondo un piano di campionamenti e analisi concordato con la Regione del Veneto e il Ministero della Salute. In caso di rilievo di non conformità, l’ULSS comunica al gestore l’avvenuto superamento. Il gestore, individuate tempestivamente le cause della non conformità, attua i correttivi gestionali di competenza necessari all’immediato ripristino della qualità delle acque erogate e li comunica all’ULSS per le valutazioni del caso.

L’utente ha la possibilità di visionare la qualità della propria acqua:



acqueveronesi.it

13) Si riportano i dati 2022 definitivi, aggiornati rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.

DISINFEZIONE E POTABILIZZAZIONE

La **disinfezione** è un processo che agisce sui microrganismi presenti nell’acqua. L’obiettivo è la rimozione, disattivazione o eliminazione dei microrganismi patogeni. Da un punto di vista normativo essa non è considerata un trattamento di potabilizzazione.

Le principali tecniche di disinfezione prevedono il dosaggio in acqua di prodotti a base di cloro: Acque Veronesi utilizza sistemi con dosaggio di ipoclorito di sodio o biossido di cloro. Il controllo del buon funzionamento del processo viene fatto verificando, tramite analisi, l’assenza di microrganismi patogeni nell’acqua, misurando in campo il cloro residuo libero e controllando infine la formazione di sottoprodotti indesiderati. La formazione di questi sottoprodotti dipende dalle caratteristiche dell’acqua di partenza e in generale è minima nel caso di acque di falda; in ogni caso Acque Veronesi è tenuta a monitorarne la formazione e a garantire il rispetto del limite di legge.

La presenza di cloro residuo nella rete di distribuzione, che può essere percepita a livello organolettico dall’utente finale, è di fondamentale importanza, perché garantisce la clorocopertura dell’acqua consegnata agli utenti e il mantenimento della pulizia delle reti idriche.

Con il termine di **potabilizzazione** s’intende invece una serie di trattamenti che permettono la rimozione degli inquinanti presenti nell’acqua tramite processi chimico/fisici e/o biologici. Il grado di complessità di tutto il processo dipende dalle caratteristiche di partenza dell’acqua da trattare.

Acque Veronesi adotta diverse tipologie di trattamento nei propri impianti di potabilizzazione, in relazione alle diverse forme di inquinanti presenti nelle acque.

Nello schema che segue si riportano gli inquinanti più diffusi e i relativi sistemi di trattamento.

Origine inquinante		Composto	Principale sistema di Potabilizzazione
Naturale		ferro	Sistemi di ossidazione e filtrazione su sabbia
		manganese	
		arsenico	Sistemi di ossidazione, coagulazione e filtrazione su sabbia
		ammoniaca	
Antropica	agricola	erbicidi e loro metaboliti	Adsorbimento su carbone attivo granulare
	industriale	tri/tetracloroetilene	
	industriale	PFAS	
	agricola allevamenti	nitrati	Membrane
Naturale/antropica		microbiologia	Disinfezione

La gran parte dell'acqua prelevata dalle falde acquifere e dalle sorgenti dei distretti Montano e Pedemontano possiede pregiate caratteristiche idrochimiche. Per questo motivo, spesso, viene immessa in rete tal quale o dopo essere stata sottoposta a un semplice trattamento di disinfezione (effettuato tramite aggiunta di prodotti a base di cloro oppure mediante lampade UV).

In alcune zone del territorio gestito la falda è più esposta a contaminazione, in questi casi è necessario sottoporre l'acqua prelevata a processi di potabilizzazione più elaborati al fine di migliorarne le caratteristiche chimiche e renderla conforme ai requisiti di legge.

In linea con quanto registrato negli ultimi anni, nel 2023 sono stati potabilizzati circa 28,9 milioni di m³ di acqua, pari al 28% di quella prelevata.

Approfondimento

IN PRIMA LINEA PER LA RIMOZIONE DEI PFAS

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

I PFAS sono stati originariamente classificati come inquinanti chimici emergenti. Infatti, se riversati in ambiente risultano **persistenti e difficili da rimuovere**, data la loro capacità di resistere ai processi di degradazione esistenti in natura. Inoltre, i PFAS tendono ad accumularsi negli organismi viventi, compreso l'uomo, con conseguenze di diversa natura sulla salute. In attesa di nuove indicazioni da parte delle Autorità competenti, nel 2017 la **Regione Veneto** ha fissato, mediante l'emanazione di apposite delibere, i limiti di concentrazione per i PFAS da applicarsi nelle acque destinate all'uso umano e le cosiddette “zone rosse”, ovvero i Comuni maggiormente impattati dall'inquinamento. Già a partire da Giugno 2018, Acque Veronesi eroga acqua con **zero tecnico di PFAS** nei Comuni in zona rossa serviti dalla Centrale Madonna di Lonigo.

Nel corso degli anni, la Società ha prestato particolare attenzione alla diffusione, tra tutti gli stakeholder, di informazioni in merito alle modalità di gestione e monitoraggio del problema, a partire dal costante adeguamento degli impianti e dagli investimenti promossi in ricerca e sviluppo.

La tecnica di potabilizzazione per l'abbattimento dei PFAS dall'acqua è la filtrazione mediante i **Carboni Attivi Granulari (GAC)**¹⁴. La rimozione dei PFAS, rispetto ad altri inquinanti, riduce notevolmente la vita utile dei carboni attivi utilizzati, che devono essere pertanto frequentemente sostituiti con carboni vergini o rigenerati tramite processi di recupero di tipo End of Waste.

Acque Veronesi, applicando un modello di economia circolare che promuove l'utilizzo delle materie prime secondarie, ha fortemente ridotto l'impiego dei carboni attivi vergini a favore di quelli rigenerati. Nei filtri di nuova realizzazione si utilizza il carbone attivo granulare vergine che, una volta esausto, viene rigenerato termicamente tramite ditta specializzata.

14) I GAC sono masse assorbenti di origine vegetale (noce di cocco) che dopo trattamento termico assumono il tipico aspetto granulare. I GAC sono caratterizzati da un'elevata superficie specifica e da un elevato grado di porosità che li rendono particolarmente adatti all'assorbimento di microinquinanti organici. Una volta esauste, le masse vengono rigenerate tramite processo termico effettuato da ditte specializzate e sono pronte per essere riutilizzate.

Dal 2013 ad oggi, Acque Veronesi ha investito **oltre 35 milioni di euro** per il superamento dell'emergenza PFAS. Solo nel corso del 2023 sono stati investiti 1,2 milioni di euro per interventi connessi con la sostituzione della fonte di approvvigionamento di Lonigo interessata dall'inquinamento da PFAS. Nel corso del 2023, grazie a questi lavori, sono stati impiegati 1.948.500 t di carboni attivi, ovvero il 12 % meno rispetto al 2022.

Le perdite idriche

Tutte le reti di acquedotto sono soggette fisiologicamente a perdite e, pertanto, a una dispersione della risorsa nell'ambiente. 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.



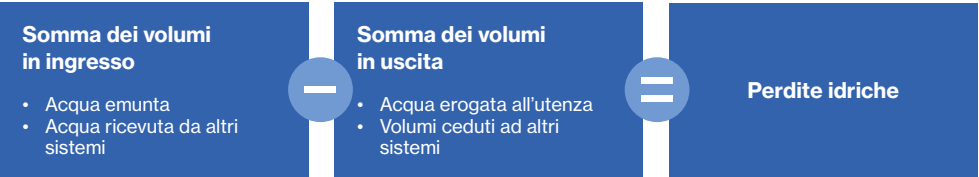
PERDITE APPARENTI
connesse all'attività di manutenzione di reti ed impianti e alle perdite di processo degli impianti di potabilizzazione



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 2023, in particolare, non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri Gestori, circa 37,3 milioni di m³ di acqua potabile.



La percentuale media ponderata di non consegnato alle utenze risulta pari al 36,4% e il corrispondente indice lineare è pari a 13,80 m³/km/gg. Oggi Acque Veronesi si trova nella classe C per il **macro-indicatore ARERA M1** “Perdite idriche”. La classe A viene riconosciuta ai gestori con un dato di perdite idriche lineari inferiori a 12 m³/km/gg e perdite idriche percentuali inferiori al 25%.

M1 - Perdite idriche	2021	2022	2023	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M1a Perdite idriche lineari ¹⁵	14,75 m³/km/gg	14,44 m³/km/gg	13,80 m³/km/gg	11,2 m³/km/gg	17,9 m³/km/gg
M1b Perdite idriche percentuali ¹⁶	36,4%	36,23%	36,4%	38,5%	41,8%
Classe ARERA	C	C	C	C	C

Uno dei compiti più importanti di Acque Veronesi è **ridurre al minimo qualsiasi tipologia di perdita** di acqua lungo tutta la rete acquedottistica, per poter limitare la dispersione di risorse idriche preziose e ridurre i consumi energetici, in linea con gli obiettivi incentivanti di ARERA.

In quest'ottica, Acque Veronesi promuove numerose iniziative per limitare le dispersioni e gli sprechi lungo il percorso di distribuzione dell'acqua.



AZIONI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE FISICHE

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

Nel corso del 2023 Acque Veronesi ha continuato l'attività su alcune aree del proprio territorio, concentrandosi sui comuni del Sud Est Veronese (Legnago, Villa Bartolomea, Terrazzo, Minerbe, Boschi Sant'Anna, Bevilacqua, Cologna Veneta, Arcole, Albaredo d'Adige, Bonavigo, Roveredo di Guà, Pressana, Veronella, Zimella), San Bonifacio, Monteforte d'Alpone, San Giovanni Ilarione, Vestenanova, Soave e Lessinia, raggiungendo così il 34 % di territorio distrettualizzato e per il quale è stato implementato un modello idraulico della rete acquedottistica. Parallelamente, è proseguita anche l'attività di modellazione idraulica delle reti.

La scelta delle zone si è basata su attente valutazioni tese a definire le priorità di intervento, che hanno considerato la disponibilità idrica, il costo di produzione dell'acqua ed eventuali problematiche strutturali presenti. I dati raccolti confluiscono in software in grado di comparare la situazione reale con le condizioni teoriche previste dai modelli numerici, fornendo ulteriori informazioni utili alla corretta gestione delle reti, come, ad esempio, l'ottimizzazione delle pressioni, che consente la limitazione dello stress dei sistemi di distribuzione.

Ricerca delle perdite

Tale attività viene svolta in campo con l'ausilio di squadre operative composte ciascuna da tecnici specializzati. L'attività può essere avviata nel caso la normale attività di gestione delle reti evidenzi situazioni anomale o per le quali vi sia la necessità di indagini con strumentazioni tecnologiche avanzate. In alternativa, si organizzano “campagne di ricerca specifiche” per indagare sistemi idrici con perdite elevate o con problemi di performance nell'erogazione del servizio.

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

Perdite idriche lineari
$$= \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} \text{ [m³/km/gg]}$$

WL_{TOT}^a volume perso complessivamente nell'anno nelle fasi di acquedotto gestite

$\sum W_{IN}^a$ somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (dall'ambiente o importata da altri sistemi) nell'anno.

Lp^a : lunghezza totale complessiva delle condotte di adduzione e distribuzione. Rif. normativi: Delibera n. 917/2017 ARERA – Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato – articoli 7 e 8. La Del. 639/2021/R/idr ha modificato il concetto di lunghezza totale.

16) Perdite idriche percentuali

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

Le tecniche adottate sono nella maggioranza dei casi di natura elettroacustica: vengono utilizzati particolari strumenti elettronici (geofoni, correlatori e noise logger) che captano il rumore. prodotto dalla perdita per consentirne l'esatta localizzazione. Grazie a questa attività sono stati recuperati circa 4,5 milioni di m³ di acqua.

Sostituzione delle tubazioni ammalorate

Nel corso del 2023 sono stati investiti circa 1,74 milioni di euro per la sostituzione di tratti di condotte ammalorate che hanno riguardato numerosi interventi distribuiti su tutto il territorio in gestione. Tra i vari, per importanza si citano: Castel d'Azzano (via Toscanini), Bevilacqua (via Granze), Pressana, Montecchia di Crosara ed Isola della Scala.



AZIONI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE APPARENTI

Integrazione di misure di processo in telecontrollo

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

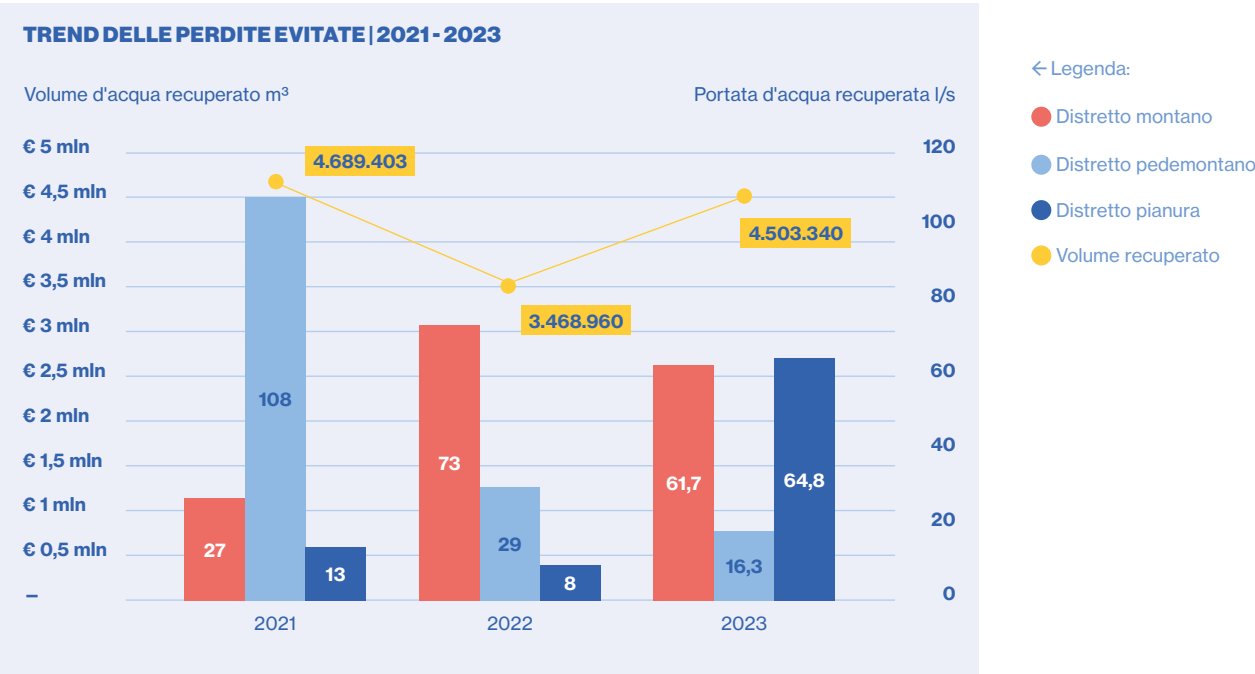


AZIONI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE AMMINISTRATIVE

Sostituzione contatori

Già dal 2018 Acque Veronesi ha avviato un'importante attività di sostituzione massiva dei contatori all'utenza tesa al miglioramento tecnologico e all'aumento dell'affidabilità delle misure al contatore. Il piano decennale (2018-2027) di sostituzione prevede la sostituzione di circa 40.000 pezzi all'anno. Nel 2023 sono stati sostituiti circa 45.300 contatori, in linea con l'obiettivo prefissato, per una spesa di oltre 2,3 milioni di euro. Parte di tali misuratori sono del tipo “smart” in grado, quindi, di trasmettere più volte nel corso dell'anno le letture dei consumi e di fornire molteplici informazioni come, ad esempio, allarmi in caso di sospette perdite nelle reti private. Questa attività diventerà sempre più consistente e importante nei prossimi anni.

Nel 2023, il volume d'acqua recuperato dall'attività di ricerca perdite in campo è stato complessivamente pari a 4.503.340 m³, pari al circa il 30% in più rispetto al 2022. Nello specifico la portata totale recuperata è stata di 142,8 litri al secondo (l/s), così suddivisa: 61,7 l/s per il distretto montano, 16,3 l/s per il distretto pedemontano e 64,8 l/s per il distretto pianura. Nel 2023 l'attività di ricerca perdite ha ridotto le emissioni indirette del comparto acquedotto di 1.497 tCO₂eq.



3.3 Il servizio fognatura

[GRI 2-27] [GRI 303-1]

L'utilizzo della risorsa idrica da parte delle comunità umane e industriali porta alla formazione di acque reflue che vanno gestite, al fine di evitare situazioni di pericolo per l'igiene pubblica e la compromissione dello stato di salute dei corpi idrici.

Le infrastrutture di fognatura e depurazione svolgono pertanto, mediante il collettamento delle acque reflue e l'abbattimento della loro carica inquinante, un ruolo fondamentale per **tutelare la salute delle persone e ridurre il potenziale impatto ambientale**, prodotto dall'utilizzo dell'acqua.

Nel 2023, attraverso la rete fognaria, sono state trattate dagli impianti di depurazione acque reflue per volume complessivo di oltre **64 milioni di m³**, di cui circa 4 milioni di m³ (6 % del totale) derivanti da utenze industriali.

La rete fognaria gestita da Acque Veronesi si dirama per più di **3.100 km di condotte** e si compone di tratti a sistema misto, di vecchia concezione, e tratti a sistema separato:

- › la **fognatura a sistema misto**, lunga circa 1.500 km, raccoglie, nella stessa canalizzazione, le acque reflue di insediamenti civili e industriali e quelle meteoriche di dilavamento;

- › la **fognatura a sistema separato** si estende per circa 1.600 km e prevede invece una canalizzazione per gli scarichi civili e industriali (acque nere) e una destinata alle acque meteoriche di dilavamento (acque bianche) in gestione ai Comuni.¹⁷

La fognatura è generalmente a scorrimento naturale: i reflui scorrono per gravità fino all'impianto di depurazione. Durante questo percorso, a seconda dei dislivelli o degli ostacoli presenti, possono essere necessari degli impianti di sollevamento, che attraverso una serie di elettropompe sollevano meccanicamente le acque reflue per permetterne il deflusso successivo. Gli impianti di **sollevamento fognario** gestiti da Acque Veronesi sono in totale 852.

Fanno parte della fognatura a sistema misto anche gli **scaricatori di piena**, ovvero manufatti idraulici che permettono di scaricare nei corpi idrici superficiali l'eventuale eccesso di portata che può avvenire in occasione di piogge particolarmente intense. Il totale degli scaricatori di piena gestiti nel 2023 è di 613 unità.

Il **macro-indicatore ARERA M4 "Adeguatezza del sistema fognario"**, che tiene conto della frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura e dell'adeguatezza normativa e del controllo degli scaricatori di piena, misura i risultati delle azioni volte a minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue. In linea con gli anni precedenti, Acque Veronesi si colloca per questo indicatore in classe E, migliorando però il numero di episodi di sversamento ogni 100 km di rete gestita, che si è attestato a 1,37 nel 2023, al di sotto della media nazionale e di quella del Nord-Est.

M4 – Adeguatezza del sistema fognario	2021	2022	2023	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M4a – Frequenza allagamenti da fognatura	3,08 n/100km	3,01 n/100km	1,37 n/100km	2,5 n/100km	5,0 n/100km
M4b – Adeguatezza normativa degli scaricatori piena (% non adeguati)	95%	94,08%	93,96%	23%	22%
M4c - Controllo scaricatori di piena (% non controllati)	50%	15,13%	8,97%	11%	7%
Classe ARERA	E	E	E	E	E

Per migliorare l'efficienza del sistema fognario Acque Veronesi attua le seguenti azioni:

- › interventi di separazione delle reti per la raccolta delle acque nere e per la raccolta delle acque meteoriche di dilavamento;
- › interventi di sostituzione di condotte fognarie che mostrano insufficienze idrauliche o carenze strutturali che ne compromettono il funzionamento;
- › interventi di adeguamento degli scaricatori di piena;
- › interventi di manutenzione straordinaria e potenziamento degli impianti di sollevamento fognario;
- › rilievi, ispezioni e attività di monitoraggio delle portate e degli inquinanti presenti in fognatura.

17) Tramite un "contratto di servizio" il Comune di Verona ha affidato ad Acque Veronesi l'incarico per la sola manutenzione delle reti fognarie per acque meteoriche, pur restando la stesse in gestione al Comune.

3.4 Il servizio depurazione

[GRI 2-27] [GRI 3-3] [GRI 303-1] [GRI 3-303-2] [GRI 3-303-4]

Acque Veronesi garantisce lo scarico controllato dell'acqua nell'ambiente tramite il trattamento depurativo dei reflui generati dall'uso domestico e industriale, al fine di restituire all'ambiente un'acqua priva di sostanze contaminanti, concorrendo così al raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale per i corpi idrici previsti dalla normativa europea e nazionale. Gli impianti di depurazione rimuovono i contaminanti presenti nelle acque reflue urbane attraverso un processo multi-fase che porta alla sedimentazione dei fanghi di depurazione, contenenti gli inquinanti in forma concentrata, e alla formazione di un effluente finale che raggiunge un livello di qualità tale da renderlo compatibile con la capacità autodepurativa del corpo idrico recettore.

Per un miglioramento dell'efficienza depurativa e un abbattimento dei costi gestionali, Acque Veronesi è impegnata, quando il rapporto costi/benefici ambientali è favorevole, nella dismissione delle vasche Imhoff¹⁸ presenti sul proprio territorio e nel collettamento dei relativi reflui in impianti di maggiori dimensioni, che effettuano trattamenti secondari e terziari.

Al 31 Dicembre 2023, la Società dispone di 63 impianti provvisti di trattamento primario (vasche Imhoff), 21 di trattamento secondario, 15 di trattamento terziario e 32 di terziario avanzato, per un totale di **131 impianti dedicati al servizio di depurazione**.

Limitando l'analisi agli impianti che dispongono di almeno del trattamento secondario, gli scarichi avvengono di norma in corpo idrico superficiale, a parte alcune eccezioni, il cui quantitativo rappresenta una quota residuale (6 impianti di depurazione), che scaricano su suolo: per questi impianti il recapito dello scarico in corpo idrico superficiale non è tecnicamente possibile o troppo oneroso a fronte dei benefici ambientali conseguibili.

Il volume trattato dagli impianti di depurazione (escluse le vasche Imhoff) nel corso dell'anno è stato di oltre **64 milioni di m³** (il 4% in più rispetto all'anno precedente), così suddiviso considerata la distribuzione degli agglomerati urbani¹⁹ sul territorio gestito: circa 139.700 m³ dagli impianti localizzati nel Distretto Montano, circa 48 milioni di m³ da quelli nel Distretto Pedemontano e, infine, circa 15,8 milioni di m³ da quelli nel Distretto Pianura.

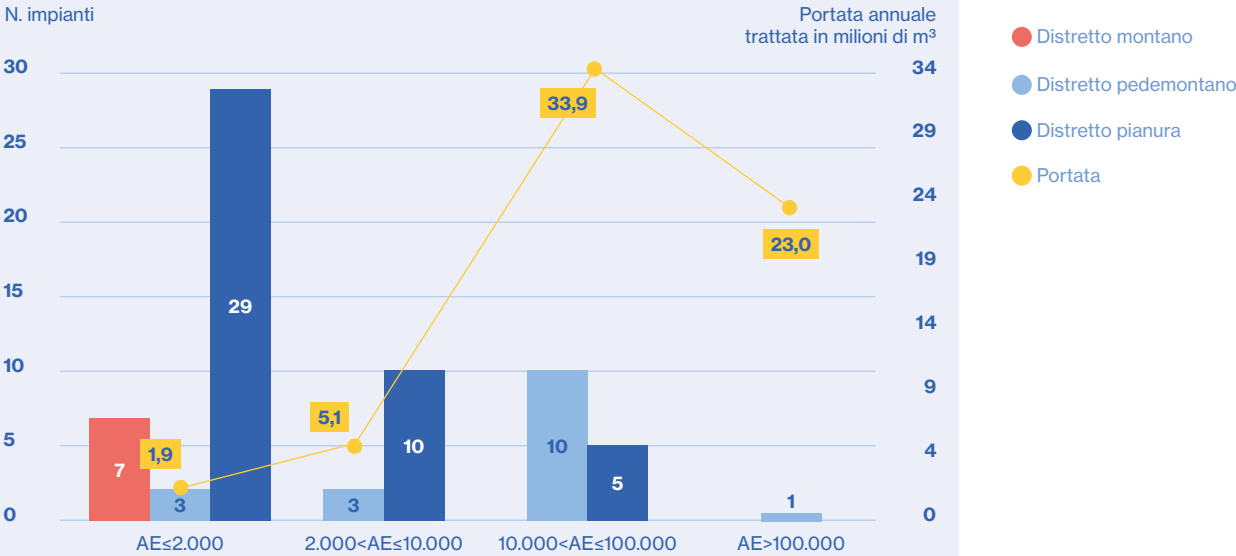
La potenzialità dei depuratori, misurata in termini di abitanti equivalenti (AE), viene stabilita in fase di progettazione per garantire un corretto trattamento dei reflui prodotti dall'agglomerato servito. Escluse le vasche Imhoff, la maggioranza (57% del totale) degli impianti di depurazione è composto da impianti con potenzialità AE≤2.000, ovvero 39 impianti. La Società dispone inoltre di 13 impianti con potenzialità AE compresa tra 2.001 – 10.000 (il 19% del totale), 15 impianti con potenzialità AE compresa tra 10.001 – 100.000 (il 22% del totale) e 1 impianto di depurazione con potenzialità pari a 410.000 AE, a servizio dell'agglomerato di Verona.

Nel grafico seguente viene raffigurata la portata annuale trattata dai depuratori rispetto alla diverse taglie di impianto, divise per distretto gestionale di appartenenza.

18) Manufatti di piccole dimensioni utilizzati per il trattamento delle acque reflue domestiche in aree decentrate.

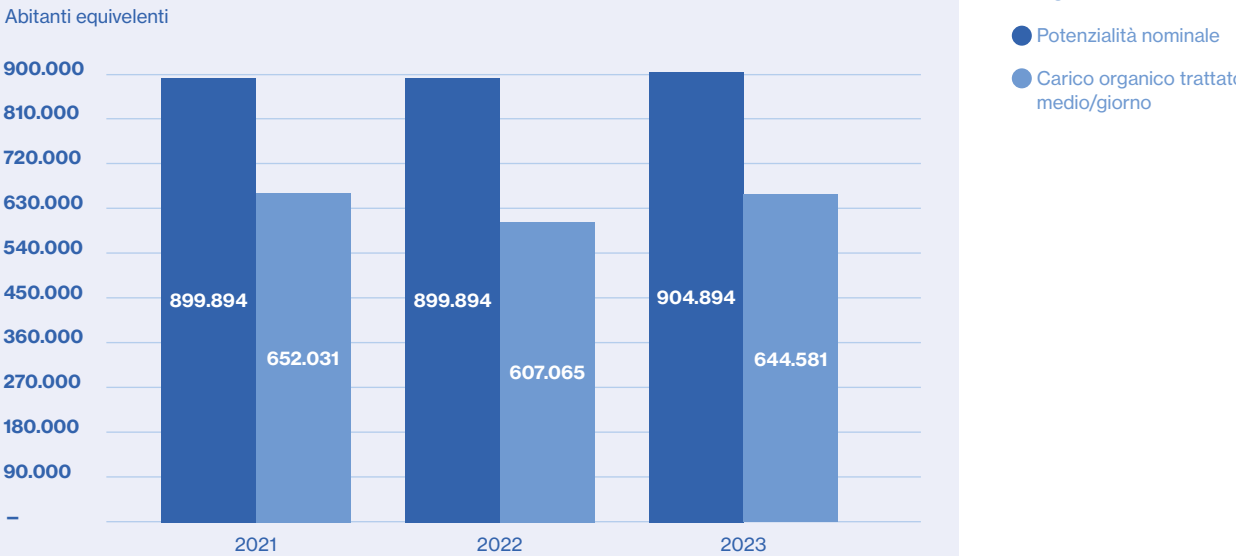
19) L'agglomerato costituisce per la normativa europea l'unità territoriale di riferimento in materia di acque reflue urbane ed è inteso come l'area in cui la popolazione e/o le attività economiche sono sufficientemente concentrate così da rendere possibile la raccolta e il convogliamento delle acque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

PORTATA TRATTATA PER CLASSE DI POTENZIALITÀ | 2023



A fronte di una **potenzialità complessiva nominale di 904.894 AE** (escluse le vasche Imhoff), in aumento rispetto al 2022 (+5.000 AE) per il potenziamento del depuratore di Povegliano V.se, nei depuratori della gestiti dalla Società è stato trattato nel corso del 2023 **un carico organico medio giornaliero pari a circa 644.600 AE**.

POTENZIALITÀ NOMINALE VS CARICO ORGANICO MEDIO GIORNO | 2021-2023



La resa depurativa

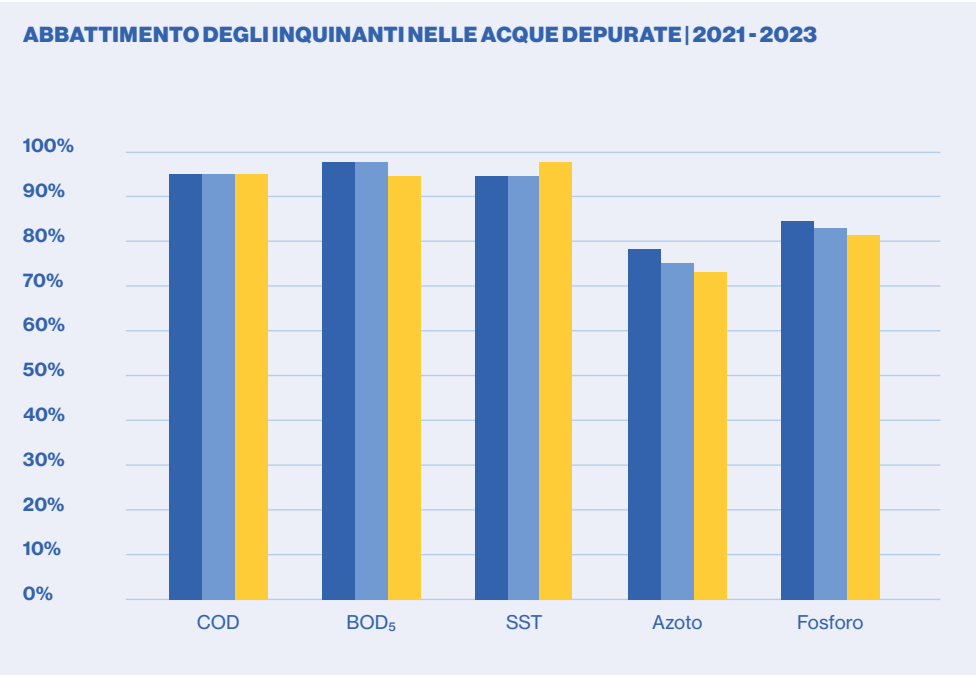
Acque Veronesi attua un'attenta attività di monitoraggio e verifica della qualità degli scarichi dei propri impianti di depurazione.

Nel 2023, i campioni effettuati sugli scarichi generati dai 68 depuratori gestiti (escluse le vasche Imhoff), sono stati 7.585 . I parametri analizzati sono stati 98.454, i cui valori rilevati sono stati per il **99,1% conformi ai limiti di legge**, in linea rispetto al valore dell'anno precedente (99,1%).

Il tasso di conformità ai limiti di legge dei campioni di acque reflue analizzati a valle della depurazione evidenzia una buona qualità dell'acqua reimpressa in natura.

Tipologia di controlli (n.)	2021	2022	2023
Campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione	7.354	7.654	7.585
Parametri analizzati	97.191	100.067	98.454

La qualità del processo depurativo può essere valutata dalla percentuale di abbattimento degli inquinanti, intesa come differenza tra gli inquinanti presenti allo scarico rispetto a quelli misurati in entrata all'impianto di trattamento. Nel 2023, i valori dei carichi inquinanti²⁰ relativi ai parametri in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione sono rimasti in linea con quelli registrati negli anni precedenti e la resa depurativa risulta allineata con le migliori performace del settore.



20) I dati rilevati sono riferiti ai 68 impianti di depurazione gestiti da Acque Veronesi. Non sono stati considerati i dati relativi alle vasche Imhoff, che hanno limiti allo scarico diversi.

← Legenda:

- 2023
- 2022
- 2021

← **COD:** quantità di O₂ richiesta per la completa ossidazione chimica dei composti organici e inorganici presenti in un campione d'acqua. **BOD₅:** quantità di O₂ che viene consumata in 5 giorni dai microrganismi per ossidare le sostanze organiche presenti in un campione d'acqua. **SST:** solidi sospesi totali.

Per il 2023, grazie al trattamento delle acque reflue urbane svolto dagli impianti di depurazione di Acque Veronesi, sono stati abbattuti i seguenti quantitativi di inquinanti: 29.075 tonnellate di COD, 13.868 tonnellate di BOD₅, 16.027 tonnellate di SST, 2.122 tonnellate di azoto e 317 tonnellate di fosforo.

Il **macro-indicatore M6 di ARERA** “Qualità dell'acqua depurata” misura il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acque reflue in uscita dai depuratori aventi una potenzialità superiore o uguale ai 2.000 AE. Questo indice ha registrato un evidente miglioramento passando dal 11,83% di non conformità del 2022 al 5,98% del 2023, a conferma dell'impegno di Acque Veronesi.

M6 – Qualità dell'acqua depurata	2021	2022	2023	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M6 Tasso superamento limiti campioni acqua reflua scaricata	10,15%	11,83%	5,98%	6,8%	7,1%
Classe ARERA	D	D	C	C	C

3.5 Gli investimenti

[GRI 203-1]

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

Il **Programma degli Interventi** è lo strumento, pensato da ARERA, nel quale Acque Veronesi condensa tutte le azioni ritenute necessarie al rispetto degli obiettivi dettati dalle norme attualmente vigenti e dagli Enti di regolazione.

Il Programma degli interventi 2020-2023

Nello specifico il Programma degli Interventi vigente considera il quadriennio 2020-2023 ed è stato approvato sia dall'Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese²¹ sia da ARERA²². Tale Piano prevede una molteplicità **di investimenti** da realizzarsi nei quattro anni per una spesa complessiva stimata in circa **176,8 milioni di euro**. Tali interventi sono determinati in relazione alla loro coerenza con il Piano d'Ambito ed in base alle priorità definite dallo stesso EGA e dalla governance della Società, nel rispetto delle prescrizioni e dei vincoli dettati dalla normativa vigente (a livello europeo, nazionale e regionale) e dagli ulteriori obiettivi previsti dalla disciplina della qualità tecnica (RQT).

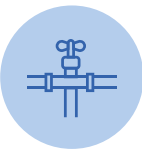
Le azioni illustrate nel Programma degli Interventi per il quadriennio 2020-2023 si possono suddividere a seconda del servizio gestito (acquedotto, fognatura e depurazione). La maggior parte di questi sono coerenti con la disciplina della regolazione della qualità tecnica, a cui però devono essere aggiunte le azioni necessarie per estendere il servizio progressivamente a tutto il territorio in gestione.



Programma degli Interventi 2020-2023

21) Con Deliberazione n. 10 del 16.11.2022.

22) Con Deliberazione n. 672/2022/R/idr del 06.12.2022.



ACQUEDOTTO

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



FOGNATURA

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



DEPURAZIONE

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

Nel corso del 2023, il **valore complessivo degli investimenti realizzati** ha raggiunto il valore di **47,2 milioni di euro, pari al 83,9% di quanto previsto**. Questo valore rappresenta il miglior risultato assoluto raggiunto da Acque Veronesi dal 2007 ad oggi.

In particolare, sono stati spesi oltre **21,7 milioni di euro** per il servizio acquedotto, circa **15,6 milioni di euro** per il servizio fognario e **7,4 milioni di euro** per il servizio di depurazione.

Inoltre sono stati spesi euro **963 mila euro** per attività riconducibili a Funzioni Operative Condivise (F.O.C.) che riguardano prestazioni di natura operativa, tecnica e/o commerciale svolte in maniera condivisa da almeno due unità aziendali, come ad esempio le attività di laboratorio, i servizi cartografici, il telecontrollo e la gestione delle utenze; ecc.. Ulteriori **1,5 milioni di euro** sono stati spesi per Servizi Comuni necessari a dare massima funzionalità gestionale all'azienda come, ad esempio, ricerca e sviluppo, implementazione e mantenimento dei sistemi informativi, sistemi di gestione per la qualità ambiente e sicurezza, adeguamento delle strutture per l'assistenza agli utenti.

Il valore totale degli investimenti può essere declinato in funzione delle “criticità” che mirano a colmare o in funzione dei macro-indicatori della qualità tecnica corrispondenti.

SUDDIVISIONE IN FUNZIONE DELLA “CRITICITÀ” ARERA

Con Determinazione n. 1/2018-DSID del 29/03/2018 ARERA ha definito la griglia delle criticità individuabili per il servizio idrico integrato, stabilendo 8 “aree” (ulteriormente poi suddivisibili in circa 60 “criticità”).

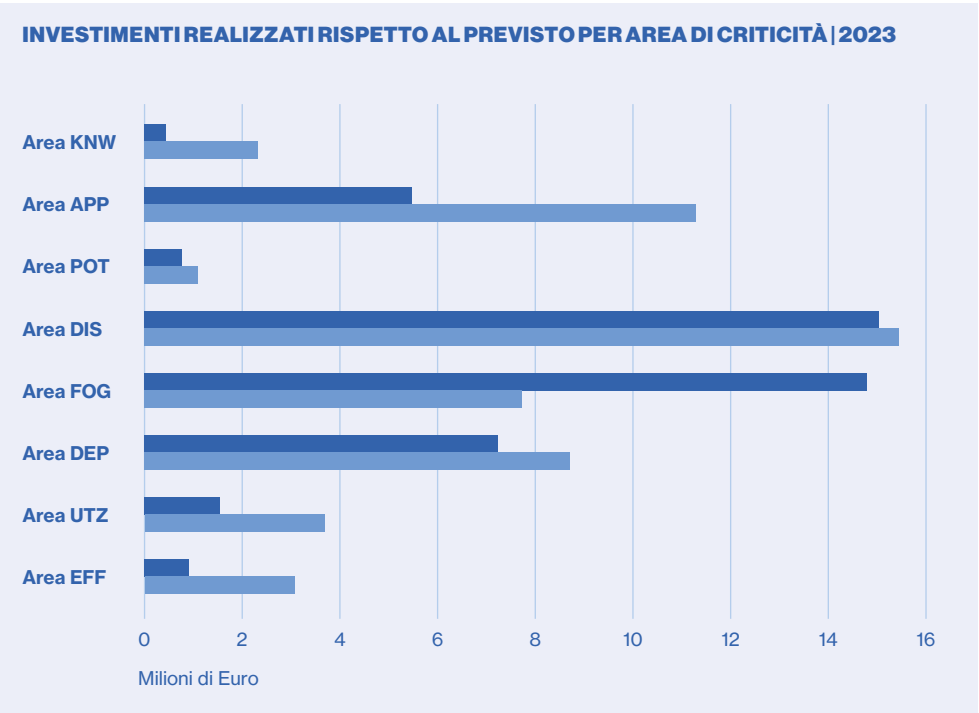
Investimenti per area di criticità	Previsto (€)	Realizzato (€)	Realizzati su previsti (%)
Area KNW - Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)	2.620.000	628.786	24,0
Area APP - Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)	11.299.051	5.423.607	48,0
Area POT - Criticità della potabilizzazione	1.050.000	782.524	74,5
Area DIS - Criticità nella distribuzione	15.787.583	15.387.552	97,5

83,9%

Investimenti realizzati rispetto ai programmati nel 2023.

Investimenti per area di criticità	Previsto (€)	Realizzato (€)	Realizzati su previsti (%)
Area FOG - Criticità della fognatura	9.898.557	15.236.126	153,9
Area DEP - Criticità della depurazione	8.770.421	7.151.939	81,5
Area UTZ - Criticità nei servizi all'utenza	3.705.500	1.620.003	43,7
Area EFF - Criticità generali della gestione	3.115.700	970.704	31,2
Totale	56.246.812	47.201.241	83,9

Nel grafico seguente è riportata la percentuale di investimenti realizzati rispetto a quelli previsti, suddivisi per tali aree di criticità ARERA. Le due aree in cui la Società ha impiegato più risorse nel 2023 sono quelle della distribuzione idrica (DIS) e della fognatura (FOG). A seguire poi gli investimenti nell'area della depurazione (DEP) e dell'approvvigionamento idrico (APP).

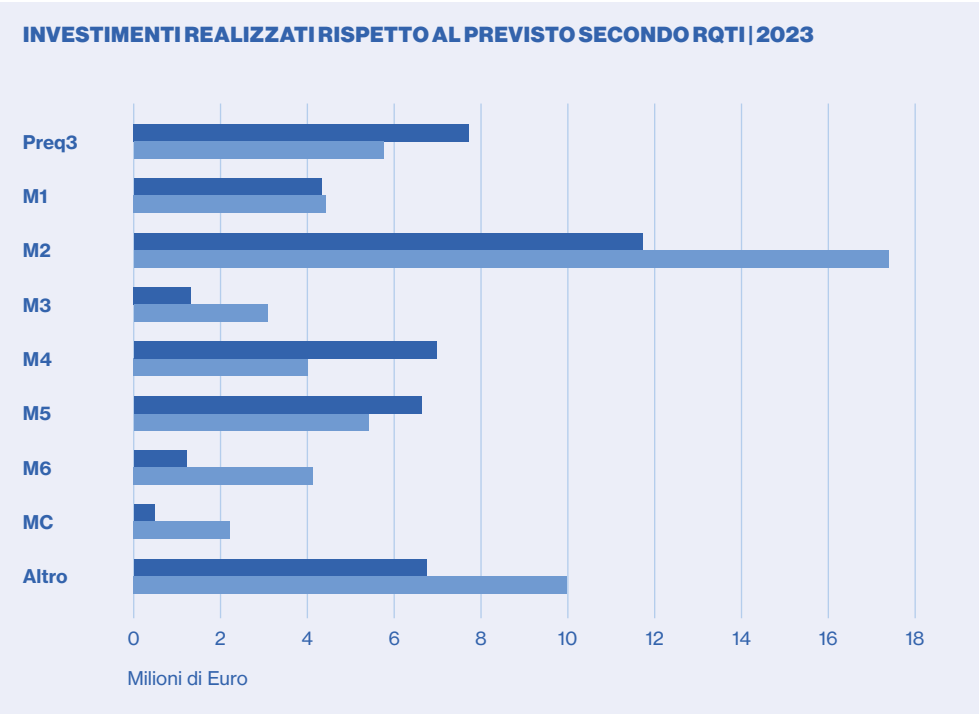


SUDDIVISIONE IN FUNZIONE DEI MACRO-INDICATORI ARERA

Gli investimenti programmati e poi effettivamente realizzati nel corso del 2023 sono stati anche ripartiti secondo gli indicatori di qualità tecnica, definiti da ARERA con Delibera n. 917-2017. Secondo questa suddivisione è possibile apprezzare che il maggior sforzo in relazione agli interventi realizzati è stato teso al miglioramento del macro-indicatore M2 (per prevenire le interruzioni di servizio acquedottistico) e per prevenire l'apertura di nuove procedure di infrazione comunitaria (Preq3 | Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane). Importante risulta inoltre l'impegno relativo al macroindicatore M1, volto alla riduzione delle perdite idriche.

Si evidenzia che in fase di programmazione, ogni intervento inserito nel Piano viene associato a un solo macro-indicatore (detto “prevalente”), mentre al momento della rendicontazione è possibile effettuare un’analisi molto più precisa di quanto effettivamente realizzato. Questo spiega in parte alcune corpose differenze tra “previsto” e “realizzato”.

Investimenti per secondo RQTI	Previsto (€)	Realizzato (€)	Realizzati su previsti (%)
Preq3 - Conformità Direttiva CE acque reflue	5.802.096	7.859.862	135,5
M1 -Perdite idriche	4.349.090	4.294.996	98,8
M2 - Interruzioni del servizio	17.386.837	11.721.514	67,4
M3 - Qualità dell'acqua erogata	3.017.107	1.374.496	45,6
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	3.999.880	6.856.312	171,4
M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica	5.414.396	6.559.322	121,1
M6 - Qualità dell'acqua depurata	4.097.736	1.177.537	28,7
MC - Gestione del rapporto contrattuale	2.155.500	462.472	21,5
Altro	10.024.170	6.894.729	68,8
Totale complessivo	56.246.812	47.201.241	83,9



Vale anche la pena di evidenziare che oltre alle attività che Acque Veronesi realizza in quanto presenti nel proprio Programma, in alcune condizioni la stessa società opera anche per conto di alcune Amministrazioni che fanno parte del proprio territorio.

Ad esempio, realizzando interventi programmati dagli Enti locali in concomitanza con i propri o supportando le Amministrazioni locali in interventi di “scopo” di particolare complessità, come quelli finanziati con fondi emergenziali (“VAIA” o “calamità agosto 2020”). Per tali opere, solo nel 2023, sono stati spesi complessivamente ulteriori 5 milioni di euro.

Il Piano delle Opere Strategiche

Come richiesto da ARERA, all’interno del Piano degli Interventi, Acque Veronesi ha incluso anche una sezione relativa alle Opere Strategiche (POS) che costituisce una prima definizione della propria programmazione di medio-lungo termine, valida in questo caso sino al 2027. Le opere contenute in questa sezione hanno, per definizione, durata pluriennale e un’elevata complessità tecnica. Si tratta comunque di opere considerate prioritarie anche dalla pianificazione d’Ambito. Tutti gli interventi sono riconducibili ai servizi gestiti e ai seguenti temi:

ACQUEDOTTO

- › **Rimozione tubazioni idriche in fibro-cemento:** nel 2023 sono stati spesi circa 577.000 euro per sostituire alcuni km di reti principalmente nei comuni di San Pietro di Morubio, Casaleone, Zimella, Bovolone e Cologna Veneta.
- › **Inquinamento da PFAS:** dopo il completamento, nel 2021, della prima adduttrice tra Lonigo e Belfiore, dal 2022 Acque Veronesi ha proseguito con opere di potenziamento della nuova centrale idrica di Belfiore ed ha dato avvio alla progettazione dell’ulteriore stralcio di collegamento tra i comuni di Belfiore e Verona, parzialmente finanziato con fondi PNRR.
- › **Inquinanti di origine naturale:** per ridurre l’esposizione della popolazione alle sostanze inquinanti di origine naturale è necessaria un’infrastruttura acquedottistica sovracomunale in grado di mettere in comunicazione acquiferi con alta qualità dell’acqua e continuando nell’azione di estensione del servizio alle porzioni di territorio non servite
- › **Qualità dell’acqua:** nel corso del 2023 sono proseguite le attività per aumentare il grado di protezione dei punti di approvvigionamento in uso sul territorio. Per questo tema nel 2023 sono stati spesi oltre 650.000 euro per intervenire su 7 impianti di potabilizzazione.

RETE FOGNARIA

- › **Adeguamento dei collettori fognari:** nel corso del 2023 sono stati spesi oltre 2 milioni di euro per interventi volti al consolidamento infrastrutturale di collettori fognari di grande diametro presenti nella parte urbana del comune di Verona, così da risolvere o prevenire disfunzioni su una decina di tratte molto ammalorate. È inoltre iniziata l’attività di studio della rete fognaria (tramite rilievi, misure e modelli) relativa ancora al centro urbano di Verona.
- › **Estensioni fognatura:** nel 2023 sono proseguiti i lavori per l’estensione delle reti fognarie all’abitato di Fane di Negrar, per i quali nell’anno sono stati spesi quasi 2 milioni di euro. Altri interventi di estensione hanno interessato Roverè Veronese (per oltre 300 mila euro), Lavagno loc. San Briccio (320.000 euro), Mozzecane loc. Laura (oltre 520.000 euro), Povegliano Veronese loc. Casotti (circa 600.000 euro).

TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE

- › **Adeguamento del depuratore di Verona:** è il più grande depuratore in gestione ad Acque Veronesi in termini di capacità di trattamento ed è in grado di trattare i reflui prodotti da circa 410.000 abitanti con ottime performance depurative. Questo implica la necessità di provvedere a continue manutenzioni e adeguamenti. Per tale ragione nel corso del 2023 sono stati spesi oltre 1,2 milioni di euro per il rinnovamento del gasometro, per la manutenzione straordinaria di alcuni comparti e per la progettazione del nuovo impianto di essiccamento fanghi.
- › **Potenziamento dei depuratori:** in attesa della pubblicazione della nuova Direttiva comunitaria in tema di acque reflue, il territorio italiano è ancora alle prese che gli interventi di adeguamento alla vigente Direttiva CE n. 271-91. In tale ottica nel corso del 2023 Acque Veronesi ha investito oltre 800.000 euro per il potenziamento del depuratore di Bussolengo, oltre 530.000 euro per il nuovo depuratore di Minerbe e oltre 1,3 milioni di euro per il nuovo depuratore di Oppeano.

Gli investimenti più significativi

Nel corso del 2023, Acque Veronesi ha effettuato numerosi investimenti per il miglioramento e il potenziamento dei propri servizi.

La parte più significativa degli interventi effettuati da Acque Veronesi nel corso dell'anno ha avuto l'obiettivo di **efficientare i servizi** in gestione. A tale fine sono stati spesi oltre **12 milioni di euro** per l'acquedotto e ulteriori **8,6 milioni** per la fognatura e la depurazione.

Anche il tema dell'**efficacia del servizio** ha registrato uno speso molto importante; oltre **11,2 milioni** di euro per la fognatura/depurazione (principalmente per la prevenzione di danni verso l'ambiente) e **5,2 milioni** per l'acquedotto (per prevenire situazioni di pericolo per la salute pubblica).

Di seguito alcuni tra gli interventi più importanti realizzati nell'anno con tali impegni economici.

Per il servizio acquedotto è stato speso circa **un milione di euro** per realizzare il progetto della **nuova adduttrice idrica tra Belfiore e Verona est**, un'opera dal valore complessivo di oltre 34 milioni di euro, parzialmente finanziata con fondi PNRR. Un altro milione di euro è stato investito per lo spostamento di sottoservizi interferenti con il nuovo tracciato dell'alta velocità. Tali lavori, completamente finanziati dai Consorzi che si occupano della realizzazione del nuovo tracciato ferroviario, sono stati l'occasione per rivedere e riammodernare i tratti su cui si è dovuto intervenire. Inoltre, sono stati investiti ulteriori **600 mila euro** circa per proseguire con l'intervento di **estensione della rete di acquedotto nei comuni di Nogara e Gazzo Veronese**, che ha incluso la costruzione di un nuovo pozzo a Isola della Scala e la posa di oltre 6 km di nuove condotte di adduzione, da Isola della Scala a Nogara.

Per quanto riguarda le forniture all'utenza, nell'anno sono stati spesi circa **3 milioni** di euro per proseguire con il rinnovo dei **contatori** e circa **1,9 milioni** di euro per l'attivazione di **nuove forniture**. A tali costi si aggiungono le predisposizioni per nuovi **allacciamenti fognari**, per i quali sono stati spesi ulteriori **524.000 euro** circa.



Acquedotto
←



Fornitura
←

Rimanendo sul tema delle reti fognarie, nel 2023 sono stati investiti oltre **2 milioni** di euro per prevenire il **rischio di collasso** su **collettori di grande diametro**. Sono inoltre state destinate ingenti risorse al tema dell'**estensione delle reti** in diversi comuni del territorio gestito. Ad esempio, solo in località Fane nel comune di Negrar, sono stati spesi quasi **2 milioni di euro**.

Infine, in merito al servizio di depurazione vale la pena di citare alcuni importanti interventi di potenziamento che hanno interessato, ad esempio, la realizzazione del **nuovo depuratore di Oppeano (1,3 milioni** di euro), la realizzazione della sezione di essiccamento fanghi presso gli impianti di Sommacampagna e San Giovanni Lupatoto (**circa 1,7 milioni** di euro), il **potenziamento del depuratore di Bussolengo** (circa **840.000 euro**) e di quello di **Minerbe (536.000 euro)**.

Questi sono solo gli interventi più significativi dal punto di vista economico tra quelli realizzati nel corso dell'anno; in realtà l'attività di continua manutenzione di tutte le reti ed impianti in gestione comporta migliaia di attività realizzate quotidianamente sia tramite il personale interno sia tramite contratti di manutenzione appositamente predisposti con fornitori specializzati.

Le misure di sostegno nazionali o comunitarie (contributi a fondo perduto)

Per il finanziamento degli interventi descritti nei paragrafi precedenti ARERA ha definito un meccanismo molto articolato che ne riconduce la copertura alla tariffa del servizio idrico che gli utenti pagano attraverso le bollette. L'eccezione a tale sistema si ha quando gli interventi godono di copertura finanziaria indipendente dalla tariffa: è il caso dei finanziamenti a fondo perduto²³, disposti da Enti pubblici a vari livelli (dalla Regione sia alla Comunità Europea).

Tali finanziamenti possono “sostenere”, ad esempio, interventi volti a:

DESTINAZIONE CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO 2023

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

Da qualche anno, lo strumento di finanziamento più importante di cui gode Acque Veronesi è quello del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che attualmente garantisce i seguenti ricavi:

- › **euro 23.400.000** riferiti alla misura 2, componente 4, investimento 4.1 “Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico”, per i lavori di “Realizzazione dell'adduttrice per l'interconnessione idrica tra Belfiore e Verona Est”²⁴;



Fognatura
←



Depurazione
←



Impianti e reti
←

23) Il contributo a fondo perduto rappresenta una forma di aiuto finanziario senza obbligo di restituzione, che mira a sostenere lo sviluppo economico e sociale di un territorio o settore specifico.

24) Sullo stesso intervento il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) ha disposto a contributo l'ulteriore somma di euro 2.404.484,27 per contenere l'effetto dell'aumento dei costi delle materie prime su progetti prioritari.

- › **euro 8.601.712** riferiti alla misura 2, componente 1.1, investimento 1.1 linea C “Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell’approvvigionamento idrico”, per i lavori di “Realizzazione di un nuovo impianto di essicazione dei fanghi del depuratore di Verona”;
- › **euro 1.150.000** riferiti alla misura 2, componente 4, investimento 4.4 “Investimenti fognatura e depurazione”, per i lavori di “Potenziamento dell’impianto di depurazione di Bussolengo”.

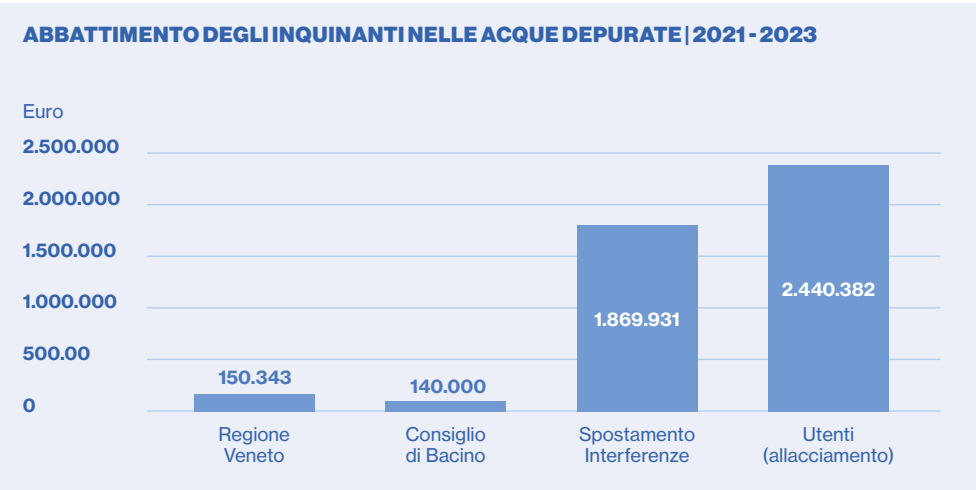
Altri contributi riguardano invece fonti emergenziali con i quali Acque Veronesi ha potuto contrastare, ad esempio, l'emergenza PFAS e la crisi idrica 2022, senza pesare direttamente sui propri utenti.

Ulteriori contributi sono stati disposti dalla Regione Veneto (ad esempio, per la realizzazione dell’impianto di depurazione presso località Bonferraro nel comune di Sorgà) e dal Consiglio di Bacino Veronese a sostegno di alcune progettazioni o ulteriori interventi.

Acque Veronesi risulta anche beneficiaria di 2 contributi disposti dal Fondo Comuni Confinanti (FCC), per favorire lo sviluppo dei territori di confine tra le Province autonome di Trento e Bolzano e le regioni Lombardia e Veneto. In questo contesto, Acque Veronesi ha ricevuto **7,8 milioni di euro**, di cui 970.000 euro sono destinati al **potenziamento del sistema acquedottistico della Lessinia Occidentale** e 6.859.840 euro per la realizzazione di **reti tecnologiche e viabilità nelle malghe della Lessinia**.

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

Acque Veronesi, infine, tratta con lo stesso principio del contributo a fondo perduto anche i pagamenti da parte degli utenti per l'attivazione di nuove forniture con relativi allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura. A fronte di tali disposizioni, nel corso del 2023 Acque Veronesi ha incassato complessivamente oltre **4,6 milioni** di euro, circa pari al 10% di quanto complessivamente speso.



3.6 L'attività di ricerca e sviluppo

[GRI 3-3]

Acque Veronesi investe nelle attività di ricerca, sviluppo e innovazione per promuovere, attraverso l'adozione di soluzioni avanzate, il proprio miglioramento tecnologico e fornire infrastrutture sempre più efficienti e resilienti, diminuendo il rischio di disservizi e aumentando la qualità del servizio fornito. A tal fine, la Società ha attivato progetti in partnership con Enti di Ricerca, Università e Aziende private in diversi ambiti di proprio interesse.

Il monitoraggio degli inquinanti chimici emergenti

Nel corso del 2023, Acque Veronesi ha avviato diversi progetti concentrati sullo studio e sul monitoraggio delle falde presenti nel territorio in gestione.

Sono state ricercate un totale di 16 molecole, classificate come **inquinanti chimici emergenti**, per un totale di 526 singole determinazioni.

Nella tabella seguente vengono riportate tutte le molecole ricercate, classificandole per tipologia di inquinante e con indicati il numero dei campioni eseguiti per la loro ricerca e quantificazione. In tutti i casi gli inquinanti ricercati non sono stati rilevati oltre i limiti di quantificazione strumentale.



Classe parametro	Parametro	Numero di campioni
Chimico-Farmaceutico	Amoxicillina	40
	Azitromicina	40
	Ciprofloxacina	40
	Claritromicina	40
	Diclofenac	40
	Eritromicina	40
	Sulfametossazolo	40
	Trimetoprim	40
Erbicida	Tri-allato	40
Filtro UV	2,6 Diter-butil-4-metilfenolo (BHT)	40
Fitofarmaco	Cipermetrina	2
	Piperonilbutoossido	2
	Tetrametrina	2
Fungicida	Procloraz	40
Ormoni	17- α -etinilestradiolo	40
		40

Le sperimentazioni ambientali e sui processi di trattamento

La Società prosegue con lo studio, in collaborazione con l'Università di Parma, sui **caratteri isotopici delle acque di falda** e delle precipitazioni nell'area veronese. Tramite l'analisi degli isotopi dell'ossigeno presente nelle acque è infatti possibile individuare i principali contributi di alimentazione delle falde idriche sotterranee e le caratteristiche di vulnerabilità dei pozzi per la tutela delle risorse idriche. A valle dello studio condotto nel 2019-2020, si prevede un programma di monitoraggio mensile per il 2024.



Nel corso del 2023 sono iniziate inoltre due sperimentazioni, a livello di laboratorio, sui processi di potabilizzazione, per testare Zeoliti e Plasma freddo come tecnologie utili alla rimozione dei PFAS. Queste due sperimentazioni verranno concluse nel corso del 2024.

Il monitoraggio della rete fognaria

Dal 2021 è attiva una collaborazione con la società israeliana KANDO per il controllo della qualità delle acque reflue urbane in fognatura. La tecnologia fornita consiste in un sistema intelligente di centraline, collocate in punti strategici della rete che, mediante la tecnologia Internet of Things (IoT) è in grado di **monitorare la rete fognaria in tempo reale e in continuo**, segnalando all'istante eventi inquinanti, spesso di origine industriale. La ricerca della fonte dell'inquinamento può portare all'eliminazione o alla riduzione dell'inquinante in ingresso agli impianti di depurazione, comportando minori spese operative e risparmi energetici.



L'applicazione di questa tecnologia ha interessato inizialmente le reti fognarie collettate ai depuratori di San Giovanni Lupatoto e Oppeano Feniletto. Nel 2023 è stata applicata alla fognatura dei comuni di Legnago, Sommacampagna e Bovolone.

Acque Veronesi è stata premiata nel corso del Water Innovation Summer 2023, tenutosi a Bari, con il “Kando Award”, riconoscimento assegnato a chi, in un'ottica di prevenzione, mette in atto tecnologie innovative che possono anticipare possibili eventi inquinanti nella rete fognaria.

La produzione di energia

Nel 2021, la Società, tramite l'ufficio Efficienza Energetica, si è unita al consorzio creato per la sottomissione della proposta progettuale H-HOPE. Il consorzio, con capo gruppo l'Università di Padova, coinvolge università e utility italiane ed europee, al fine di sviluppare una nuova tecnologia che produca energia elettrica sfruttando la cinetica dell'acqua. La tecnologia non richiederà la costruzione di dighe/sbarramenti e sarà a basso costo e a bassa richiesta di manutenzione. L'obiettivo è quello di "disturbare" il meno possibile l'operatività delle reti idriche o degli impianti di depurazione, fornendo energia elettrica per alimentare sensoristica e piccoli carichi elettrici in un'ottica di digitalizzazione (anche in zone remote non servite dalla rete elettrica) ed efficientamento. Ci saranno due configurazioni scalabili e miniaturizzabili: una per inserimento in condotte e una per l'inserimento in canali a cielo aperto. Il 01/11/2022 è avvenuto il kick-off del progetto che avrà una durata di 48 mesi, con un costo di 4.854.229 euro, interamente finanziati dall'UE. Nel 2023 sono stati completati i modelli idraulici unidimensionali, con prime stime di potenza recuperabile.



Per il 2024 si vuole sviluppare ulteriormente i modelli idraulici e consolidare quelli elettrici su reali esigenze dei partner del progetto. Inoltre, si vuole dar vita alla piattaforma web (*do it yourself*) con lo scopo di creare specifici tutorial e indirizzi per l'utente finale perché, quest'ultimo, acquistando la componentistica, possa costruire da solo lo strumento da inserire nella sua realtà e tararlo

3.7 La centrale operativa di controllo

[GRI 3-3]

Acque Veronesi si è dotata fin dalla sua nascita di una centrale operativa di controllo; un vero e proprio cuore pulsante che garantisce l'affidabilità e la continuità del servizio. La centrale è composta da tre unità distinte: Nucleo Operativo di Controllo (NOC), Telecontrollo (TLC) e Segnalazione Guasti Clienti.



Il Nucleo Operativo di Controllo

Ai sistemi di supervisione del NOC **sono collegati in VPN circa 815 impianti del Servizio Idrico Integrato**. Grazie all'insieme dei sistemi informatici distribuiti per il monitoraggio e la supervisione degli impianti (sistema SCADA “Supervisory Control And Data Acquisition”), il NOC è in grado di visualizzare allarmi, misure, trend e parametri di ogni centrale dotata del sistema di telecontrollo.

Gli operatori del NOC possono quindi interagire con i sistemi di automazione implementati nelle centrali e, all'occorrenza, modificare i parametri gestionali impostati, per rispondere in tempo reale a eventuali situazioni straordinarie o di criticità. Il NOC raccoglie anche tutte le informazioni riguardanti la sicurezza degli impianti dotati di sistemi di antifurto, videosorveglianza e controllo degli accessi, in modo da garantire il più possibile la sicurezza e l'inviolabilità dei siti.

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

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

Il Telecontrollo (TLC)

L'unità organizzativa Telecontrollo si occupa della gestione e dell'implementazione dei sistemi di telecontrollo che rendono possibile il servizio del NOC. Tali sistemi sono composti da quadri elettrici/elettronici in situ (generalmente uno per impianto), sistemi di comunicazione (modem, fibra ottica, telefonia cellulare, ADSL, cavi, ponti radio e satellite) e un sistema centrale composto da firewall, switch, front-end, infrastruttura virtuale e SCADA. Attualmente, il sistema gestisce circa 176.000 segnali tra stati, misure, allarmi e parametri. A partire dal 2021, l'unità organizzativa è in grado di archiviare nel sistema centrale anche dati energetici, che consentono all'Energy Manager di valutare azioni volte alla riduzione dei consumi energetici.

L'Unità Segnalazione Guasti Clienti

L'unità organizzativa Segnalazione Guasti Clienti riceve, al numero verde dedicato 800-734300, le segnalazioni di guasti da parte di soggetti esterni (utenti, enti pubblici, ecc.), dalle 7.30 alle 20.00 dei giorni lavorativi e il sabato mattina dalle 07:30 alle 13:30. Per i restanti orari e nei giorni festivi è invece il Nucleo Operativo di Controllo che si occupa di ricevere eventuali segnalazioni.

L'unità organizzativa lavora in sinergia con il NOC in modo da poter essere aggiornata in tempo reale su possibili disservizi e dare all'utente le risposte necessarie nel minor tempo possibile.

Nel corso del 2023 il numero delle chiamate ricevute è leggermente aumentato rispetto al 2022, rimanendo comunque in linea rispetto agli anni precedenti.

Anno	Chiamate ricevute	Ordini di intervento creati			
		Reti	Impianti	TLC	Totali
2023	30.444	11.668	3.644	443	15.755
2022 ²⁵	28.356	13.102	3.408	443	16.953
2021	30.703	13.345	3.623	513	17.481

25) Si segnala che i dati del 2022 sono stati ricalcolati rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2022, per correggere un refuso derivante dal software gestionale utilizzato.

Servizio ai cittadini e alla comunità

4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti

[GRI 2-27] [GRI 3-3]

La qualità del servizio offerto e l'accrescimento della soddisfazione dei propri utenti sono aspetti fondamentali per Acque Veronesi, che assume, verso la cittadinanza, la responsabilità di garantire un servizio di customer care efficiente e tempestivo e profondo impegno nel migliorare il benessere della comunità in cui opera. Per questo motivo, Acque Veronesi ha adottato la Carta del Servizio Idrico Integrato che definisce impegni concreti, principi e criteri nell'erogazione del servizio, aggiornata in ultima revisione dal Consiglio di Bacino Veronese nel novembre 2022.

La Carta definisce gli impegni che il gestore assume verso i cittadini e gli utenti per migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto con i propri stakeholder. Il documento fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio, in termini di accessibilità, continuità, rilevazione dei consumi, fatturazione, gestione del rapporto contrattuale, informazioni fornite agli utenti e gestione dei reclami.

La Società, per offrire un supporto all'utenza e ai propri stakeholder, mette a disposizione diversi canali di comunicazione per l'ascolto degli utenti e rispondere attivamente a eventuali disservizi, garantendo la protezione dei dati degli utenti, anche tramite politiche e procedure che mirino a rafforzare la sicurezza informatica.

Acque Veronesi si impegna costantemente anche per garantire l'accesso al servizio idrico a tutte le utenze, applicando le tariffe regolamentate da ARERA e supportando le utenze più deboli, erogando bonus sociali idrici come agevolazioni tariffarie.

Infine, operando nei comuni del veronese, la Società è impegnata nella promozione di attività di coinvolgimento della comunità locale, nel supporto di iniziative pubbliche a carattere ludico e sociale, oppure promuovendo l'educazione ambientale e il corretto utilizzo della risorsa idrica nelle scuole.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi è pubblicata all'interno del sito internet della Società



acqueveronesi.it



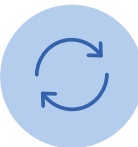
STANDARD DI QUALITÀ DEL SII



ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



INFORMAZIONE ALL'UTENZA



TRATTAMENTO DEI DATI



SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

←Temi trattati nella Carta del Servizio Idrico Integrato di Acque Veronesi

I principi fondamentali su cui Acque Veronesi basa il proprio rapporto con i cittadini e gli utenti sono di seguito descritti:



I livelli minimi di qualità del Servizio Idrico Integrato che tutti i Gestori devono rispettare sono predeterminati da ARERA (Del. n. 655/2015/R/IDR), che impone anche alle aziende di comunicare all'utenza finale e all'Autorità stessa il livello di raggiungimento degli standard previsti. Le performance di Acque Veronesi sono pubblicate con cadenza annuale sul sito internet aziendale e rendicontate all'utenza tramite opportuna documentazione a supporto delle bollette.

La Delibera di ARERA impatta principalmente i processi aziendali di fatturazione, gestione dei reclami, preventivazione, sportelli e servizio clienti. Il mancato rispetto degli standard specifici della qualità contrattuale comporta il pagamento diretto di un indennizzo a beneficio dell'utente che ha subito l'irregolarità. In caso di mancata ottemperanza degli standard generali, invece, viene emanata un'apposita sanzione ai danni del gestore.

L'utente può verificare le performance aziendali



acqueveronesi.it

Acque Veronesi si impegna costantemente per erogare un servizio contraddistinto dal rispetto di elevati standard di qualità. Nel 2023, la Società ha maturato verso la propria utenza indennizzi per un valore economico complessivo di 35.280 euro, dovuti a situazioni di non conformità, in diminuzione rispetto al 2022 (50.910 euro). Il miglioramento delle performance deriva da un riassetto delle Unità Organizzative "Sportelli e URP" e "SOC" (Servizi Operativi alla Clientela), che ha portato che ha portato a una diminuzione complessiva del 31% sugli importi di indennizzo.

Gli standard specifici della qualità contrattuale sono parametri ai quali Acque Veronesi deve fare riferimento nel rapporto con gli utenti, che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni di ARERA. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato. Dal 2019 la Delibera 547/2019/R/IDR²⁶ di ARERA obbliga il gestore al monitoraggio di due macro-indicatori che vanno ad accorpate alcuni indicatori semplici:

- › **MC1** “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, composto da 18 indicatori semplici relativi a: preventivazioni, esecuzioni lavori (semplici, complessi) e vulture, attivazioni e disattivazione della fornitura;
- › **MC2** “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio”, composto da 24 indicatori semplici relativi a: appuntamenti, fatturazione e verifiche di misuratori e livelli di pressione, comunicazione e gestione dei punti di contatto con l'utenza (pronto intervento, sportelli e servizi telefonici).

Rispetto all'anno precedente i macro-indicatori di qualità contrattuale sono migliorati. In particolare, l'indicatore MC1 relativo all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale, è risultato pari a 98,8% del totale delle performance del 2023, dovuto all'adozione della nuova modalità di gestione delle utenze che ha consentito di aumentare la sicurezza e solidità del sistema.

Macro Indicatori ARERA	2021	2022	2023	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1 - delibera 547/2019/R/idr ARERA)	92%	98,2%	98,8%	98,0% (Classe A)	96,5% (Classe B)
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2 - delibera 547/2019/R/idr ARERA)	95%	95,5%	96.9%	97,0% (Classe A)	95,9% (Classe A)

Acque Veronesi pone attenzione anche agli indicatori specifici richiesti da ARERA riguardanti il servizio agli utenti, monitorandoli costantemente al fine di migliorare le proprie performance e la soddisfazione degli utenti.

Nello specifico, il tempo massimo di attivazione della fornitura, cioè il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte di Acque Veronesi di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, definito in 5 giorni lavorativi, è stato rispettato per il 96,7%.

Per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, il tempo massimo è di 1 giorno lavorativo ed è stato rispettato nel 99,8% dei casi, migliorando rispetto all'anno precedente.

26) Delibera ARERA 547/2019/R/IDR sull'integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSI) e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Percentuale del rispetto dello standard ARERA

96,7%

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

99,8%

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

Acque Veronesi assicura, inoltre, che ogni reclamo venga preso in considerazione con attenzione, trattato in modo tempestivo e risolto in maniera equa e trasparente entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi, decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'utente. Tutti i reclami relativi ai servizi erogati vengono gestiti da un ufficio strutturato che permette di gestire i reclami ricevuti dai canali a disposizione per l'utenza, in forma scritta, telefonicamente, agli sportelli, per e-mail o attraverso lo Sportello Web. Nel 2023, come nell'anno precedente, al 95% dei reclami scritti è stato risposto nei termini di tempo massimo prestabilito.

Il tempo medio di attesa agli sportelli è il tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale di Acque Veronesi. Gli indicatori relativi a questa prestazione sono:

- › Tempo medio = (15) min.;
- › Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese.

Nel 2023 Acque Veronesi ha rispettato il tempo medio di attesa per il 96,3%, in linea alla performance del 2022. Infine, il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata, è pari a:

- › 3 ore in caso di fuoriuscite copiose di acqua (o lievi, ma con pericolo di gelo), alterazioni delle caratteristiche della potabilità dell'acqua distribuita, guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria e avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti;
- › 6 ore in caso di guasto o occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrato con conseguente interruzione del servizio;
- › 24 ore in caso di guasto al contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio.

In miglioramento rispetto al 2022, nel 2023 il tempo di arrivo sul luogo è stato rispettato nel 94,6% dei casi.

4.2 I canali di comunicazione

[GRI 2-25]

Acque Veronesi si impegna a mantenere un costante dialogo con i propri utenti, offrendo diversi canali di comunicazione per soddisfare le loro esigenze e favorire un'interazione efficace. I canali vengono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e la Società, inoltre, si impegna costantemente a proteggere i dati sensibili riguardanti i singoli fruitori.

SPORTELLI FISICI E DI CORTESIA

Acque Veronesi dispone di 10 sportelli fisici, presso cui è possibile svolgere tutte le pratiche contrattuali (es: richiesta di preventivazione, richiesta di attivazione di una nuova fornitura, disdetta, sollevamento di eventuali reclami, ecc.). A partire dal 2020, la Società ha mantenuto il servizio di prenotazione on-line e/o telefonico (FilaVia) al fine di ridurre il più possibile la presenza in loco, nonché i tempi di attesa allo sportello. Tramite questo sistema nel 2023 sono state registrate 28.329 prenotazioni.

96,3%

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

94,9%

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

94,6%

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

PRONTO INTERVENTO (NUMERO VERDE GUASTI)

Servizio operativo h24/7, che permette di raccogliere segnalazioni relative a eventuali guasti e reindirizzare la problematica all'unità organizzativa di riferimento.

PORTALE DIGITALE PRONTO WEB

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

ACQUE VERONESI APP

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

SITO INTERNET AZIENDALE

Pagina web dove scaricare la modulistica contrattuale, consultare la documentazione aziendale (es: Politica integrata, certificazioni alle norme ISO e IQNet, ecc.), prendere visione degli eventi, dei bandi e delle news.

SITO INTERNET PROCESSO PFAS

Portale condiviso con Acquevenete, Acque del Chiampe e Viacqua, predisposto con l'obiettivo di rappresentare un canale di informazione trasparente in merito alla vicenda PFAS, che consente di tenere monitorato l'andamento del processo.

SOCIAL NETWORK

Strumenti di informazione sulle principali attività aziendali, sui cantieri in corso e sulle iniziative dell'azienda Acque Veronesi si impegna costantemente a fornire un servizio di alta qualità e a soddisfare le esigenze dei propri utenti. Tuttavia, si possono verificare situazioni in cui gli utenti desiderino segnalare un reclamo o esprimere un'insoddisfazione. Per garantire un'efficace gestione di tali situazioni, Acque Veronesi ha istituito un sistema dedicato alla **gestione dei reclami**, al fine di affrontare tempestivamente le preoccupazioni degli utenti e risolvere le eventuali problematiche. Esistono cinque diversi canali di comunicazione attraverso i quali l'utente può inoltrare reclamo alla Società:

- › sito WEB;
- › telefono (call center);
- › posta raccomandata;
- › PEC;
- › sportello.

Nel corso del 2023 sono stati inviati ad Acque Veronesi 611 reclami, così come definiti ai sensi della Del. 655/2015/R/ldr ARERA.

4.3 La protezione dei dati e la cybersecurity
[GRI 3-3] [GRI 418-1]

La sicurezza informatica è oggi una priorità nella gestione dei rischi da parte di Acque Veronesi. Con una progressiva digitalizzazione del settore e una crescente connesione delle reti, aumenta il rischio di attacchi cyber. Per questo, la tutela della privacy e la protezione dei dati diventano fondamentali. A livello europeo, considerato l'aumento della rischiosità in ambito di temi cyber, è stato aggiornato il quadro normativo dettato dalla Direttiva NIS (Network and Information Security), con l'entrata in vigore, il 16 gennaio 2023, della **Direttiva NIS2**. Le nuove norme mirano a garantire un livello comune elevato

di cybersicurezza nell'Unione Europea. Una delle più importanti novità introdotte dalla Direttiva NIS2 è l'ampio bacino di settori merceologici in perimetro, ampliato rispetto alla Direttiva NIS. Viene prevista una distinzione tra Soggetti Essenziali e Soggetti Importanti. Ricadono in queste categorie tutti i soggetti che operano nei Settori ad Alta Criticità e negli Altri Settori Critici indicati rispettivamente negli Allegati 1 e 2 della Direttiva e che soddisfano specifici criteri di dimensionamento. Fra i settori ad Alta Criticità viene confermata la distribuzione dell'acqua potabile e aggiunta la gestione delle acque reflue urbane.

Acque Veronesi ha adottato una serie di misure per garantire la sicurezza informatica e la protezione dei dati degli utenti. In primo luogo, è stata effettuata la migrazione della rete aziendale verso un nuovo dominio con standard di sicurezza più elevati. Questa transizione ha consentito di implementare meccanismi di autenticazione avanzati e di rafforzare la protezione dei dati sensibili.

Un'altra importante iniziativa è stata l'aggiornamento dei sistemi operativi dei server e dei backup, utilizzando versioni più sicure. Questo ha permesso di sfruttare le ultime patch di sicurezza e di mitigare potenziali vulnerabilità. Per garantire una gestione efficace degli accessi, Acque Veronesi ha rafforzato le politiche di gestione delle password, delle utenze di rete e degli accessi da remoto. Ciò include l'adozione di criteri più rigidi per la creazione e l'aggiornamento delle password, nonché una maggiore supervisione degli account di rete e dei privilegi di accesso da parte di terze parti.

Al fine di garantire la protezione e la disponibilità dei dati, è stata avviata la messa in servizio di sistemi hardware per il consolidamento dei backup. Questa infrastruttura include una libreria per i backup su nastro e un server di backup secondario, che permettono di conservare in modo sicuro e resiliente le copie dei dati critici. Nel 2023, Acque Veronesi ha sostituito l'infrastruttura informatica con una versione più evoluta e sicura. È stato inoltre cambiato il sistema EDR (Endpoint Detections and Response), su cui ora si ha un maggior controllo. Questo sistema è stato ampliato con un servizio SOC (Security Operation Center), affidando ad un fornitore esterno qualificato il monitoraggio h24 del sistema informatico aziendale relativamente a cyber attacchi che si potrebbero verificare. La parte di Response prevede anche la disattivazione controllata, in concerto con i Sistemi Informativi aziendali, di eventuali Endpoint (PC o server) che dessero segnale di compromissione.

Infine, in linea con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza informatica dei propri sistemi, Acque Veronesi ha stipulato un **Protocollo d'intesa con la Polizia Postale** per la prevenzione e contrasto dei crimini informatici sui sistemi informativi critici. In particolare, è stato sviluppato un piano di collaborazione volto alla prevenzione e gestione di eventuali attacchi o danneggiamenti verso le infrastrutture informatiche di Acque Veronesi.

Nel corso del 2023, Acque Veronesi ha subito, nonostante le protezioni in essere, una violazione del proprio sito web a causa dell'hackeraggio del server di un proprio fornitore, responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR; attacco che ha potenzialmente esposto elementi dei dati personali di contatto di alcuni utenti (ad es. nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, codice fiscale) a soggetti esterni non autorizzati. La Società ha provveduto tempestivamente a notificare la violazione in questione al Garante per la protezione dei dati personali e agli utenti interessati, nonché a incaricare esperti di sicurezza informatica che hanno adottato idonee e pronte misure di sicurezza per circoscrivere l'ambito dell'attacco e per evitare che possano verificarsi nuovi episodi in futuro.

4.4 La tariffa dell’acqua

La predisposizione tariffaria avviene in conformità ai criteri definiti dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti ed Ambiente (ARERA) tramite un metodo tariffario volto a conciliare le **esigenze economico-finanziarie del gestore** con le **esigenze e disponibilità dell'utenza**.

Le tariffe coprono infatti i **costi di gestione e di investimento**, i quali vengono approvati dal Consiglio di Bacino Veronese prima di essere inseriti in tariffa. Trattasi di oneri operativi relativi ad attività efficientabili, ma anche di altre importanti attività di investimento, utili al perseguimento degli obiettivi di miglioramento del servizio, soprattutto di natura tecnica, richiesti dalla regolazione. Tramite la bolletta, Acque Veronesi comunica ai propri utenti le informazioni e i dati relativi al servizio idrico fornito. Tra le comunicazioni trasmesse sono inclusi lo stato dei contatori e delle letture, gli aggiornamenti normativi e tariffari, le modifiche delle modalità di pagamento, la fruizione di servizi ed eventuali reclami.

Poiché Acque Veronesi attribuisce grande importanza alla comprensione dei dati presenti nella bolletta, il layout è leggibile e trasparente e i canali di contatto sono in evidenza. Sul sito web aziendale è stata inoltre data agli utenti la possibilità di ricevere una spiegazione dettagliata della bolletta, con la finalità di agevolarne ulteriormente la lettura.

COME LEGGERE UNA BOLLETTA

1. **Fattura Servizio Idrico:** indica il numero della fattura, la data di emissione del documento, la data di scadenza.

2. **Codice Utente e Numero fornitura:** identificano il soggetto titolare del contratto e la specifica fornitura.

3. **Intestatario contratto:** dati dell'intestatario della fornitura, ovvero della persona fisica o giuridica che ha sottoscritto il contratto.

4. **Recapito:** nominativo e indirizzo di recapito della bolletta.

5. **Indirizzo di fornitura:** indirizzo presso il quale avviene la somministrazione della fornitura;

6. In questo spazio sono evidenziati il consumo in m³, l'importo a pagare e la scadenza.

7. **Dati contrattuali:** dati della tipologia contrattuale, tariffaria, del contatore e della presenza del servizio di depurazione.

8. **Modalità di pagamento:** possibili modalità di pagamento della bolletta.

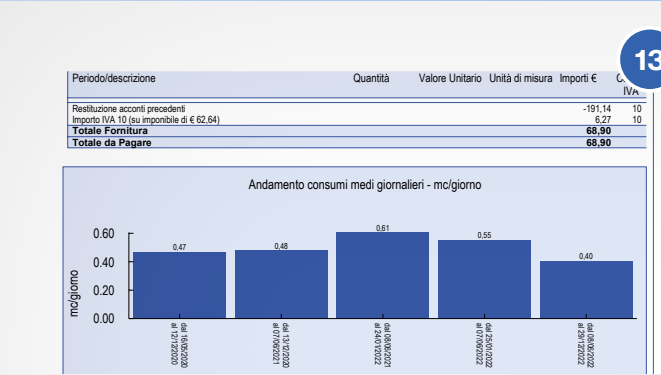
9. **Pagamenti precedenti:** eventuali bollette pregresse non pagate e addebiti di mora per bollette pagate in ritardo.

10. **Letture e consumi:** dati relativi alle letture del contatore effettive o stimate, delle relative date e dei consumi in m³.

11. **Riepilogo importi:** principali voci che formano il costo totale della bolletta.

12. **Contatti utili:** modalità per mettersi in contatto con Acque Veronesi e gli orari dello sportello di riferimento.

13. **Grafico dei consumi:** consumi medi giornalieri riportati in forma grafica.



Acque Veronesi

CUSTODI DELL'ACQUA

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

1

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

2

DATI FORNITURA
Codice Utente: 00000000
Numero Fornitura: 000000000

3

Intestatario contratto:
Nome Cognome
Indirizzo
CAP Città PROVINCIA

4

C.Fisc./P.IVA: XXXXXX00X00X000X
Indirizzo di fornitura:
Indirizzo
CAP Città PROVINCIA

7

DATI CONTRATTUALI 00000
Tipologia Servizio USO CIVILE DOMESTICO
Tipologia Utenza DOMESTICO
RESIDENTEDOMESTICO
Tipologia Tariffa applicata DOMESTICO
RESIDENTEDOMESTICO
Impianto di depurazione ATTIVO
Componenti Nucleo Familiare 4

10

LETTURE E CONSUMI

Letture	Tipo lettura	Data	N. Contatore
1425	Rilevata	07/06/2022	00000000
1508	Rilevata	29/12/2022	00000000
1556	Stimata	21/03/2023	00000000

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

5

Nome Cognome
Indirizzo
CAP Città PROVINCIA

6

consumo

131 mc

€

importo

€ 68,90

scadenza

03/05/2023

MODALITA' DI PAGAMENTO
Domiciliata salvo buon fine presso NOME ISTITUTO BANCARIO

8

PAGAMENTI PRECEDENTI
I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

9

RIEPILOGO IMPORTI

11

Euro

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

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

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

12

CONTATTI UTILI
SERVIZIO CLIENTI:
Numero Verde: 800.735.300
(da rete mobile 045.2212.999)
Sito internet: www.acqueveronesi.it
Per comunicazioni scritte:
Posta: Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona
Per reclami e rnc:
http://www.acqueveronesi.it/contattaci.asp
PRONTO INTERVENTO:
Numero Verde: 800.734300
Per segnalazione di guasti, fughe d'acqua, interruzioni del servizio
Attivo 24 ore su 24
Sportello Utenti
Lo sportello di riferimento dell'utenza è:
Via Camponesolo, 53 - 37047 San Bonifacio
Numero Verde Utenti 800.735.300 (solo rete fissa)
Fax 045.6106354
Numero da rete mobile 045.22.12.999 (a pagamento)
Lo sportello è aperto solo su appuntamento
per prenotare contattare il numero verde, oppure on line
accedendo al Sito internet: www.acqueveronesi.it
cliccando su "fissa un appuntamento presso uno sportello"

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

13

PAGINA 104 | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023 | PAGINA 105

Il bonus sociale idrico

[GRI 3-3]

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

Con la Deliberazione 897/2017/R/IDR e l'allegato TIBSI, ARERA 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 trovano in condizioni di disagio economico o sociale. Il bonus sociale idrico viene applicato secondo regole uniformi valide a livello nazionale, ha una durata di 12 mesi ed è rinnovabile dopo la sua scadenza. Dal 01/01/2021 è stato implementato un processo di riconoscimento automatico del bonus ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda.

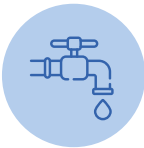
Acque Veronesi eroga il bonus idrico da marzo 2019, rispondendo anche alle richieste pervenute per il 2018. Nel 2023 sono stati sostenuti **22.825 nuclei familiari** per un importo complessivo erogato pari a **950.194 euro**.

4.5 Il supporto alla comunità locale

[GRI 3-3] [GRI 413-1]

Acque Veronesi è una realtà nata nel e per il territorio. Il servizio alla comunità si attua innanzitutto perché la risorsa idrica e la sua gestione virtuosa sono uno dei pilastri alla base della vita delle comunità.

Nel 2023, questa attenzione si è consolidata con la partecipazione a iniziative sociali, culturali e didattiche, sostenendo eventi e iniziative pubbliche con l'intento di educare i cittadini e le nuove generazioni all'utilizzo dell'acqua di rete, controllata e sostenibile.



INSTALLAZIONE DI EROGATORI DI ACQUA DI RETE



DISTRIBUZIONE DI BORRACCE CERTIFICATE MADE IN ITALY, RIUTILIZZABILI



COLLABORAZIONI CON ASSOCIAZIONI ED EVENTI LOCALI

In particolare, le attività promosse, sono state l'installazione di **erogatori d'acqua di rete**, la consegna delle **borracce in Tritan** (copoliestere che ha come caratteristica quella di essere BPA-FREE, sicura per il contatto con i liquidi), **interventi educativi** nelle scuole e diffusione attraverso i **canali di informazione** (social, stampa, tv) di tutte le attività e i servizi offerti. In linea con questo principio, Acque Veronesi si impegna attivamente nella partecipazione a eventi e iniziative che mirano a sostenere i cittadini del proprio territorio.

Per ulteriori informazioni sul bonus sociale idrico si rimanda alla pagina dedicata del sito della Società:



acqueveronesi.it

Nel 2023, la Società ha pertanto aderito a **più di 70 manifestazioni**, svoltesi tra Verona e provincia, impiegando un centinaio di erogatori e consegnando circa 9.000 borracce. Una delle iniziative di maggior risonanza per la cittadinanza è stata la partecipazione al **Tocati**, “Festival internazionale dei giochi di strada”. Durante l'evento, tramite l'installazione di erogatori e fontanelle allacciati alla rete acquedotto in più punti della città, sono stati erogati circa 4.800 litri d'acqua, pari a circa 9.600 bottigliette di plastica risparmiate.

In molti eventi il coinvolgimento della Società è avvenuto in sinergia con il comune di appartenenza che ne ha patrocinato la manifestazione. Questa scelta vuole rafforzare l'impegno e la collaborazione con i soci di Acque Veronesi e incrementare la diffusione del messaggio sull'importanza del “bene” acqua.

La comunione tra acqua e territorio si è inoltre evoluta con le associazioni che promuovono visite guidate nella città, includendo passeggiate in riva al fiume Adige. Ne sono un esempio le giornate dedicate all'acqua presso l'ex Lazzaretto di Verona, nell'ambito del progetto “**naturAzioni**”. Tale progetto, organizzato dal Comune di Verona, ha la finalità di offrire alla cittadinanza una maggiore consapevolezza del capitale naturale del territorio comunale.

La collaborazione con le amministrazioni è ormai consolidata anche per le grandi manifestazioni cittadine come la “**Festa della Sicurezza Stradale**”, organizzata dalla Polizia Stradale, che ha visto la partecipazione di circa 800 studenti delle scuole primarie. In questo contesto, lo stand di Acque Veronesi ha rappresentato un punto di ristoro con acqua di rete e l'occasione per consegnare agli scolari sia materiale informativo che borracce.

Anche le discipline sportive sono sempre più attente alla sostenibilità. In quest'ottica, l'annuale “**Straverona**”, importante corsa podistica realizzata lungo tre percorsi del territorio urbano, ha aderito ai criteri della ISO 20121 (norma internazionale che definisce i requisiti di un sistema di gestione della sostenibilità degli eventi) e ha potuto contare, anche nel 2023, sul supporto di Acque Veronesi, che ha predisposto 13 erogatori d'acqua di rete nei punti di ristoro per i 14.000 partecipanti. Sono stati erogati durante la manifestazione circa 9.500 litri d'acqua, pari a circa 19.000 bottigliette di plastica risparmiate.

Acque Veronesi è sensibile al mondo sociale e della disabilità; il suo impegno è tangibile nell'offerta di supporto logistico per gli allestimenti di manifestazioni come “**La Grande Sfida Onlus**”, fornendo ai partecipanti acqua di rete, borracce, bicchieri e caraffe.

Un nuovo proposito, implementato nel corso del 2023 congiuntamente all’“**Ente Lirico Arena di Verona**”, ha visto la realizzazione di un progetto per un uso più sostenibile della risorsa idrica durante la stagione del Festival lirico areniano: per disincentivare l'utilizzo dell'acqua in bottiglia sono stati installati 5 erogatori d'acqua di rete refrigerata posizionati dietro le quinte dell'Anfiteatro.

Inoltre, la Società organizza incontri conoscitivi alla cittadinanza a conclusione dei vari Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA): alla fine del mese di febbraio 2023, è stato presentato ai cittadini di San Giovanni Lupatoto il PSA del territorio di competenza, in concerto con i diversi enti che hanno partecipato, ognuno per la sua competenza, alla stesura del Piano stesso: Comune di San Giovanni Lupatoto, ULSS 9, ARPAV e Consiglio di Bacino Veronese. Il Piano prevede un insieme di interventi, investimenti e monitoraggio per mantenere alta la qualità dell'acqua prodotta e distribuita.

4.6 L'educazione ambientale

[GRI 3-3]

Acque Veronesi è una realtà da sempre impegnata verso l'ambiente e verso le comunità. La Società coopera con scuole, istituzioni e associazioni locali per diffondere informazioni, promuovere comportamenti responsabili e creare una cultura sull'utilizzo sostenibile dell'acqua.

La sensibilizzazione sul tema della sostenibilità



GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA



PROGETTO «PLASTIC-FREE»



COLLABORAZIONE CON LE SCUOLE

La scuola è un valido laboratorio per imparare il rispetto per l'ambiente: educare le generazioni future alla sostenibilità significa accrescere la loro consapevolezza sulla rilevanza delle piccole azioni, importanti per l'ecosistema. In quest'ottica, nel 2023 Acque Veronesi ha proseguito con il progetto “Plastic-free”, iniziativa che prevede la consegna agli studenti di borracce in Tritan in abbinamento a lezioni didattiche. L'obiettivo della formazione non si esaurisce con la sola spiegazione del ciclo dell'acqua, ma mira anche a promuovere **consumi della risorsa idrica più sostenibili** e a far conoscere il lavoro svolto dal gestore del Servizio Idrico Integrato.

Inoltre, rimanendo nell'ambito scolastico, Acque Veronesi ha avviato nel 2023 una collaborazione con l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona, per realizzare il concorso di arte creativa **“Primaria l'Acqua”** in vista della Giornata Mondiale dell'Acqua 2024. Il concorso è rivolto agli studenti delle scuole primarie sul territorio della provincia di Verona, che sono chiamati a realizzare lavori incentrati sul valore della risorsa e sulla necessità di farne un utilizzo consapevole. Si tratta di un'iniziativa artistica che ha lo scopo di stimolare la creatività degli studenti e la fantasia manuale sul tema dell'acqua, con l'intento di aprire un dialogo tra generazioni e promuovere una gestione sostenibile delle risorse idriche. Altro progetto di educazione ambientale, svolto in collaborazione con Viveracqua nel 2023, si è concretizzato attraverso una campagna di sensibilizzazione per il corretto uso del wc: **“Solo carta igienica”** è lo slogan che tutti i gestori idrici del Veneto e parte del Friuli-Venezia Giulia hanno lanciato per porre l'attenzione su una fase molto importante del ciclo idrico integrato: la depurazione.

Domenica 19 novembre si è così celebrato in tutto il mondo il **World Toilet Day**, un'iniziativa che fa riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030, in particolare a quello che prevede di garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e dei servizi igienico-sanitari.

Una comunicazione di natura educativa che, avvalendosi di un video e di pratici consigli (online), ha inteso stimolare l'approfondimento e diffondere una cultura dell'acqua e della sostenibilità di cui gli ambienti, gli ecosistemi e la società nel suo complesso giovano, sia nel medio che nel lungo termine.

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO



Informati meglio sul nostro sito

Solo carta igienica!

Il tuo WC non è un cassonetto. Si può buttare **solo carta igienica**, tutto il resto inquina, intasa, danneggia.

#solocartaigienica



Sigarette e chewing gum



Avanzi di cibo e olio di cottura



Medicinali e cerotti



Dischetti leva trucco, salviette umidificate e fazzoletti



Cotton fioc e filo interdentale



Acque Veronesi
CUSTODI DELL'ACQUA

acqueveronesi.it



Servizio Clienti
800-735300

Pronto Intervento
800-734300

Nella tabella seguente si riportano le azioni svolte nel 2023 nell'ambito dell'educazione ambientale.

Periodo	Evento/Progetto	Luogo	Soggetti coinvolti
Marzo 2023	Progetto Plastic-free	Scuola primaria Ippolito Nievo di Soave (VR)	Ca.350 studenti
Marzo 2023	Giornata Mondiale dell'Acqua – Laboratori didattici bambini e percorsi culturali per adulti	Palazzo Gran Guardia - Verona	Ca. 500 partecipanti
Maggio 2023	Festa delle scolaresche – Distribuzione borracce e laboratori educativi	Piazza Brà - Verona	Ca. 700 studenti
Giugno 2023	Progetto Plastic-free	Scuola secondaria Fainelli-Gandhi - Verona	Ca. 100 studenti
Luglio 2023	Visita medici specializzandi di Medicina del Lavoro Università degli Studi di Verona	Depuratore di Verona	Ca. 30 studenti
Settembre 2023	Festa di fine estate - Laboratorio educativo	Settima Circoscrizione Verona	Ca. 50 bambini
Settembre 2023	Trofeo di internazionale di pallanuoto “City of Verona” – Distribuzione borracce e divulgazione ciclo idrico	Piscina Centro Federale “Alberto Castagnetti” - Verona	Ca. 100 giovani atleti
Settembre 2023	Tocati – Laboratori educativi e installazione erogatori d'acqua	Centro storico di Verona	Bambini e adulti - Non quantificabile
Settembre 2023	Torneo di calcio “San Marco Soccer Cup” - Distribuzione borracce e divulgazione impegno alla sostenibilità	Società sportiva US San Marco BM 1959 - Verona	Ca. 100 giovani atleti
Novembre 2023	Fieracavalli - Laboratori educativi e distribuzione borracce	Fiera di Verona	Ca. 300 bambini
Novembre 2023	Progetto Plastic-free	Scuole primarie di Oppiano (VR)	Ca. 220 studenti

Tra queste azioni, si segnala l'evento pubblico promosso dalla Società in occasione della **“Giornata Mondiale dell’Acqua 2023”**, tenutosi nel palazzo della Gran Guardia in centro a Verona, che ha previsto un programma ricco di giochi, laboratori, video sensoriali sull'acqua e spettacoli teatrali per i più piccoli e un percorso culturale per gli adulti.

Protezione dell'ambiente

5.1 L'adattamento al cambiamento climatico

[GRI 3-3]

Acque Veronesi, come molte altre aziende del settore idrico, si trova di fronte all'urgente necessità di adattarsi ai cambiamenti climatici. Come riportato dall'indagine “*Global risk report 2024*”, commissionata dal World Economic Forum, la crisi climatica è stata riconosciuta come la principale minaccia per i sistemi economici nel prossimo decennio, con fenomeni come l'aumento della temperatura, lo scioglimento dei ghiacciai e le modifiche dei regimi delle precipitazioni che influiscono sulla disponibilità delle risorse idriche. La diminuzione della disponibilità d'acqua e l'aumento dei fenomeni meteorologici estremi, come siccità e alluvioni, richiedono un nuovo approccio e un grande impegno da parte dei gestori del servizio idrico.

GLI IMPATTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI SUL SERVIZIO IDRICO

EVENTI SICCATOSI

- › Investimenti per la ridondanza del Sistema Idrico Integrato, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e riduzione delle perdite di rete
- › Maggiori costi energetici

FENOMENI METEO-CLIMATICI INTENSI

- › Investimenti per adattare il servizio di fognatura e depurazione a ricevere maggiori volumi di acque reflue
- › Maggiori costi energetici per lo smaltimento di fanghi e rifiuti prodotti

ALTERAZIONE DELLA RISORSA

- › Investimenti per la captazione delle risorse idriche, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi
- › Maggiori costi per il monitoraggio e controllo della qualità e sicurezza dell'acqua

Aspetto fondamentale per affrontare questa sfida è una maggiore consapevolezza e conoscenza dei cambiamenti climatici in atto e di quelli futuri. Comprendendo l'importanza di essere informati e pronti ad agire, Acque Veronesi, in collaborazione con gli altri gestori di Viveracqua, nel 2023 ha affidato a un centro di ricerca specializzato in materia (Fondazione Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici) la redazione di uno studio per caratterizzare la variazione della pericolosità meteo-indotta, potenzialmente associata al cambiamento climatico, riguardante l'intero territorio veneto. Nello specifico, i pericoli oggetto di analisi sono quelli in grado di nuocere al Servizio Idrico Integrato sull'intera area operativa di ogni singolo gestore, comprensiva delle zone di captazione della risorsa e di scarico delle acque depurate.

La Società, inoltre, si impegna costantemente per aumentare la resilienza climatica dei servizi gestiti, tramite specifici progetti nei seguenti ambiti: riduzione delle perdite, interconnessione dei sistemi acquedottistici, ricerca di nuove fonti di approvvigionamento, efficientamento energetico ed educazione ambientale.

5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni

[GRI 3-3]

All'interno di Acque Veronesi, la gestione dell'energia elettrica è affidata all'unità organizzativa Gestione dell'Energia. Acque Veronesi supera la soglia dei 10.000 tep di consumi energetici prevista per il settore industriale e, ai sensi dell'art. 19 della legge 10/1991, ha nominato l'**Energy Manager**. Questa figura ha anche il compito di presidiare, implementare e mantenere le attività di energy management. L'unità organizzativa Gestione dell'Energia ha il compito di monitorare costantemente usi e consumi di energia, perseguire il miglioramento della prestazione energetica, valutare le strategie per ridurre l'impatto ambientale associato alle attività di business, lavorando in stretta collaborazione con i Responsabili delle varie unità organizzative.

Acque Veronesi ha acquisito la certificazione energetica **UNI CEI EN ISO 50001** nel 2016 ed è tuttora mantenuta. Il campo di applicazione del certificato è la gestione del Servizio Idrico Integrato (captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e restituzione di acque reflue fognarie), progettazione, realizzazione e manutenzione di reti idriche e impianti per il Servizio Idrico Integrato. Internamente è presente, oltre all'unità organizzativa dedicata, un Gruppo Gestione dell'Energia che racchiude competenze e conoscenza sul Sistema di Gestione Energia (SGE) a più livelli, con professionalità trasversali tra loro.

Tale SGE è stato nuovamente rinnovato nel 2023, con conferma del perimetro, che ha visto nel 2022 l'ingresso di 6 nuovi siti, per un totale complessivo di 17. In tal modo si raggiunge la copertura di circa il 30% dei consumi totali di energia elettrica dell'organizzazione, nonché la completa rappresentazione di tutte le tipologie impiantistiche all'interno del perimetro del SGE.

Il 5 dicembre 2023 è scaduta la terza turnata quadriennale in termini di Diagnosi Energetiche (DE) obbligatorie per Acque Veronesi. Le modalità operative per le imprese dotate di certificazione ISO 50001 sono state perseguite per tutti quei siti afferenti al perimetro del SGE, secondo il certificato n. 23781 relativo alla ISO 50001:18. Sono stati individuati 8 siti sottoposti a DE entro i termini di legge (3 impianti del comparto depurazione e 5 del comparto acquedotto), tutti in grado di rispettare i requisiti minimi per gli obblighi di monitoraggio sui consumi energetici e sulla corretta esecuzione in campo della struttura energetica.

I consumi di energia

[GRI 302-1]

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

Per garantire la continuità e la qualità del servizio idrico è indispensabile una gestione efficiente dell'energia, al fine di ottimizzarne i consumi e ridurre l'impatto ambientale connesso alla produzione di energia elettrica. Acque Veronesi adotta strategie e misure

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

Nel corso del 2023, Acque Veronesi ha registrato un consumo energetico complessivo di **387.796 GJ**. La maggior parte di questo consumo, pari al 97%, è attribuibile all'uso di energia elettrica, mentre la quota rimanente è dovuta all'utilizzo di combustibili per l'auto-parco aziendale e per il riscaldamento delle sedi e dei digestori anaerobici.

Rispetto all'anno precedente, si è registrata una riduzione nel consumo totale di energia, principalmente a causa del minor approvvigionamento idrico da falda, favorito anche da un maggior contributo dalle sorgenti, che ha determinato di conseguenza minori consumi di **energia elettrica** nelle attività di gestione del servizio.

Per quanto riguarda i **combustibili**, la maggior parte vengono impiegati da Acque Veronesi per alimentare il parco mezzi aziendale, circa il 14% parte viene utilizzata per il riscaldamento e una quota residuale è imputabile ai consumi dei gruppi elettrogeni di emergenza.

La tabella seguente mostra i consumi energetici di Acque Veronesi nell'ultimo triennio; rispetto all'anno precedente, il **consumo totale di energia** è diminuito del -7%, pari a **27.662 GJ**.

Consumi energetici totali (GJ ²⁷)		2021	2022	2023
Energia elettrica Media Tensione	GJ	274.453	281.784	259.429
Energia elettrica Bassa Tensione	GJ	124.289	121.209	115.480
di cui autoprodotta ²⁸	GJ	20.406	19.993	18.255
Totale energia elettrica	GJ	398.742	402.993	374.908
Benzina	GJ	839	1.082	1.161
Gasolio	GJ	8.226	8.820	9.006
GPL	GJ	462	386	349
Gas metano (autotrazione) ²⁹	GJ	1.384	747	602
Gas metano (riscaldamento sedi)	GJ	731	685	967
Gas metano (riscaldamento digestori depuratore Verona)	GJ	1.228	744	803
Totale combustibili	GJ	12.871	12.464	12.887
Totale energia consumata	GJ	411.613	415.457	387.796
di cui da fonti rinnovabili	GJ	93.020	19.993	113.877
di cui da fonti non rinnovabili	GJ	318.593	395.464	273.919
percentuale da fonti rinnovabili		23%	5%	29%
percentuale da fonti non rinnovabili		77%	95%	71%

27) I fattori di conversione in GJ sono tratti dai rapporti "Government conversion factors for company reporting of greenhouse gas emissions" 2021, 2022 e 2023 del DEFRA.

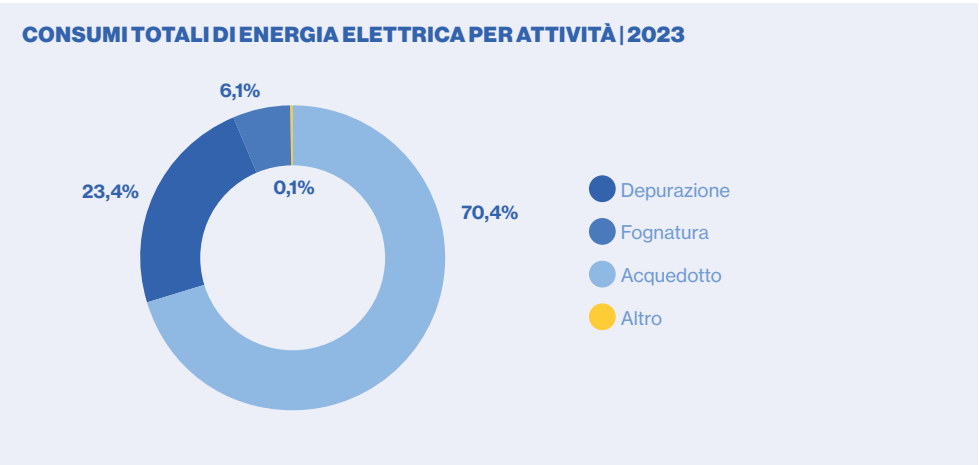
28) Acque Veronesi produce energia elettrica da combustione del biogas in una centrale di cogenerazione sita presso il depuratore di Verona.

29) I consumi di gas metano (autotrazione) del triennio sono stati ricalcolati rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.

I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Nel corso del 2023, il consumo totale di energia elettrica per Acque Veronesi ammonta a **374.908 GJ** (equivalenti a 104.141.230 kWh, comprensivi dell'energia elettrica autoprodotta pari a 5.070.695 kWh).

Il consumo è suddiviso come segue: il 70,4% è stato impiegato dal comparto acquedotto, comprendente la captazione, l'adduzione, la potabilizzazione e la distribuzione delle acque; il 23,4% è stato utilizzato nei processi depurativi e il 6,1% è stato dedicato ai sollevamenti fognari. Il restante 0,1% è da imputarsi a attività residuali del servizio idrico e ai servizi immobiliari.



In particolare, per il 2023, su 28 siti a consumo rilevante, sono stati riscontrati dei risparmi energetici tangibili, rendicontati a ENEA entro la scadenza del 31/03/2024. Le iniziative sono di molteplici tipologie e riassumibili in: miglioramenti gestionali degli impianti (variazione logiche funzionamento, gestione pressioni di rete, ecc.) e miglioramenti tecnologici (sostituzione pompe con altre a maggiore efficienza, nuovi motori ad alta efficienza, inverter, sistemi di efficientamento vasche ossidazione nei depuratori, installazione strumentazione di misurazione e monitoraggio in continuo). I **risparmi** calcolati in relazione al 2023, come da comunicazione ufficiale a ENEA, sono stati **2.388.399 kWh** (corrispondenti a 446,6 tep), pari a circa **600.000 euro di mancato acquisto di energia elettrica**.

Nell'estate 2023 si è svolto inoltre un importante intervento di manutenzione e ampliamento del gasometro presente sul depuratore “Città di Verona”. È stata installata una nuova cupola gasometrica a tre membrane in tessuto di fibre poliesteri, in grado di fornire un volume utile di stoccaggio di 3.000 m³, per favorire una maggiore autoproduzione di energia da cogenerazione, in sostituzione della preesistente copertura in grado di garantire un volume di soli 2.300 m³.

INTENSITÀ ENERGETICA

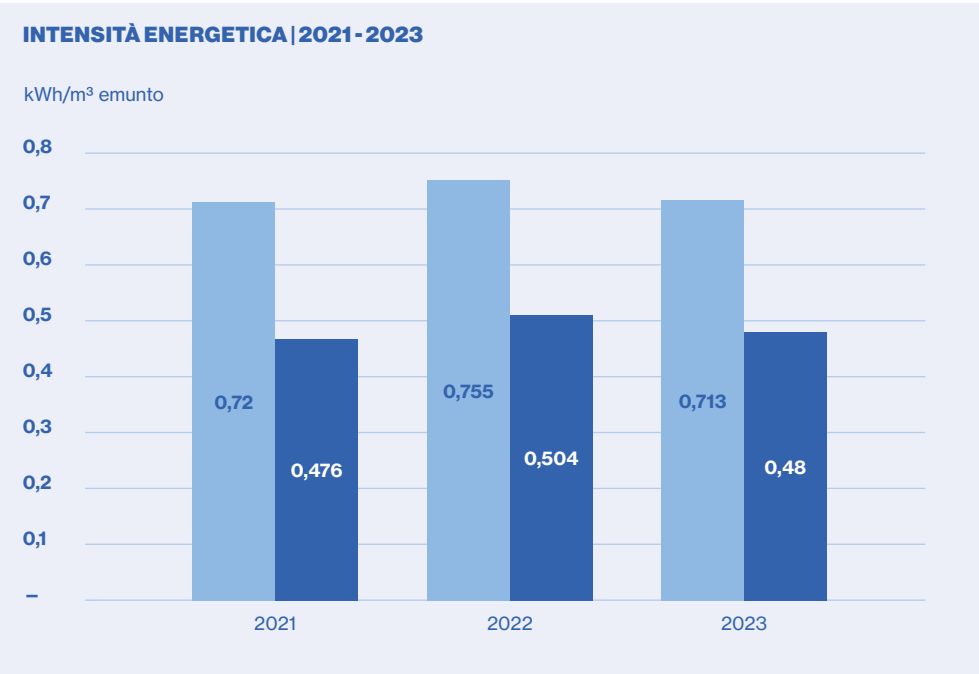
[GRI 302-3]

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

Per esprimere l'intensità energetica del comparto acquedotto si sono considerati i consumi energetici relativi all'intero servizio (emungimento, adduzione, potabilizzazione e distribuzione) e si è tenuto conto del volume idrico complessivo prelevato dall'ambiente (sia da falda che da sorgente). Per comparto depurazione, invece, si sono presi in considerazione i consumi energetici relativi agli impianti di depurazione e sollevamento fognario, tenendo conto dell'intero volume idrico reimmesso in ambiente.

Intensità energetica	u.d.m.	2021	2022	2023
Acquedotto	kWh/m³ emunto	0,720	0,755	0,713
Depurazione	kWh/m³ depurato	0,476	0,504 ³⁰⁾	0,480

30) Valore ricalcolato rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.



← Legenda:

- Acquedotto
- Depurazione

Le emissioni dirette e indirette

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

In questo report Acque Veronesi rendiconta le emissioni dirette di gas climalteranti in atmosfera legate al consumo di combustibili e ai processi aziendali (Scope 1) e le emissioni indirette legate all'energia acquistata (Scope 2).

EMISSIONI DIRETTE

Si definiscono "emissioni dirette" o "Scope 1" **le emissioni di gas climalteranti** provenienti da fonti presenti all'interno dei confini organizzativi della Società, sulle quali l'azienda ha il pieno controllo. Relativamente alle emissioni dirette generate, incluse nello “Scope 1”, Acque Veronesi monitora i dati riguardanti quelle originate dal proprio autoparco, dal consumo di gas metano, utilizzato per il riscaldamento delle sedi e dei digestori, e dalla combustione del biogas nel proprio impianto di cogenerazione.

Nel 2023, le emissioni dirette calcolate sono risultate essere pari a **821 tonnellate di CO₂ equivalente**. Circa l'88% delle emissioni generate dall'utilizzo di combustibili fossili è stato generato dall'autoparco aziendale. Gli automezzi aziendali utilizzati nel 2023 sono stati 196, il 95% dei quali di **omologazione Euro 6**, ossia a basso impatto ambientale, e **6 auto elettriche** a zero emissioni.

Tipologia di fonte	u.d.m.	2021	2022	2023
Benzina	tCO ₂ eq	54	68	71
Gasolio		541	591	598
GPL		20	23	21
Metano (autotrazione)		70	38	31
Metano (riscaldamento sedi e digestori)		100	72	90
Totale emissioni di origine fossile ³¹⁾		785	793	811
Biogas		4	3	3
Totale emissioni di origine biogenica ³¹⁾		4	3	3
Gas fluorurati (HFC)		ND	12	7
Totale emissioni si HFC ³²⁾		-	12	7
Totale emissioni Scope 1		789 ³³⁾	808 ³³⁾	821

31) Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono utilizzati i fattori di emissione tratti dai rapporti “Government conversion factors for company reporting of greenhouse gas emissions” 2021, 2022 e 2023 del DEFRA.

32) Il potenziale di riscaldamento globale o GWP dei gas fluorurati a effetto serra utilizzato nel calcolo delle emissioni è tratto dalla sesta relazione di valutazione adottata dal gruppo di esperti intergovernativo sui cambiamenti climatici (IPCC).

33) Valore ricalcolato rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.

34) Per le emissioni biogeniche di CO₂ dovute alla combustione di biogas è stato utilizzato il fattore di emissione “Outside of scopes” del DEFRA, pari a 0,19902 kgCO₂eq/kWh per il 2021, 2022 e 2023.

All'interno del perimetro aziendale vi sono altre potenziali fonti di emissioni dirette di gas climalteranti, che attualmente non sono state quantificate, ovvero le fasi di trattamento dei reflui fognari nei depuratori, da cui si possono generare emissioni diffuse di tali gas.

Sono state inoltre stimate in modo parametrico le emissioni di CO₂ biogenica correlate alla combustione del biogas nella centrale di cogenerazione sita presso il depuratore di Verona. Tali emissioni sono considerate "outside of scopes" poiché la CO₂ di origine biogenica, essendo intesa come quota di emissioni di origine non fossile provenienti dal ciclo biochimico del carbonio, non incide sull'incremento di CO₂ antropogenica in atmosfera. Per questo tali emissioni sono rendicontate separatamente.

Outside of scopes	u.d.m.	2021	2022	2023
Biogas ³⁴⁾	tCO ₂ eq	1.128	1.105	1.009

Altre fonti di emissioni biogeniche di CO₂, presenti all'interno del perimetro aziendale, ma attualmente non quantificate, sono rappresentate dai processi di ossidazione biologica degli impianti di depurazione delle acque reflue.

EMISSIONI INDIRETTE

Si definiscono "emissioni indirette" varie tipologie di emissioni provenienti da fonti esterne ai confini organizzativi della Società, tra cui:

- › emissioni indirette da energia acquistata (definite anche "Scope 2");
- › emissioni indirette da trasporto, emissioni connesse ai prodotti e servizi acquistati dall'azienda, emissioni indirette associate ai prodotti venduti dalla Società, emissioni indirette da altre fonti, definite complessivamente anche "Scope 3" (attualmente non quantificate da Acque Veronesi).

Lo Scope 2 è stato calcolato utilizzando sia la metodologia **location-based**, che considera le emissioni derivanti dal consumo di elettricità che un'organizzazione ha generato utilizzando il mix energetico del paese di riferimento, sia la metodologia **market-based**, che considera i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori di energia, ovvero tiene conto degli strumenti di acquisto di energia verde e dei certificati di energia rinnovabile acquistati dall'organizzazione per compensare o ridurre le emissioni legate all'elettricità.

Tipologia emissioni	u.d.m.	2021	2022	2023
Scope 2 – Location-based ³⁵	tCO ₂ eq	28.533	32.693	25.866
Scope 2 – Market-based ³⁶		38.912	50.971	33.795

In un'ottica di sostenibilità ambientale ed energetica ambiziosa, che coinvolge acquisti e progettazione aziendale, la strategia direzionale prevede una riduzione delle emissioni indirette legate ai consumi di energia elettrica pari all'8% annuo. Tale obiettivo, raggiungibile con l'acquisto di **Energia Verde**, nel 2023, è stato perseguito con la sottoscrizione di un Addendum al contratto per la fornitura di energia elettrica in Media Tensione. Si è proceduto all'acquisto di energia verde coperta da **Garanzia di Origine** (di seguito GO) limitatamente ai POD afferenti al perimetro certificato ISO 50001:18 (sede aziendale esclusa). A seguito di tale strategia si possono consuntivare 26.561,8 MWh prelevati da rete e coperti da GO.

Grazie a tale approccio, complessivamente nel 2023, **le emissioni indirette sono diminuite del 33,7% rispetto al 2022** (metodologia market-based).

Intensità delle emissioni

[GRI 305-4]

L'intensità delle emissioni definisce **le emissioni di gas climalteranti rispetto a un parametro specifico** identificato dall'organizzazione (es: unità di attività, unità di output, ecc.). Acque Veronesi ha scelto di rendicontare, ai fini di tale documento, l'intensità delle emissioni per i due comparti acquedotto e depurazione (core business della Società).

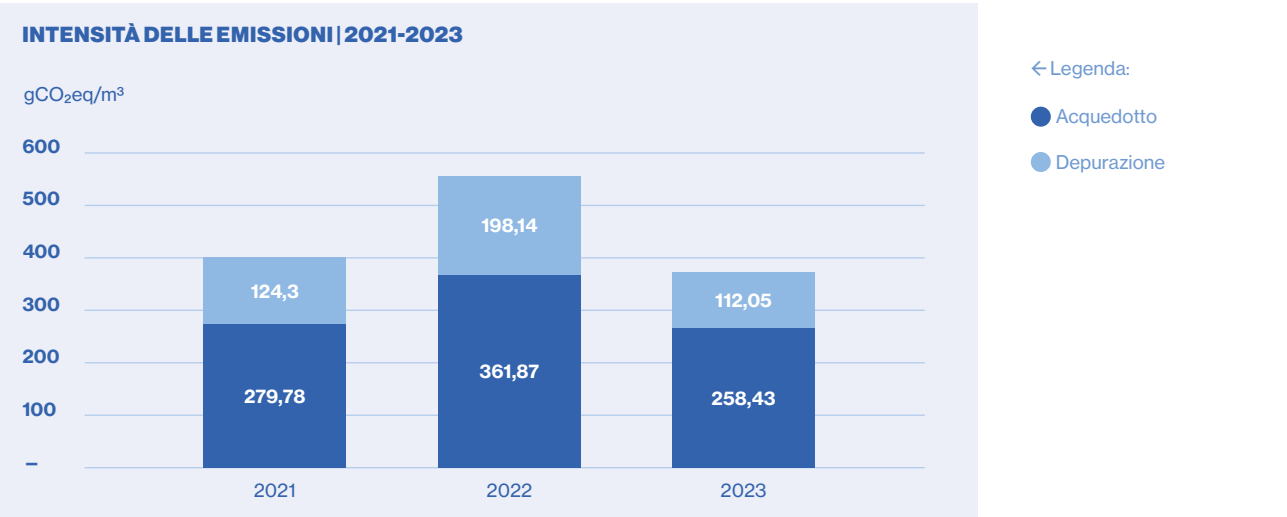
Per esprimere l'intensità delle emissioni relativa al comparto acquedottistico si sono considerate le emissioni generate dai consumi energetici relativi all'intero servizio acquedotto (**Scope 2 – metodologia Market-based**) e si è tenuto conto dell'intero volume idrico prelevato dall'ambiente (sia da falda che da sorgente).

35) Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 – metodologia Location-based – sono stati utilizzati i fattori di emissione di ISPRA tratti dal documento "Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia", data di pubblicazione 22/05/2024 (colonna "Produzione elettrica lorda"). I valori del 2021 e 2022 sono diversi rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità del 2022 perché sono stati ricalcolati con questi fattori di emissione.

36) Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 – metodologia Market-based – sono stati utilizzati i fattori di emissione di ISPRA tratti dal documento "Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia", data di pubblicazione 22/05/2024 (colonna "Produzione termoelettrica lorda (solo combustibili fossili)"). I valori del 2021 e 2022 sono diversi rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità del 2022 perché sono stati ricalcolati con questi fattori di emissione.

Per la filiera della depurazione, invece, si sono considerate le emissioni generate dai consumi energetici relativi ai servizi di depurazione e sollevamento fognario (**Scope 2 – metodologia Market-based**), tenendo conto dell'intero volume idrico reimmesso in ambiente. L'andamento degli indicatori delle emissioni è correlato al consumo di energia specifica sopra riportata e alla diversa quota di **Energia Verde coperta da GO**, acquistata dalla Società per i due comparti, con lo scopo di ridurre le emissioni legate all'energia elettrica.

Intensità emissioni	u.d.m.	2021	2022	2023
Acquedotto	gCO ₂ eq/m ³ emunto	279,78	361,87	258,43
Depurazione	gCO ₂ eq/m ³ depurato	124,30	198,14	112,05

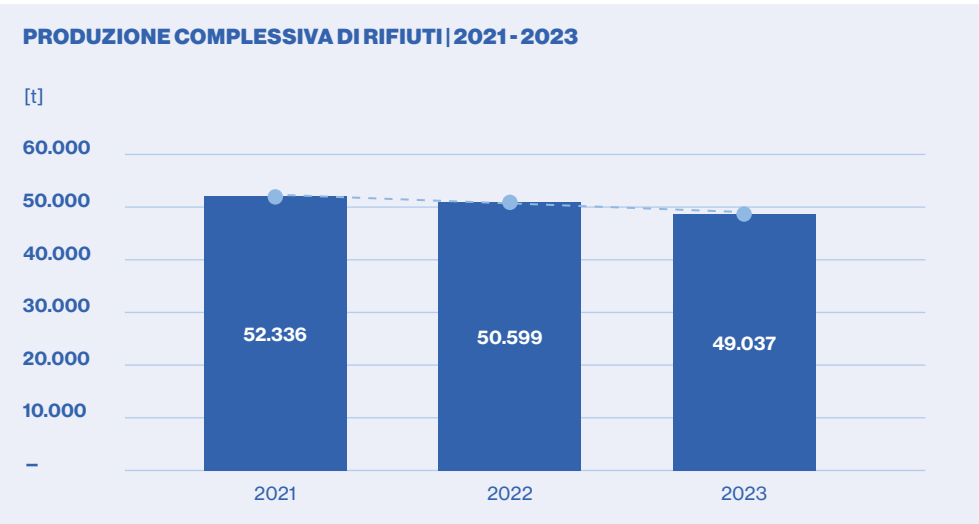


5.3 La gestione responsabile dei rifiuti

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

Acque Veronesi adotta un approccio responsabile e oculato nella gestione dei rifiuti e provvede all'installazione di tecnologie innovative per il trattamento dei fanghi di depurazione, al fine di massimizzare il recupero di risorse dagli stessi e al contempo limitarne il volume di produzione. Nel 2023, infatti, il 93% dei carboni attivi esausti è stato **rigenerato** e circa il 94% dei fanghi disidratati è stato avviato a **operazioni di recupero**.

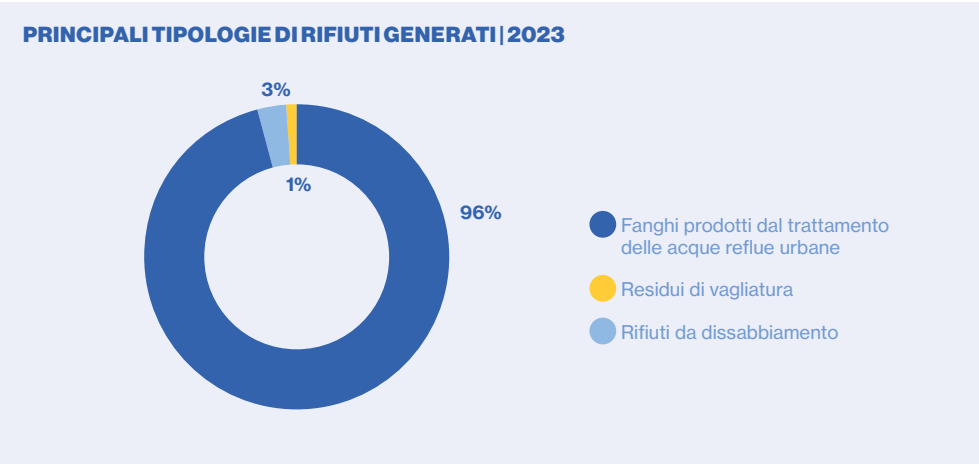
Nel 2023, Acque Veronesi ha generato **49.037 tonnellate di rifiuti** (-3% rispetto all'anno precedente), il 99,99% dei quali non pericolosi. I rifiuti pericolosi prodotti costituiscono una percentuale molto bassa, pari allo 0,01%, e sono legati ad attività svolte presso il laboratorio di analisi o a specifiche attività di manutenzione.



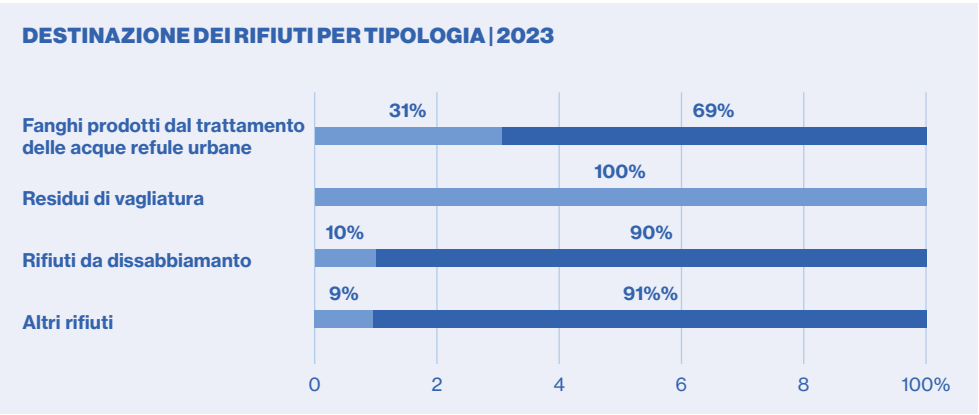
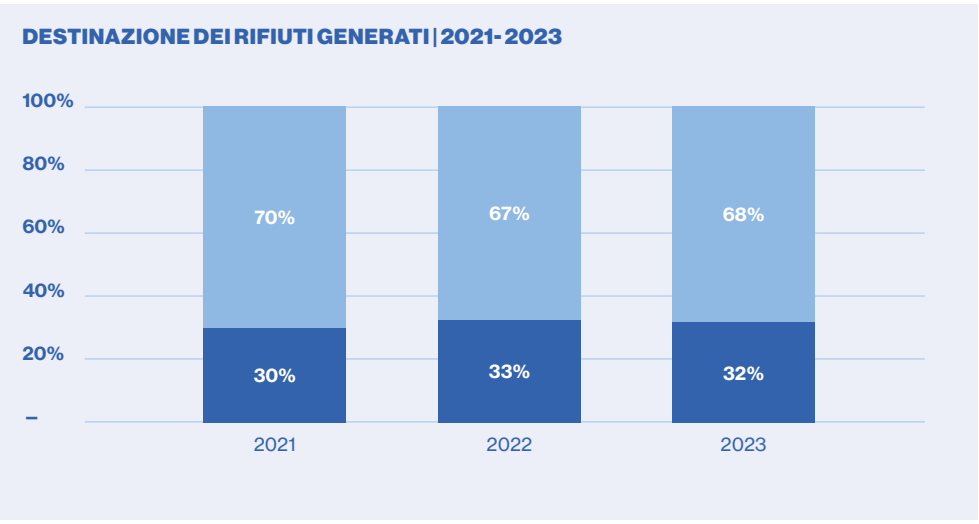
Vale la pena evidenziare che la diminuzione considerevole dei rifiuti prodotti da Acque Veronesi, registrata nell'ultimo biennio, è dovuta principalmente al fatto che la produzione dei rifiuti derivanti dalla manutenzione delle vasche Imhoff in gestione non è più imputabile, per la legge 108/2021 entrata in vigore a luglio 2022, ad Acque Veronesi, ma al soggetto incaricato che svolge materialmente l'attività di manutenzione, ovvero la ditta di autospurgo.

Il quantitativo più significativo di rifiuto prodotto è dato dai **fanghi di depurazione** originati dal trattamento delle acque reflue urbane, oltre **47.000 tonnellate** tra fanghi liquidi e disidratati.

Le altre principali tipologie di rifiuti, generate sempre dal servizio di depurazione, sono i **residui di vagliatura** (576 tonnellate prodotte nel 2023, il -3,5% rispetto al 2022) e le **sabbie** (1.222 tonnellate prodotte nel 2023, +7,9% rispetto al 2022). La frazione rimanente, pari a circa lo 0,11%, è composta da rifiuti derivanti da attività manutentive o di laboratorio.



Riguardo alla destinazione dei rifiuti prodotti, Acque Veronesi intende massimizzarne il riutilizzo. Nel 2023 il totale dei rifiuti destinati a recupero è stato, infatti, del 68%. I rifiuti avviati a smaltimento sono stati il 32%.



In particolare, è stato destinato a smaltimento il 31% dei fanghi, il 100% dei residui di vagliatura, il 10% dei rifiuti provenienti da dissabbiamento.

Importante però specificare che circa l'86% dei fanghi smaltiti è stato trattato presso gli impianti di depurazione di Acque Veronesi. Si tratta dei fanghi prodotti da impianti di depurazioni di taglia minore, che vengono conferiti come rifiuto liquido presso impianti di dimensioni maggiori³⁷, dove vengono reimmessi nel ciclo biologico (smaltimento in codice D8) e, dopo disidratazione, avviati a processi di recupero come rifiuto fangoso palabile. Presso i medesimi impianti sono stati smaltiti, con le stesse modalità, anche circa 2.100 tonnellate di fanghi prodotti dalla pulizia delle vasche Imhoff e poco più di 4.600 tonnellate di rifiuti liquidi prodotti dalla pulizia della rete fognaria.

³⁷⁾ ex art. 110, comma 3 del D.Lgs. 152/2006

La Società non esercita attività di raccolta e trasporto di rifiuti, ma si avvale, per tali operazioni, di ditte specializzate. Il **macro-indicatore ARERA M5** “Smaltimento fanghi in discarica” ha l'obiettivo di valorizzare il fango prodotto dagli impianti come risorsa e non come rifiuto, minimizzando la percentuale dei fanghi smaltiti in discarica rispetto al totale dei fanghi prodotti. Per tale indicatore, nel triennio 2021-2023, Acque Veronesi si è collocata nella classe di qualità più virtuosa. Solo il 6,25% dei fanghi prodotti, infatti, sono stati avviati a **smaltimento in discarica**, in ulteriore miglioramento rispetto all'anno precedente.

M5 - Smaltimento fanghi in discarica	2021	2022	2023	Nord-Est (ARERA 2023)	Italia (ARERA 2023)
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	3,61%	9,87%	6,25%	12,5%	7,5%
Classe ARERA	A	A	A	A	A

Approfondimento

IL PROGETTO PER L'ESSICCAMENTO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE E IL NUOVO COMPARTO DI TRATTAMENTO BOTTINI DELL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE “CITTÀ DI VERONA”

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

Il progetto prevede di inserire una linea di essiccamento termico a valle delle centrifughe per la disidratazione dei fanghi. La tecnologia di essiccamento scelta si basa sull'impiego di una pompa di calore ad alta efficienza, senza che il processo di trattamento termico produca emissioni di odori o di sostanze inquinanti.

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

L'impianto di essiccamento installato presso il depuratore di Sommacampagna è entrato in funzione durante il mese di novembre 2023, mentre, per quello installato presso il depuratore di San Giovanni Lupatoto, l'entrata in esercizio è prevista per primi mesi del 2024.

È inoltre in progetto la realizzazione di una sezione di essiccamento fanghi anche presso il depuratore “Città di Verona” (l'impianto che più degli altri impatta come produzione di fanghi di depurazione). Per tale progetto Acque Veronesi ha ottenuto un finanziamento dal PNRR (M2C1 INV1.1 linea c) per oltre **8,6 milioni di euro**, a parziale copertura di un'opera dal costo di 14,4 milioni di euro (60%).

Il depuratore “Città di Verona” è stato inoltre dotato di un **nuovo comparto di trattamento bottini** (autospurghi), entrato in funzione a ottobre 2023. Questo comparto ha lo scopo di effettuare i pretrattamenti previsti dalla normativa (grigliatura e dissabbatura) sui rifiuti liquidi che possono essere conferiti al depuratore.

L'attivazione del nuovo comparto presso il depuratore “Città di Verona”, aggiungendosi a quello esistente presente sul depuratore di Vangadizza di Legnago, ha lo scopo di aumentare i punti di trattamento sul territorio dei rifiuti liquidi originati dalle manutenzioni sulla fognatura e sugli impianti di depurazione gestiti da Acque Veronesi. Ciò implica una riduzione del trasporto su gomma del rifiuto, con conseguenti minori costi operativi per la Società e minori emissioni di sostanze inquinanti da traffico veicolare.



5.4 La tutela dei territori e della biodiversità

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

La biodiversità, ovvero la varietà di vita sulla Terra, è fondamentale per il funzionamento degli ecosistemi e per la sopravvivenza stessa dell'umanità. La **tutela del territorio e la salvaguardia della biodiversità** sono temi di grande rilevanza nell'agenda ambientale internazionale e dell'Unione Europea. In particolare, le principali politiche in merito alla salvaguardia della biodiversità trovano attuazione attraverso i seguenti strumenti:

- › **COP15 e Accordi Globali.** La quindicesima Conferenza delle Parti (COP15) si concentra sulla valutazione dei successi e dei fallimenti del Piano Strategico per la Biodiversità 2011-2020 e degli Aichi Biodiversity Targets. L'obiettivo è predisporre un accordo globale per invertire il declino della biodiversità. I negoziati hanno prodotto una bozza di accordo con quattro obiettivi per il 2050: migliorare l'integrità degli ecosistemi, ridurre il tasso di estinzione, valutare i benefici della natura per l'umanità e colmare il divario finanziario per raggiungere gli obiettivi prefissati.
- › **Strategia dell'UE sulla Biodiversità.** Nel 2020, l'Unione Europea ha pubblicato la Strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030. Questa strategia mira a ripristinare gli ecosistemi danneggiati, migliorare la salute degli habitat e delle specie protette, ridurre l'inquinamento e promuovere la natura nelle aree urbane. Inoltre, il Regolamento 852/2020 (Tassonomia) include la “Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi” tra i suoi obiettivi ambientali.
- › **Rete Natura 2000.** Un elemento chiave nella conservazione della biodiversità nell'Unione Europea è la Rete Natura 2000. Questa rete ecologica si estende su tutto il territorio dell'Unione ed è costituita dai Siti di Interesse Comunitario (SIC), identificati dagli Stati Membri secondo quanto stabilito dalla Direttiva 92/43/CEE “Habitat”³⁸. Successivamente, questi siti vengono designati come Zone Speciali di Conservazione (ZSC). Inoltre, la rete Natura 2000 comprende anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) istituite ai sensi della Direttiva 2009/147/CE “Uccelli”³⁹. L'obiettivo principale della Rete Natura 2000 è garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari a livello comunitario. Questo strumento di conservazione è fondamentale per preservare la diversità biologica e promuovere la coesistenza tra attività umane e natura.

Il settore idrico può avere impatti significativi sugli habitat e sulla biodiversità, sia in modo diretto che indiretto. Le infrastrutture idriche, come dighe, canali di irrigazione e reti di approvvigionamento idrico, possono alterare gli ecosistemi naturali e compromettere la biodiversità, modificando i flussi dei fiumi, creando barriere per la migrazione di pesci⁴⁰ e influenzando negativamente la flora e la fauna. Inoltre, le attività del settore idrico, come il trattamento delle acque reflue e l'estrazione di grandi quantità di acqua, impattano indirettamente sull'ecosistema⁴¹, influenzando sulla qualità dell'acqua e riducendone la disponibilità per la fauna e la flora locali.⁴²

È fondamentale adottare pratiche di gestione sostenibile delle risorse idriche, che includano la mitigazione degli impatti sugli habitat sensibili, il trattamento adeguato delle acque reflue e la promozione di pratiche agricole sostenibili per proteggere e conservare la biodiversità.

In linea con le politiche europee, Acque Veronesi riconosce l'importanza di Rete Natura 2000 come strumento di conservazione della biodiversità e rispetta l'obbligo legale di **proteggere i siti della rete "Natura 2000"**: prima di realizzare un'opera potenzialmente impattante su uno di tali siti, viene redatta la Valutazioni di Incidenza Ambientale (VINCA) per verificarne gli effetti sulle specie e gli habitat protetti.

38) La Direttiva Habitat (Direttiva 92/43/CEE) dell'Unione europea è una legge approvata il 21 maggio 1992 che ha l'obiettivo di proteggere la diversità biologica, conservare gli habitat naturali e le specie di flora e fauna selvatiche nell'Unione europea e promuovere la gestione sostenibile.

39) La Direttiva Uccelli, nota anche come Direttiva n. 79/409/CEE, è una legge emanata dall'Unione europea che è stata approvata il 2 aprile 1979 dalla Commissione europea per la tutela delle specie di uccelli selvatici e per la protezione degli habitat del territorio europeo.

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

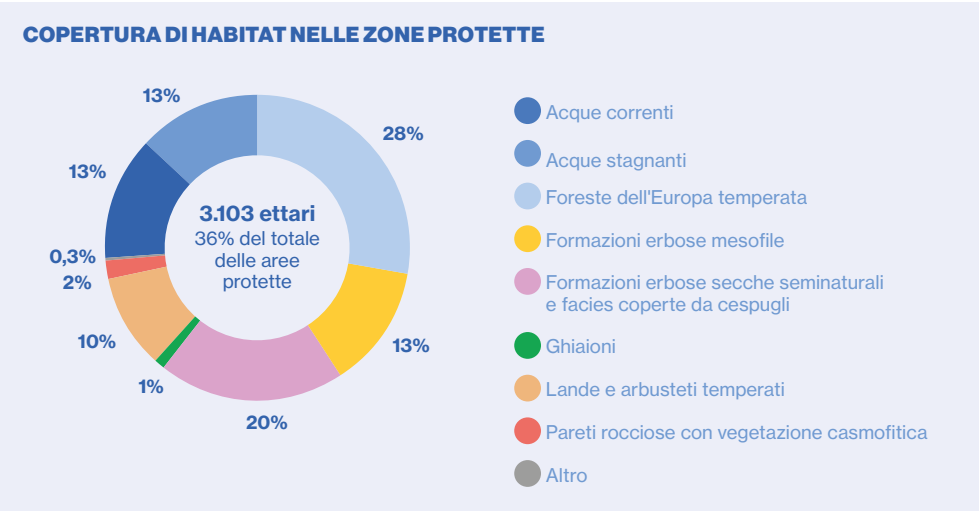
41) "Impacts of Water Management on Terrestrial Ecosystems" - Journal of Environmental Management

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

Le aree protette presenti sul territorio servito da Acque Veronesi sono diverse e si distinguono in Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e/o Zone di Protezione Speciale (ZPS), a seconda del loro valore naturalistico ed ecologico. Il territorio di interesse comprende il Parco Naturale Regionale della Lessinia (SIC-ZSC), il corso del fiume Adige (SIC-ZSC), i Fontanili di Povegliano (SIC-ZSC e ZPS), la Val Galina e Progno Borago (SIC-ZSC), le Paludi del Busatello, del Feniletto - Sguazzo del Vallese, di Pellegrina, del Brusà - le Vallette e lo Sguazzo di Rivalunga (SIC-ZSC e ZPS) e il Monte Pastello (SIC-ZSC).

Nelle aree protette che interessano Acque Veronesi, sono presenti **97 delle specie protette elencate nelle liste rosse IUCN** (Unione Internazionale per la Conservazione della Natura). Di queste, **8 sono minacciate** (l'8,2%), ossia risultano classificate tra le specie a rischio crescente di estinzione nel breve o medio termine - vulnerabili (VU), in pericolo (EN), o pericolo critico (CR) - mentre **89** sono incluse nelle categorie di specie **quasi minacciate (NT) e con minor preoccupazione di estinzione (LC)**.

Su un totale di 8.722 ettari di aree protette comprese nel territorio in cui opera Acque Veronesi, il **35,6%** è coperto da **habitat**, che, nel contesto dei siti Rete Natura 2000, rappresenta un tipo specifico di ecosistema naturale o seminaturale o un ambiente fisico in cui vivono particolari specie vegetali e animali.⁴³ Nel territorio di competenza di Acque Veronesi gli habitat protetti da Rete Natura 2000 si estendono per **3.103 ettari**, così suddivisi:⁴⁴



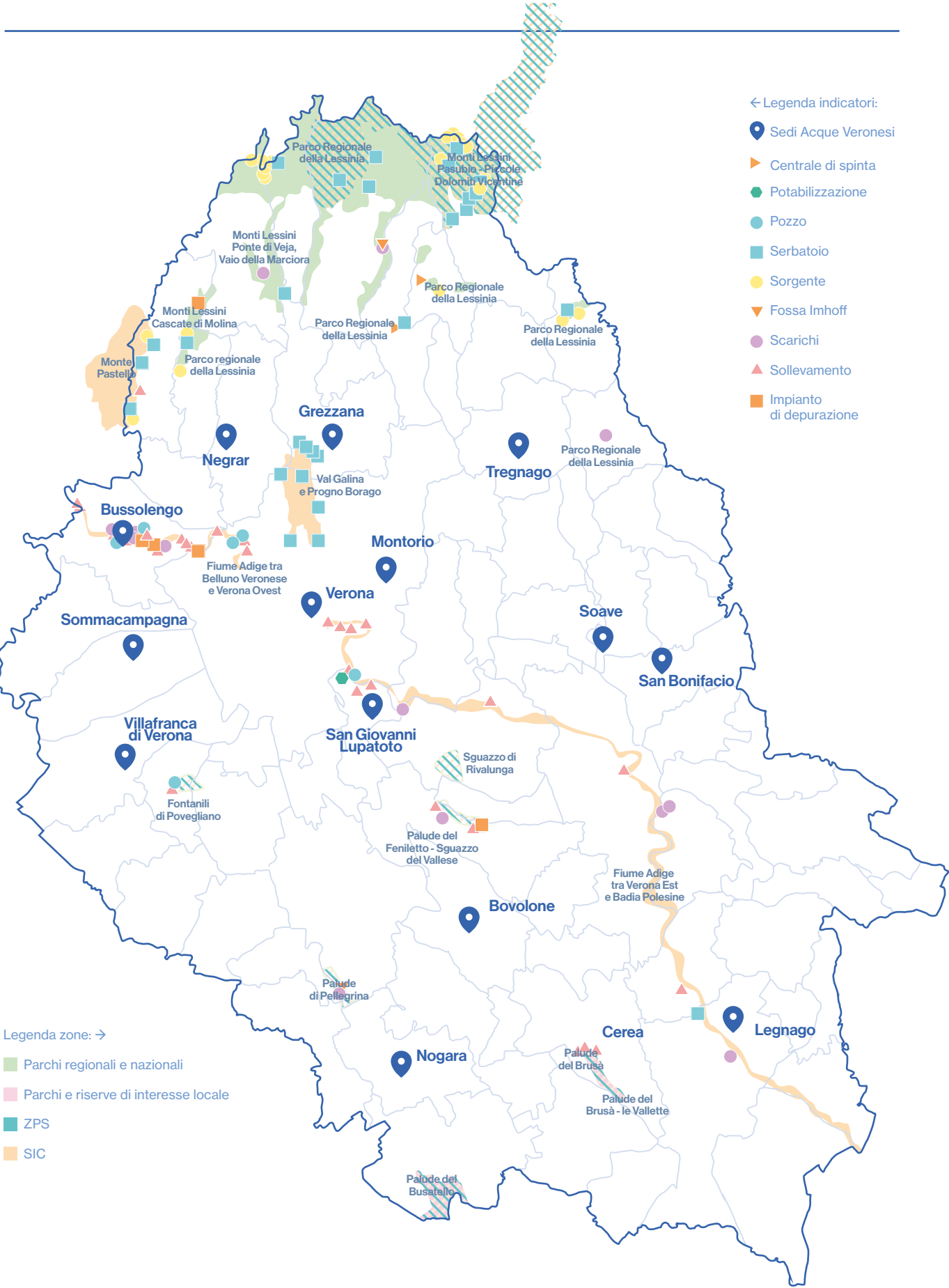
Gli habitat di maggior rilevanza sono quindi “Foreste dell’Europa temperata”, “Formazioni erbose secche seminaturali e facies coperte dai cespugli”, “Formazioni erbose mesofile” e “Acque stagnanti”, che complessivamente ricoprono il 74% del totale delle aree di habitat.

Diversi impianti di Acque Veronesi si trovano all'interno o in prossimità di aree protette (entro 200 m dal confine delle stesse) come si può evincere dalla mappa sottostante, generata dal portale cartografico aziendale⁴⁵.

43) Ogni tipo di habitat all'interno della Rete Natura 2000 è definito in base a criteri specifici, come le caratteristiche ecologiche, la struttura e le specie che ospita, e mira a garantire la conservazione e il ripristino di questi importanti ecosistemi e delle specie che da essi dipendono. Proteggendo gli habitat, Rete Natura 2000 contribuisce alla conservazione della biodiversità e al mantenimento dei processi ecologici in Europa.

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

45) Per il dettaglio della tipologia e del numero di siti operativi localizzati nelle aree protette o in prossimità alle stesse si prega di fare riferimento al paragrafo [Allegati al Capitolo 5. Protezione dell'Ambiente](#).



In questi territori Acque Veronesi conduce un costante monitoraggio quali-quantitativo dei prelievi idrici e delle acque di scarico per assicurare la tutela di ecosistemi tanto importanti. Nel corso del 2023 non sono stati effettuati o non si sono resi necessari interventi di ripristino di habitat naturali.

Approfondimento

IL PARCO NATURALE REGIONALE DELLA LESSINIA

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



FLORA

33 taxa vegetali tutelati a livello comunitario



INVERTEBRATI

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



ANFIBI

4 specie autoctone registrate



RETTILI

2 specie autoctone registrate



MAMMIFERI

21 specie autoctone registrate



UCCELLI

34 specie registrate

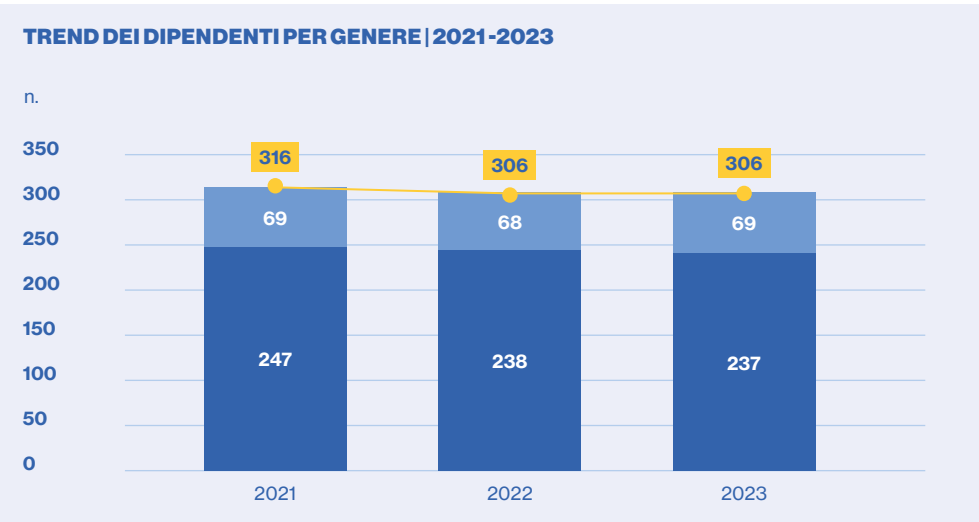
Persone

6.1 Le persone di Acque Veronesi

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

Le persone sono un elemento cruciale per il successo di Acque Veronesi e per questo motivo la Società si impegna a gestire al meglio le proprie risorse umane, individuando le competenze migliori, riconoscendo il valore e la professionalità di ogni individuo e creando un ambiente di lavoro che favorisca relazioni positive e una mentalità collaborativa. I valori aziendali di Acque Veronesi fungono da orientamento nell'impegno quotidiano per garantire un servizio di qualità, efficiente e puntuale, senza trascurare il benessere e lo sviluppo dei collaboratori.

Nel 2023 Acque Veronesi contava un **organico medio di 306 collaboratori⁴⁶**, di cui 69 donne e 237 uomini. Rispetto all'anno precedente, il numero complessivo medio di dipendenti non è cambiato.



Nel corso del 2023 Acque Veronesi ha registrato un **tasso di assunzione⁴⁷** pari al 4,9% (in aumento rispetto all'anno precedente), effettuando **15 nuove assunzioni**. In particolare, la Società ha assunto 12 uomini e 3 donne, così distribuiti per fasce d'età: 2 under 30, 10 tra i 30 e i 50 anni e 3 over 50.

Per contro, il **tasso complessivo di cessazione⁴⁸** registrato nel 2023 è pari al 2,94%, per un totale di **9 cessazioni**. Nonostante il turnover positivo, il numero totale dei dipendenti non è cambiato rispetto all'anno precedente, in quanto questo rappresenta il valore medio annuo mentre assunzioni e cessazioni sono dati puntuali. Le cause di cessazione sono da attribuire alla conclusione del rapporto di lavoro, per raggiungimento dell'età pensionabile o per dimissioni volontarie.

46) Il numero di dipendenti totale si riferisce all'organico medio (solo personale interno) nell'anno 2023. Dal totale dei dipendenti è esclusa la forza lavoro esterna (lavoratori somministrati, lavoratori autonomi, stage).

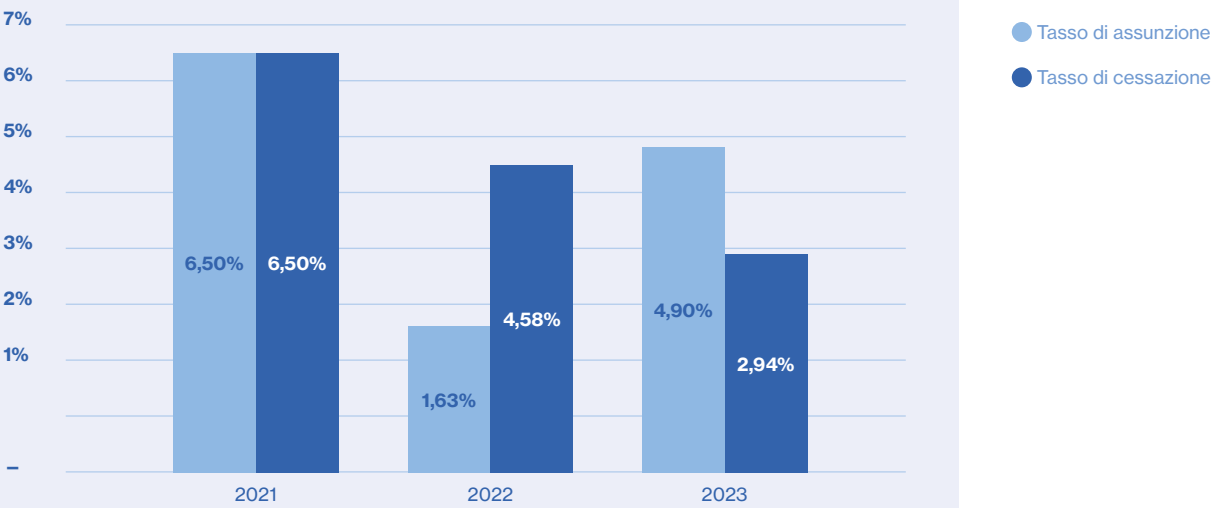
← Legenda:

- Donne
- Uomini
- Totale

47) Il tasso di assunzione si ottiene dividendo il numero di contratti attivati nell'anno considerato per il numero medio dei dipendenti impiegati dall'azienda nell'anno precedente.

48) Il tasso di cessazione si ottiene dividendo il numero di contratti cessati nell'anno considerato per il numero medio dei dipendenti impiegati dall'azienda nell'anno precedente.

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE | 2021-2023



← Legenda:

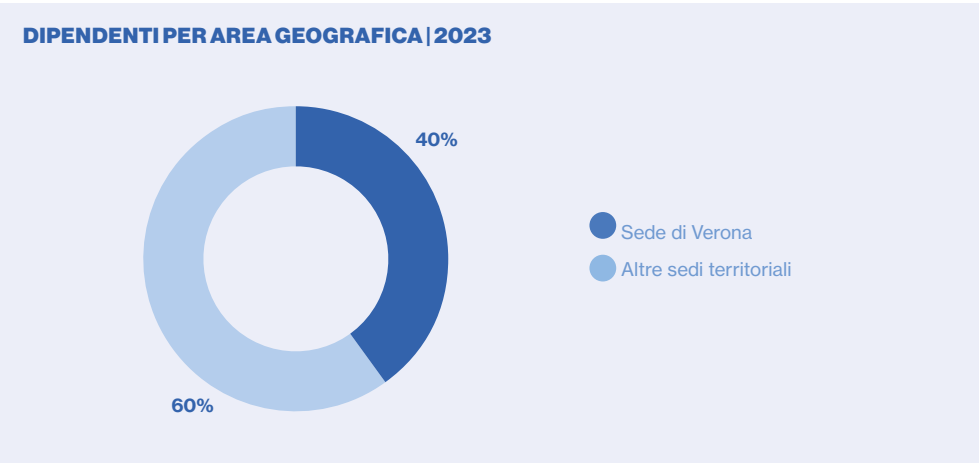
- Tasso di assunzione
- Tasso di cessazione

Negli ultimi anni, da uno studio interno si è constatato che nel settore idrico, in particolare nelle aziende in-house come Acque Veronesi, sussiste una maggiore difficoltà nell'attrazione di talenti. Questo è dovuto sia a un contesto sociale in evoluzione in cui il mercato del lavoro è più competitivo e con aspettative più alte da parte dei giovani, sia da rigorose procedure di ingresso al settore. Acque Veronesi, infatti, ha adottato un regolamento interno, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che, basandosi sulla normativa attuale applicata al settore specifico, delinea processi di ricerca e selezione del personale molto stringenti guidati dalla necessità di un'ottimizzazione strutturale dell'organico aziendale e da una valutazione dei profili sotto il punto di vista delle competenze tecniche, oltre alle esperienze e alla formazione professionale.

In Acque Veronesi, le categorie professionali maggiormente rappresentate sono quelle degli impiegati, sia amministrativi che tecnici, e degli operai, rispettivamente circa il 62% e 31% del totale dei collaboratori.

L'impegno di Acque Veronesi nell'instaurazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dalla percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, pari a oltre il 98% del totale, e dall'anzianità di servizio. Infatti, circa il 10% dei dipendenti è in forza da un periodo compreso tra i 6 e i 10 anni, e circa il 58% superiore ai 10 anni.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica dei collaboratori di Acque Veronesi, il personale è presente in maniera omogenea su tutto il territorio di competenza della Società, data la natura del servizio erogato e la presenza di varie sedi decentrate. Nel 2023, il 60% dei dipendenti, pari a 184 collaboratori, era dislocata presso le diverse sedi territoriali gestite dalla Società, dato in linea rispetto all'anno precedente. Il restante 40% del personale ha invece svolto la propria attività lavorativa nella sede principale di Verona.



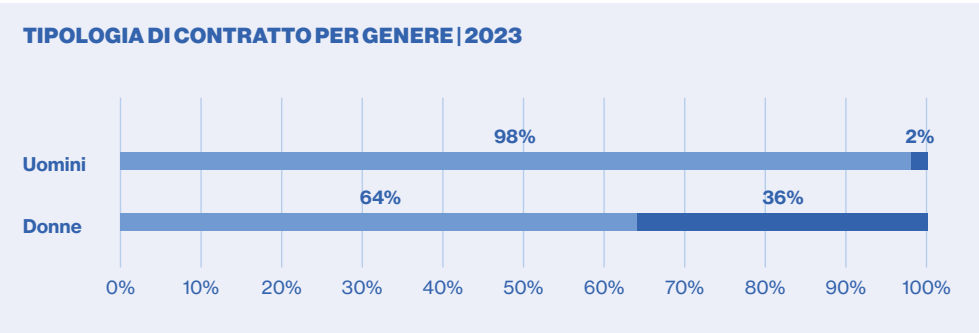
Il rapporto di lavoro tra Acque Veronesi e i propri dipendenti è disciplinato secondo il **CCNL applicabile al settore Gas-Acqua**. L'unica eccezione riguarda il personale avente qualifica dirigenziale, a cui viene applicato il **CCNL per i dirigenti Confservizi – Federmanager**.

Ai Dirigenti vengono corrisposte 13 mensilità ed un importo annuo a titolo di retribuzione variabile incentivante da erogarsi al raggiungimento degli obbiettivi individuali e dei risultati di gestione individuati dalla Direzione aziendale. Tutti gli altri dipendenti hanno diritto a 14 mensilità e viene loro riconosciuto un **premio di risultato annuale**, nel caso siano raggiunti gli obiettivi definiti in sede di contrattazione sindacale.

Considerato che le sedi territoriali di Acque Veronesi non sono dotate di una mensa interna, i dipendenti hanno anche diritto a un servizio sostitutivo di mensa tramite erogazione di buoni pasto elettronici.

La Direzione Generale si incontra periodicamente con le rappresentanze sindacali per discutere diverse tematiche legate alla gestione del personale, dando luogo alla contrattazione collettiva di secondo livello.

Nel 2023, il **numero medio** dei collaboratori con un contratto a tempo indeterminato è stato di 302, di cui 67 donne e 235 uomini. Invece, coloro che avevano un contratto a tempo determinato erano 2 donne e 2 uomini. Solo il 9% di tutti i dipendenti ha scelto di lavorare con un contratto part-time; in particolare, il 36% delle donne sul totale del personale femminile e il 2% degli uomini sul totale del personale maschile.



← Legenda:

- Dipendenti a tempo pieno
- Dipendenti a tempo parziale

In caso di necessità, la Società può fare affidamento su risorse a tempo determinato selezionate da agenzie di somministrazione. A parità di mansioni svolte, ai lavoratori somministrati viene garantito lo stesso trattamento riservato agli altri dipendenti in termini di retribuzione, normativa e assistenza.

Nel corso del 2023, Acque Veronesi ha avuto in organico 18 lavoratori con contratti di somministrazione, di cui 9 sottoscritti con personale femminile e 9 con personale maschile. Nel 2023, è stata attivata una collaborazione coordinata e continuativa e un progetto di stage.

Nel rispetto delle disposizioni della Legge 68/1999, Acque Veronesi nel 2023 ha contato in organico 18 dipendenti appartenenti ai disabili e alle categorie protette, di cui 10 donne e 8 uomini, in percentuale conforme alla normativa vigente.

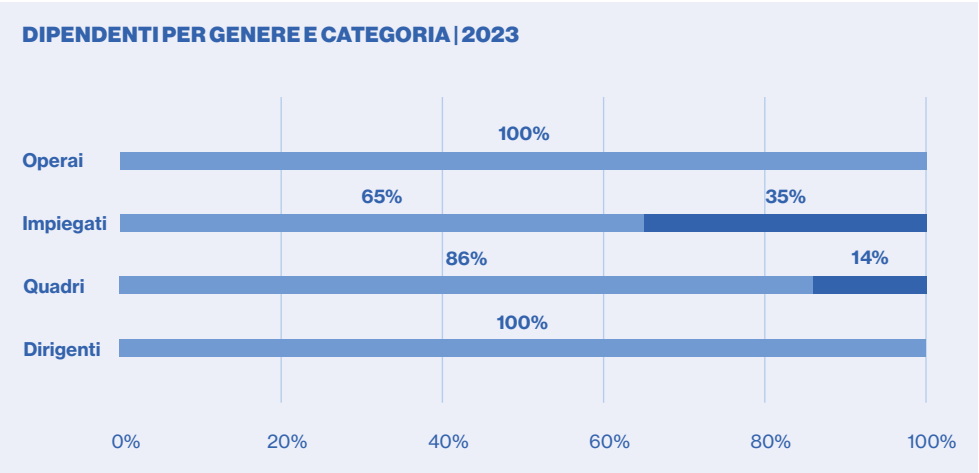
La diversità e l'inclusione

[GRI 3-3] [GRI 2-25] [GRI 405-1] [GRI 406-1]

Acque Veronesi basa le sue attività sui principi di responsabilità, correttezza, trasparenza, efficienza, spirito di servizio, concorrenza leale, rapporto con la collettività e tutela dell'ambiente. Questi principi, espressi nel Codice Etico, sono fondamentali anche per il rapporto della Società con i suoi collaboratori.

Acque Veronesi si impegna a seguire una rigorosa politica di non discriminazione in tutte le sedi, assicurando la dignità e pari opportunità per tutti i dipendenti. Ciò significa realizzare il pieno potenziale di ciascun individuo e non ostacolare lo sviluppo della carriera a causa di fattori come genere, religione, orientamento politico, etnia, età e orientamento sessuale. Acque Veronesi opera, infatti, nel pieno rispetto dei diritti umani e riconosce nella diversità una fonte di forza da proteggere e un motore di miglioramento organizzativo per massimizzare la competitività, la competenza e la stabilità. In nessun caso la Società richiede prestazioni che possano compromettere la dignità umana o costituire un reale rischio per la salute e la sicurezza dei dipendenti.

Nonostante il settore idrico in Italia sia prevalentemente maschile, Acque Veronesi promuove l'uguaglianza di opportunità tra lavoratori e lavoratrici, garantendo selezioni di personale aperte ad ambo i sessi e un trattamento paritario nell'accesso al lavoro, alla formazione, alla promozione professionale (anche in termini economici) e alle condizioni di lavoro. Inoltre, la Società incoraggia, quando possibile, orari e modalità di lavoro flessibili, come il part-time o il lavoro agile, per conciliare gli impegni familiari con quelli professionali.



← Legenda:

- Uomini
- Donne

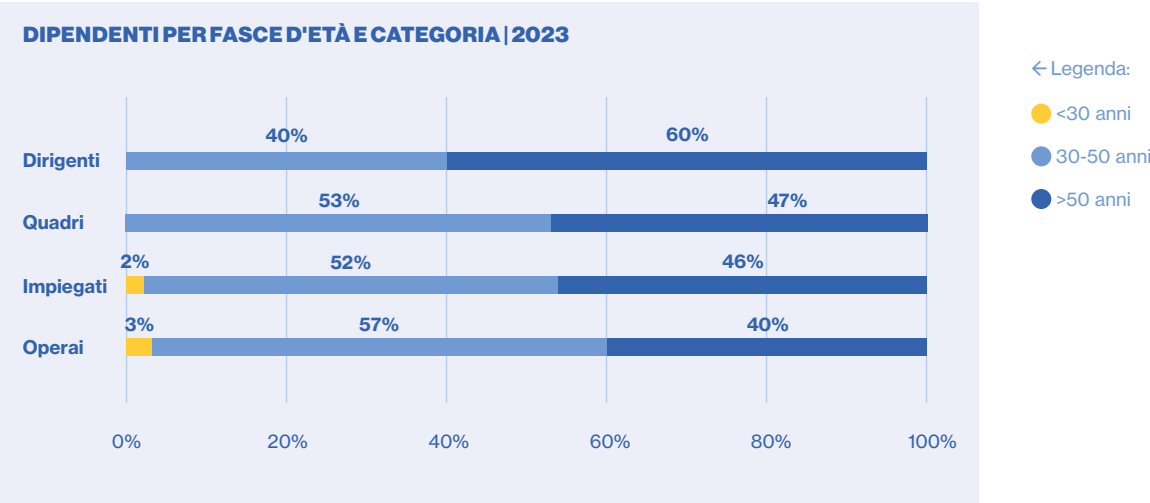
In considerazione della rilevanza del tema della parità di genere, Acque Veronesi nel corso del 2023, in collaborazione con Viveracqua, ha iniziato a valutare l'opportunità di intraprendere il percorso teso all'ottenimento della Certificazione UNI 125:2022 sulla parità di genere. In linea con gli anni precedenti, nel 2023, gli uomini rappresentano il 77% dei collaboratori totali, mentre le donne rappresentano il restante 23%.

Nello specifico, le donne rappresentano il 14% dei quadri e il 35% degli impiegati tecnico-amministrativi.

Inoltre, le donne rappresentano il 14% dei collaboratori under 30, il 26% dei collaboratori tra i 30 e i 50 anni e il 19% dei collaboratori over 50.

Acque Veronesi valorizza il sostegno all'intergenerazionalità, promuovendo lo scambio e l'integrazione tra i collaboratori di tutte le fasce d'età. I collaboratori di Acque Veronesi sono distribuiti quasi totalmente nelle fasce di età compresa tra i 30 e i 50 anni (53%) e superiore ai 50 anni (45%), mentre il restante 2% rappresenta i dipendenti under 30.

Focalizzandosi sulle diverse categorie professionali, gli operai sono composti per il 3% di collaboratori under 30, per il 57% di collaboratori tra i 30 e i 50 anni e per il 40% di collaboratori over 50. Gli impiegati mostrano una distribuzione simile, con il 2% di collaboratori under 30, il 52% di collaboratori tra i 30 e i 50 anni e il 46% di collaboratori over 50. Per quanto riguarda i quadri, il 50% dei dipendenti appartiene alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il restante 50% ha un'età superiore ai 50 anni. Infine, il 40% dei dirigenti ha un'età tra i 30 e i 50 anni e il 60% superiore ai 50 anni.



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

Acque Veronesi consente a tutti i dipendenti di effettuare segnalazioni in merito a reclami imputabili sia a elementi retributivi, a episodi di discriminazione e ad aspetti organizzativi. Con la medesima procedura il dipendente può anche inviare suggerimenti di miglioramento. Il processo prevede risposta scritta da parte dell'unità organizzativa Personale e Organizzazione in tempistiche predeterminate. Nel 2023 non ci sono state segnalazioni di rilevanza e non si sono verificati episodi di discriminazione.

In un'ottica di prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi, la Società ha adottato da anni una procedura volta a incoraggiare i dipendenti a denunciare gli illeciti di cui vengano a conoscenza (whistleblowing) ai sensi della legge 179/17. Da luglio 2023, Acque Veronesi applica, inoltre, le ulteriori disposizioni previste dal D.Lgs. 24/2023 per la protezione dei whistleblower e ha attivato una piattaforma digitale sul proprio intranet aziendale per la raccolta di eventuali violazioni di disposizioni normative che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Società. La riservatezza dell'identità del segnalante è garantita in tutte le fasi del processo, come è garantita la tutela da eventuali misure ritorsive o discriminatorie. La segnalazione di un eventuale illecito può essere fatta, oltre che dai dipendenti, anche da lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di lavori, beni o servizi.

6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori

La salute e la sicurezza sul lavoro

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

Acque Veronesi attribuisce grande importanza alla tutela della salute e della sicurezza dei propri lavoratori, aspetto fondamentale per garantire una crescita aziendale continua. La Società si impegna costantemente a migliorare le politiche di sicurezza per la salute dei dipendenti al fine di promuovere la cultura della salute e sicurezza e ambienti salubri e prevenire infortuni sul lavoro.

Considerando la natura delle mansioni svolte dalla maggior parte del personale, Acque Veronesi adotta tutte le misure preventive necessarie per assicurare l'incolumità negli ambienti di lavoro. Viene diffusa a tutti i livelli organizzativi una solida cultura interna riguardo alla salute e sicurezza, migliorando costantemente le procedure e i comportamenti adottati. La Società promuove una mentalità che favorisce la consapevolezza e la percezione del rischio tra tutti i lavoratori.

Acque Veronesi si avvale di un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), alle proprie dipendenze, nonché di altre figure aziendali previste da normativa (D.Lgs. 81/2008) e si è dotata di procedure interne aziendali, al fine di garantire una gestione efficace e integrata dei presidi sui rischi in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il RSPP ha il compito di gestire la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro, mantenendo i rapporti con gli enti e gli organismi di controllo e collaborando con la Direzione Generale e con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

I RLS vengono eletti tra i dipendenti per rappresentare i lavoratori in materia di salute e sicurezza. Il Datore di Lavoro garantisce loro la formazione necessaria per gestire i rapporti con i lavoratori su tali temi. Il loro contributo è di fondamentale importanza, poiché hanno il compito di segnalare eventuali problematiche e fornire spunti di miglioramento. Sono pertanto organizzate riunioni mensili tra il RSPP e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, al fine di confrontarsi su tematiche contingenti e valutare proposte di miglioramento. Inoltre, le segnalazioni dei dipendenti inerenti alla tematica della salute e sicurezza sul lavoro possono essere fatte, al proprio Responsabile gerarchico, ai RLS e al RSPP.

Il Datore di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente organizza-
no riunioni periodiche aventi come oggetto la gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Le tipologie di rischi variano all'interno di Acque Veronesi a seconda delle diverse ca-
tegorie professionali e ricomprendono rischi fisici, chimici, biologici, ergonomici, stress
lavoro-correlati e quelli associati all'utilizzo di autovetture per gli spostamenti su strada.

La Società adotta un sistema di gestione della salute e sicurezza, certificato dal 2010, che
riguarda l'intera organizzazione e copre l'intero personale di Acque Veronesi.

Acque Veronesi promuove la prevenzione attraverso il sistema di visite periodiche previ-
ste dal protocollo sanitario per i lavoratori, comprese anche eventuali visite straordinarie
in caso di situazioni critiche che lo richiedano. La Società offre annualmente anche la
possibilità ad alcune categorie professionali di sottoporsi volontariamente a specifiche
vaccinazioni: nel 2023 è stata promossa la vaccinazione contro la TBE.

L'impegno della Società sulla salute e sicurezza si manifesta anche attraverso la diffusio-
ne di una formazione specifica garantita a tutti i lavoratori. Acque Veronesi assicura atti-
vità formative in materia di salute e sicurezza sul lavoro a tutti i dipendenti, basandosi sui
riferimenti normativi e sul contesto aziendale. Nel 2023, sono stati prodotti video-tutorial
su alcune attività operative, da affiancare alla formazione e che rivestono la funzione di
informativa sul tema. Inoltre, l'azienda si impegna a completare la formazione in materia
di salute e sicurezza dei collaboratori entro i primi 30 giorni dalla data di assunzione, ridu-
cendo così i tempi previsti dalla normativa vigente.

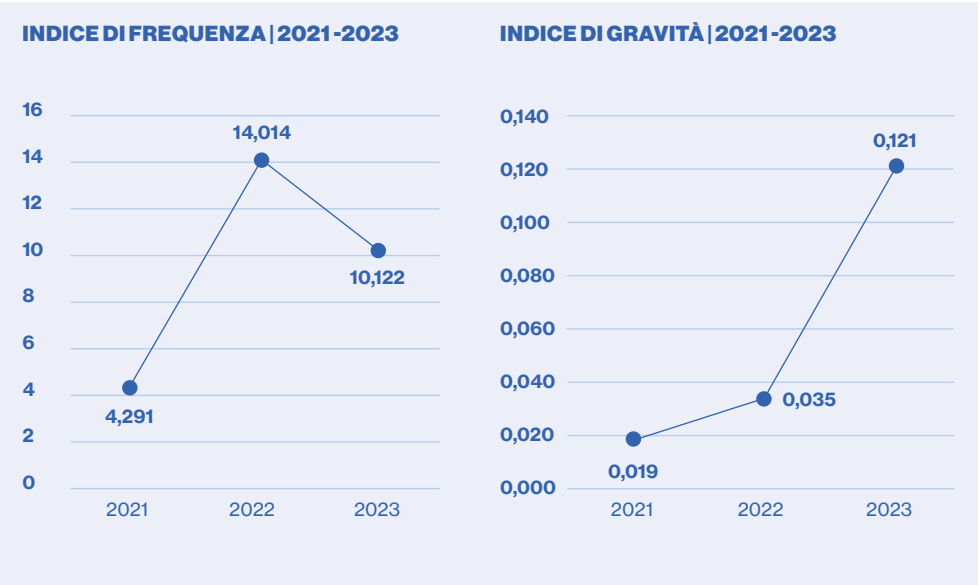
Nel corso del 2023 le ore lavorate complessive sono state 493.970, comprendendo sia
i lavoratori dipendenti che i somministrati. Durante l'anno si sono verificati 5 infortuni e
l'indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)⁴⁹ è stato pari a 10,122, registrando
una diminuzione rispetto al 2022.

Di tutti gli infortuni accaduti, 4 sono classificati come “in itinere”, mentre il quinto è stato
causato da scivolamento.



49) Il Tasso di Infortuni Totali Registrabili è calcolato secondo la seguente formula: (Totale Infortuni Registrabili/ Totale Ore Lavorate) x 1.000.000.

L'indice di gravità⁵⁰ nel 2023 risulta essere pari a 0,121 in peggioramento rispetto all'anno
precedente⁵¹.



50) Il Tasso di Gravità è calcolato secondo la seguente formula: (Totale Giornate di Assenza a causa di Infortuni/ Totale Ore Lavorate) x 1.000.

51) L'indice di gravità del 2022 è stato ricalcolato rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.

Inoltre, nel 2023 non si sono registrati infortuni accaduti a lavoratori di ditte esterne pres-
so impianti di Acque Veronesi durante lavori di costruzione e manutenzione.

Durante il 2023 non ci sono stati infortuni con gravi conseguenze o con decesso, per-
tanto, l'indice di fatalità e l'indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i
decessi), risultano essere entrambi pari a zero. Inoltre, non ci sono stati casi di malattia
professionale registrabili.

Ogni infortunio subito da un dipendente, anche se in itinere o di lieve entità, viene segna-
lato immediatamente al RSPP, cui spetta il dovere di conservare i dati e di procedere, in
collaborazione con i RLS, all'analisi del singolo infortunio, proponendo eventuali azioni
di miglioramento, alla Direzione al fine di eliminare/mitigare il rischio di riaccadimento e
all'Unità Organizzativa Personale e Organizzazione, che trasmette la pratica all'INAIL e
analizza le statistiche sugli infortuni.

Il monitoraggio e la registrazione comprendono anche i cosiddetti “near miss”, ovvero qual-
siasi 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.

Il benessere delle persone

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

Con l'obiettivo di assicurare un sano equilibrio tra vita lavorativa e personale, Acque Vero-
nesi si impegna a garantire ai propri dipendenti orari di lavoro adeguati nel rispetto delle
normative vigenti. La Società riconosce l'importanza di soddisfare le esigenze individuali
dei lavoratori, inclusi aspetti come la maternità, la paternità, la salute personale e l'assi-
stenza ai familiari.

Per favorire la conciliazione tra impegni professionali e personali, Acque Veronesi è disponibile a valutare soluzioni individuali per rispondere alle specifiche necessità dei propri dipendenti. I dipendenti a tempo parziale, inoltre, godono degli stessi benefici e delle stesse condizioni dei colleghi a tempo pieno (riparametrati), nel rispetto del disposto del CCNL Gas Acqua vigente e in applicazione di accordi sindacali di secondo livello.

Un altro aspetto centrale per Acque Veronesi è il benessere dei propri dipendenti. Da diversi anni, la Società fornisce servizi di welfare che contribuiscono al miglioramento della qualità della vita lavorativa e delle relazioni interne. Questa attenzione al benessere delle persone sul luogo di lavoro è un elemento chiave per il successo complessivo di Acque Veronesi.

In particolare, Acque Veronesi promuove l'adesione dei dipendenti al **circolo assistenziale ricreativo C.R.A.E.M.**. L'associazione, formata da tutti i dipendenti, si impegna a organizzare e coordinare attività ricreative, culturali, turistiche, sportive e assistenziali per i dipendenti in servizio, i pensionati e i loro familiari, sia su base volontaria che ordinaria.

Per quanto riguarda la previdenza, i dipendenti di Acque Veronesi hanno la possibilità di aderire al **fondo di previdenza complementare Pegaso**, fondo pensione negoziale chiuso rivolto a tutti i dipendenti delle imprese di servizi di pubblica utilità.

Chi aderisce a Fondo Pegaso ha diritto ad avere un contributo da parte del proprio datore di lavoro pari al 1,2% dell'imponibile TFR oltre ad una contribuzione aggiuntiva di 8,00 euro pro-capite parametrata al V livello sull'imponibile mensile. Questo piano consente ai partecipanti anche di beneficiare di vantaggi fiscali sulle loro contribuzioni. Al 31 dicembre 2023, 232 collaboratori risultano aderenti ai piani pensionistici.

Nel 2023 Acque Veronesi ha corrisposto, a titolo di contributo a carico del datore di lavoro al fondo di previdenza complementare Pegaso, un importo complessivo pari a 135.807,81 euro.

Nel Verbale di accordo del 30 gennaio 2020, avente ad oggetto il PDR per il triennio 2020-2022, le parti hanno congiuntamente pattuito che Acque Veronesi contribuisca con un 13% aggiuntivo al premio di risultato per coloro che scelgano di versare il premio al fondo pensione Pegaso o ad altri Fondi (bancari o assicurativi); l'importo della maggiorazione nel 2023 è stato pari a 11.792,32 euro.

Nel 2023, come per l'anno precedente, è stato attivato il **portale Timeswapp** dedicato alla gestione del welfare aziendale, un marketplace di servizi di Welfare destinati a migliorare il benessere dei dipendenti in azienda e a favorire la conciliazione vita-lavoro. La piattaforma consente di integrare e gestire in un unico portale i beni e servizi di welfare offerti ai dipendenti, come ad esempio pacchetti sanitari integrativi, rimborso spese per l'assistenza a familiari anziani o non autosufficienti e buoni spesa per attività culturali.

Infine, Acque Veronesi promuove il lavoro agile per tutte le figure professionali la cui attività lavorativa sia compatibile con l'espletamento della propria mansione da remoto. Oltre a essere stato, negli anni precedenti, un ottimo strumento per prevenire potenziali situazioni di contagio da Covid-19, ha rappresentato un'importante misura per promuovere il benessere dei propri collaboratori favorendo un miglior bilanciamento casa-lavoro e quindi la conciliazione delle esigenze personali e familiari dei dipendenti con quelle lavorative. Nel 2023, si è data la possibilità ai dipendenti di svolgere l'attività lavorativa in modalità agile per sette giorni al mese, per un massimo di due giornate a settimana: i dipendenti che hanno aderito all'iniziativa sono stati 88.

Acque Veronesi pone anche particolare attenzione alla **gestione dei congedi dal lavoro** per i neogenitori accogliendo tutte le richieste pervenute inerenti alle modalità di fruizione dei riposi giornalieri al rientro dalla maternità obbligatoria. Nel 2023, il numero di collaboratori che avevano il diritto al congedo parentale era pari a 93 dipendenti (calcolati come dipendenti con figli minori fino ai 12 anni), di cui 21 donne e 72 uomini. Il numero totale di dipendenti che ha usufruito del congedo nel corso del 2023 è pari 12, 8 donne e 4 uomini, che sono poi rientrati al lavoro nel corso dell'anno.

Numero di dipendenti	u.d.m.	2023		
		Donne	Uomini	Totale
Che avevano diritto al congedo parentale	n.	21	72	93
Che hanno usufruito del congedo parentale		8	4	12
Che sono ritornati al lavoro nel periodo di rendicontazione al termine del congedo parentale		8	4	12
Che sono ritornati al lavoro al termine del congedo parentale (anno 2022) e che sono ancora alle dipendenze dell'organizzazione 12 mesi dopo essere rientrati al lavoro (anno 2023)		4	3	7

Durante l'anno 2023, i giorni di assenza per maternità sono stati 422, il 20% in più rispetto all'anno precedente. Tra le iniziative di engagement promosse, si evidenzia che anche nel corso del 2023 la Società ha continuato a condividere informazioni su nuovi progetti, sostenibilità, idee di miglioramento e ultimi aggiornamenti attraverso la **newsletter “Per chi non lo sapesse”**, rivolta a tutti dipendenti.

Approfondimento

IL PROGETTO DROP

Con l'obiettivo di supportare e facilitare l'acquisizione e il potenziamento delle competenze tecniche e di gestione necessarie per garantire l'efficacia della propria organizzazione, la Direzione Generale di Acque Veronesi ha deciso di mettere al centro della propria strategia di sviluppo le persone e i processi. Con il supporto di un Partner esterno, nel 2023 è nato DROP, un progetto che persegue una serie di obiettivi sfidanti:

- › creare una visione unitaria e condivisa della “mission” di Acque Veronesi, allineando processi e risorse;
- › promuovere un approccio “agile” che favorisca il coinvolgimento e la partecipazione;
- › creare un sistema a “intelligenza distribuita” che metta in rete le competenze e avvicini responsabilità e decisionalità al pubblico degli utenti;
- › sviluppare il senso della squadra perché le persone si sentano orgogliose della “casacca” che indossano e diventino i primi ambasciatori di Acque Veronesi.

Il progetto prevede una serie di tappe che stanno toccando, con tempi e modalità diverse, tutta la Società. Una delle più importanti è stata l'intervista aziendale (alla quale ha risposto circa l'80% dei Collaboratori) e che ha misurato la “forza” di Acque Veronesi guardando all'allineamento con gli obiettivi, al livello di autostima e alle opportunità di sviluppo dei collaboratori. I risultati dell'Intervista hanno generato una serie di iniziative di miglioramento, fra le quali assumono particolare rilevanza quelle nell'ambito del supporto alla performance: dalla valutazione periodica allo sviluppo professionale dei collaboratori, nell'ambito più ampio della gestione di una politica incentivante, “strutturata” e guidata dai principi del merito.

6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti

[GRI 3-3] [GRI 2-24] [GRI 205-2] [GRI 403-5] [GRI 404-1] [GRI 404-3]

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

Per i dipendenti, la Società realizza **piani di formazione e aggiornamento** che permettono non solo di adempiere agli obblighi di legge, ma anche di accrescere le competenze professionali di ciascuna risorsa. I percorsi formativi sono erogati tenendo conto delle necessità organizzative, del ruolo, delle mansioni e delle competenze di ciascun dipendente. Acque Veronesi affida le docenze a esperti in possesso di una comprovata esperienza nelle materie oggetto della specifica sessione formativa.

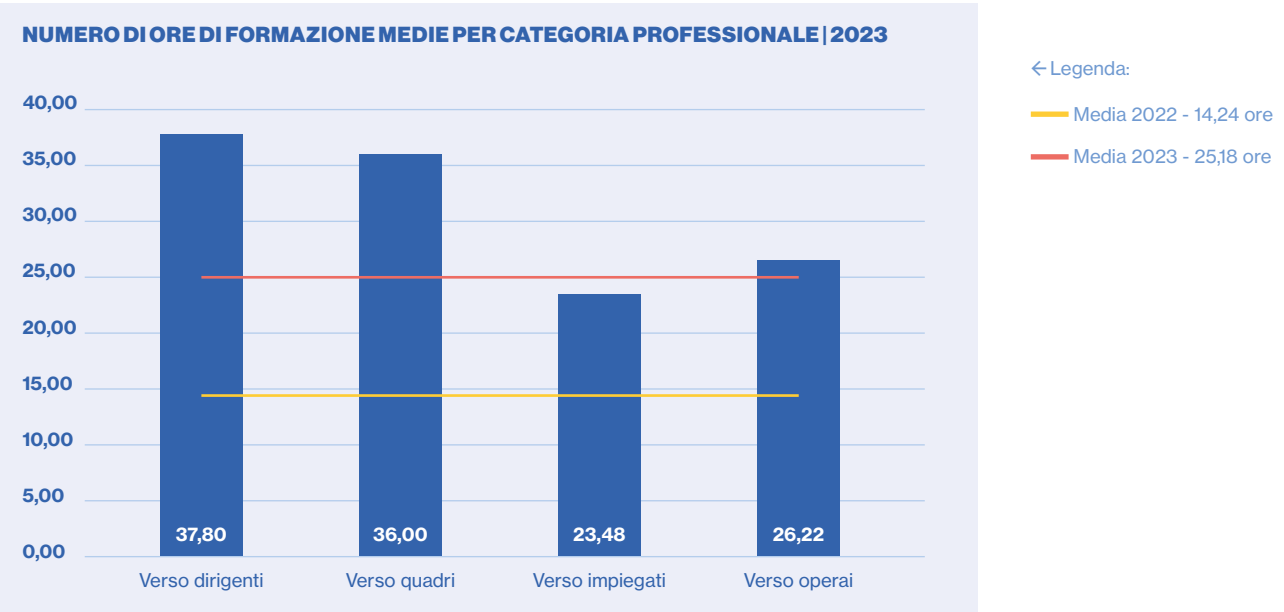
Nel 2023, sono state erogate 7.705 ore di formazione, pari a circa il 77% in più rispetto all'anno precedente, con una media di circa 25 ore pro capite. In particolare, gli uomini hanno ricevuto in media circa 25 ore di formazione, mentre le donne circa 27. Acque Veronesi si pone l'obiettivo di aumentare la formazione nell'ambito specifico della sicurezza sul lavoro, con il fine di accrescere la consapevolezza di tutti i dipendenti e allineare pertanto le competenze di ciascun individuo.

Un percorso iniziato già nel mese di ottobre del 2022, con l'implementazione di un Piano Formativo finanziato da Fondimpresa, e continuato attraverso l'attivazione, nel mese di agosto 2023, di un ulteriore Piano Formativo finanziato, che ha previsto l'attuazione di corsi specialistici sulla sicurezza sul lavoro e di Primo Soccorso, sia di categoria A, sia di categoria B-C.

Inoltre, in collaborazione con il Comune di Verona e un ente di formazione accreditato dalla Regione Marche, è stato avviato un progetto formativo gratuito sul tema "Guida Sicura" che ha coinvolto tutto il personale di Acque Veronesi, al fine di promuovere una maggiore consapevolezza sull'importanza dell'attenzione alla guida e prevenire così gli infortuni in itinere.

All'interno del Piano Formativo Finanziato hanno trovato più spazio anche corsi in ambito soft skills, competenze trasversali e tecniche, riguardanti, ad esempio, la gestione manageriale e l'utilizzo di Microsoft Excel a vari livelli. In evidenza anche il forte impulso dato ai corsi in materia di Anticorruzione e Trasparenza che hanno interessato tutti i lavoratori e i corsi in materia di D.Lgs. 231/2001, GDPR 679/2016 e la sicurezza dei dati, con una partecipazione del 97,5% delle risorse impiegate in azienda.

Sono stati infine erogati diversi corsi in materia di Contratti e Appalti con l'obiettivo di assicurare l'aggiornamento del personale rispetto alle ultime disposizioni del nuovo codice degli appalti.



In valore assoluto la maggior parte delle ore di formazione, 4.485, sono state erogate verso gli impiegati, che è la categoria professionale più numerosa, mentre il valore più alto di formazione pro capite si è registrato per la categoria dei dirigenti, che ha avuto, nel 2023, una media pari a circa 37,8 ore.

La ripartizione delle ore di formazione erogate nel 2023 rispetto ai vari ambiti trattati si può evincere dal grafico sottostante.



Per quanto attiene l'ambito Ambiente, le tematiche sostenute hanno riguardato principalmente le microplastiche, il rischio di legionella, gli impianti biologici di depurazione e la gestione delle terre e rocce da scavo. L'obiettivo primario che ci si è posti in questo caso è quello di far fronte ai rischi usuali del core business della Società ed essere sempre aggiornati rispetto alla vigente legislazione in materia ambientale.

Al momento, la valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale dei collaboratori è prevista all'interno della politica incentivante, senza essere sistematica e formalizzata.

La Direzione Generale ha intrapreso nel 2023 il progetto DROP (si veda box di approfondimento a [pag. 141](#)) che ha tra i suoi obiettivi anche quello di individuare una metodologia basata su criteri prestabiliti per valutare le performance dei collaboratori quali, ad es., proattività, capacità di problem solving, collaborazione in team ed autonomia organizzativa/operativa.

6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata

[GRI 2-6] [GRI 2-24] [GRI 3-3] [GRI 204-1]

Acque Veronesi promuove un frame di sostenibilità anche nelle scelte e nella gestione degli appalti. La Società, infatti, opera in coerenza con i principi del **Codice Etico degli Appalti** che definisce gli standard comportamentali richiesti alle imprese appaltatrici e subappaltatrici nelle procedure di selezione indette dalla Società, nonché i comportamenti cui deve attenersi il personale di Acque Veronesi, quale impresa pubblica ed ente aggiudicatore durante le procedure di appalto, negoziazione e contratti stipulati dalla Società, oltre che nelle fasi di esecuzione e collaudo.

Il Codice Etico degli Appalti consiste in un documento integrativo e complementare al Codice Etico adottato da Acque Veronesi e rappresenta una condizione imprescindibile per l'ammissione di qualsiasi contraente alle procedure di selezione ed è elemento essenziale di tutti i contratti e convenzioni stipulati dalla Società. Viene accettato dai titolari o dai legali rappresentanti di ogni impresa candidata in fase di gara.



Il Codice Etico degli Appalti, inoltre, afferisce a tutto il personale: collaboratori o incaricati che, nell'esercizio delle funzioni e dei compiti loro spettanti nell'ambito dell'organizzazione interna di Acque Veronesi, intervengono nei suddetti procedimenti.

Acque Veronesi, in qualità di organismo di diritto pubblico, rispetta rigorosamente i principi e le disposizioni del D.Lgs. 36/2023, Codice dei contratti pubblici o semplicemente "il Codice". Il Codice disciplina tra l'altro i contratti di appalto e di concessione delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori aventi a oggetto l'acquisizione di servizi, forniture, lavori e opere, e si fonda su principi di risultato, fiducia e accesso al mercato, che vanno chiaramente sempre attuati nel rispetto del principio di legalità, libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione e proporzionalità. Sulla base di questi principi e delle disposizioni del Codice, le pratiche di formazione, stipulazione ed esecuzione dei contratti di beni, servizi e lavori da parte di Acque Veronesi, avvengono tra l'altro all'insegna della massima trasparenza.

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

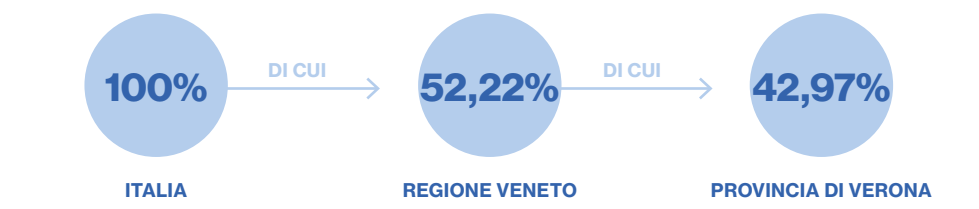
- › valutazione dell'offerta in termini di qualità, prezzo, competitività e utilità;
- › rispetto dei principi fondamentali di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza;
- › acquisizione e controllo di documentazione, al fine di appurare l'allineamento tra le pratiche commerciali del candidato e le linee guida definite dallo standard per la responsabilità sociale IQNet SR10, rispetto al quale la Società è certificata dal 2017.

Oltre al rispetto per i requisiti obbligatori (quali i requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 del Codice, i requisiti di idoneità professionale, i requisiti relativi alla capacità economico-finanziaria, i requisiti organizzativi e di capacità tecnico-professionali), la Società richiede ai fornitori l'eventuale possesso di certificazioni ISO 9001, 14001, 45001, 50001, IQNet SR10 ed EMAS.

A partire dal 2020, la Società si avvale di un **proprio portale acquisti**, uno strumento che garantisce rigore, efficacia ed efficienza nel processo di qualificazione dei fornitori e di contrattazione. Grazie al portale, è possibile integrare il sistema di e-procurement e il gestionale SAP, utilizzare pacchetti più evoluti (es. ANAC), e recepire velocemente le modifiche normative. La piattaforma rappresenta uno strumento di comunicazione e interazione con i fornitori volto a garantire trasparenza e rigore nelle trattative ed efficienza nel processo di contrattazione nell'interesse reciproco delle parti.

Permane nel 2023 una situazione di incertezza economica, dovuta al riassetto del costo delle materie prime e dei prezzi dei prodotti energetici, che costituiscono un pesante strascico del 2021.

Acque Veronesi ha mantenuto la priorità di garantire il più possibile la continuità nella selezione dei fornitori nel rispetto delle normative e degli standard di qualità previsti. Nell'infografica sottostante viene riportata la distribuzione fornitori per acquisto di lavori, beni e servizi nel 2023.



La clusterizzazione dei fornitori in base all'importo ordinato è indicata nella tabella sottostante

Ripartizione dell'ordinato 2023 per categoria merceologica	%
Imprese edili	42,32%
Materiali e apparati per depuratori e reti	15,90%
Forniture e servizi vari	13,59%
Smaltimento rifiuti - Autospurgo	9,84%
Impianti elettrici, elettromeccanica, idraulici, carpenteria	6,78%
Hardware, software e telefonia	5,51%
Progettazione/DL/collaudo/rilievi/pratiche catasto	4,29%
Altro	1,77%
Totale	100%

La sostenibilità nei processi d’acquisto

Acque Veronesi si impegna a garantire l'applicazione di criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori, ai quali richiede di implementare azioni di riduzione dell'impatto ambientale nelle loro tecnologie e procedure operative. Già in fase di iscrizione agli elenchi ufficiali e anche in tutte le procedure, vengono richiesti all'operatore economico, oltre a una serie di informazioni necessarie a inquadrarlo all'interno di una determinata categoria, anche una dichiarazione valevole dal punto di vista della responsabilità sociale su tematiche relative, ad esempio, all'utilizzo di lavoratori minorenni, alle ore di lavoro straordinario, alla possibilità ai dipendenti di sporgere reclami, ecc., oltre alla dichiarazione del possesso di un eventuale sistema di gestione certificato per la responsabilità sociale. All'interno delle procedure di gara, invece, ove possibile, è prassi inserire dei criteri di premialità per le aziende che dimostrino di possedere uno o più sistemi di gestione certificati, tra i quali sistema di gestione ambientale, della qualità o della sicurezza. Questo approccio è volto a favorire una selezione di fornitori che dimostrino di avere performance più sostenibili e permette di integrare in modo capillare la sostenibilità nella catena del valore di Acque Veronesi.

I requisiti di Acque Veronesi sono definiti in coerenza con i **Criteri Ambientali Minimi** (CAM) adottati dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE), in linea con il Codice dei contratti pubblici (art. 57 del D. Lgs. 36/2023) e il **Piano d’azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione** (PAN GPP).

- Tali requisiti coprono i seguenti ambiti:
- › impiego di energia derivante da fonti rinnovabili;
 - › limitazione dell'uso di risorse naturali;
 - › diminuzione della produzione di rifiuti;
 - › riduzione delle emissioni di gas inquinanti;
 - › controllo e presidio dei rischi ambientali.

Come previsto dal **Codice degli Appalti**, tutti i contratti derivanti da procedura di gara predisposti dalla Società contengono **clausole risolutive** in caso di mancato rispetto del Codice Etico degli appalti o grave illecito professionale da parte dei fornitori.

Se il Responsabile Unico di Procedimento (RUP) lo ritiene necessario, nella fase di selezione, Acque Veronesi può richiedere che i candidati vengano sottoposti ad **audit di seconda parte**. Le attività di ispezione sono volte a garantire che i fornitori soddisfino i requisiti imprescindibili in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale, e che mostrino coerenza operativa con quanto auto dichiarato in sede di gara. Gli audit sono anche un'opportunità e un incentivo per il fornitore a migliorare la propria politica ambientale e sociale in modo da renderla conforme agli obiettivi di Acque Veronesi.

Inoltre, il Consorzio Viveracqua funge da **Centrale unica di committenza** per promuovere la collaborazione nel campo degli acquisti, al fine di poter realizzare economie di scala e ottimizzare i costi di gestione, migliorare le prestazioni tecniche e aumentare la competitività dei gestori di Viveracqua. I gestori sono dotati di un Albo Fornitori regionale al quale possono ricorrere per le procedure di gara.

Guida alla lettura

7.1 Nota metodologica

Standard, linee guida e raccomandazioni

Il Report di Sostenibilità 2023 di Acque Veronesi s.c.a r.l., redatto con periodicità annuale, ha l'obiettivo di illustrare gli impatti di sostenibilità materiali per Acque Veronesi e per i suoi principali stakeholder considerando l'intera catena del valore, descrivendo l'andamento della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche, le attività, i principali risultati raggiunti nell'anno e gli impegni futuri in relazione alle attività della Società.

Il documento è predisposto in conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” (adottando gli ultimi GRI Standards pubblicati nel 2021) della Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione “In accordance”, al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute. Nel paragrafo [7.4 GRI Content Index](#) è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni a essi associate. Il documento non è stato sottoposto a giudizio di conformità, perché il Bilancio è redatto in forma volontaria.

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità sono, quindi, quelli indicati dai GRI Standards:

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

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

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

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

Comparabilità: quando possibile, gli indicatori presentati nel Report di Sostenibilità fanno riferimento al triennio 2021-2023 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di Acque Veronesi nel tempo.

Equilibrio: i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di Acque Veronesi nel periodo di rendicontazione.

Tempestività: le informazioni rendicontate all'interno del documento sono rese disponibili in maniera tempestiva al fine di consentire agli utilizzatori di integrare i dati nel loro processo decisionale.

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

Perimetro

I dati e le informazioni rendicontate considerano la Società Acque Veronesi s.c.a r.l. al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione, ove non diversamente specificato.

Indicatori di performance

I dati e gli indicatori di performance si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 e si riportano, quando disponibili, i dati 2021 e 2022 a fini comparativi.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Report di Sostenibilità si è basato sull'analisi di materialità, aggiornata nel 2023 in linea con i GRI 2021, che ha permesso di identificare gli impatti positivi, negativi, attuali e potenziali che Acque Veronesi genera sull'economia, ambiente e società, inclusi quelli sui diritti umani (per approfondimenti si veda il paragrafo [1.4 Il processo di analisi di analisi di materialità](#)).

Le informazioni e i dati riportati nel documento sono stati raccolti grazie alla collaborazione di tutte le funzioni di Acque Veronesi, ognuna per le attività di competenza, sotto il coordinamento della funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza e Sistemi di Gestione, al fine di creare un insieme di informazioni esaustivo e accurato che garantisce la solidità del modello di rendicontazione scelto.

I dati sono stati elaborati mediante estrazioni, aggregazioni e calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, calcolati mediante stime. Non sono state escluse dalla rendicontazione specifiche attività. Nell'anno di rendicontazione non si segnalano cambiamenti significativi nella natura del business.

Per garantire la comparabilità delle performance nel tempo, i valori dell'anno di rendicontazione (2023) sono stati posti a confronto, tramite l'utilizzo di grafici e tabelle, con quelli relativi all'esercizio precedente, quando disponibili. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo [Metodologia di calcolo](#).

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

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

Metodologia di calcolo

KPI	Metodologia
Economia & Governance	
Valore economico	Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dalla Società nello svolgimento delle proprie attività. Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito (valore economico distribuito), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto. Tutte le componenti di questi indicatori sono calcolate facendo riferimento alle singole voci degli Schemi di Bilancio pubblicati nel Bilancio dell'esercizio di Acque Veronesi.
Ricadute economiche e occupazionali	Le attività intraprese dalla Società hanno ricadute in termini di: › Impatto diretto: impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da Acque Veronesi; › Impatto indiretto: Impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e che Acque Veronesi effettua nei confronti di fornitori italiani; › Impatto indotto: impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dalla Società. L'analisi si basa sul modello economico input-output, che, analizzando statisticamente le interdipendenze economiche tra i settori industriali di una nazione, è in grado di fornire una lettura approfondita del contesto economico in cui si opera. Nello specifico vengono utilizzati dei moltiplicatori settoriali che vengono elaborati a partire dai vettori ISTAT.
Persone	
Relazioni industriali	Dipendenti Coperti da Contrattazione collettiva: si intendono quei dipendenti il cui rapporto di lavoro è regolato da contratti o accordi di tipo collettivo, siano essi nazionali, di categoria, aziendali o di sito.
Ore di formazione	Ore erogate ai dipendenti di Acque Veronesi tramite percorsi formativi. Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero medio di dipendenti nell'anno.
Dipendenti	Il numero di dipendenti totale si riferisce al solo headcount del personale interno medio nell'anno 2023. Dal totale dei dipendenti è esclusa la forza lavoro esterna (lavoratori somministrati, lavoratori autonomi, stage).
Tasso di turnover	Positivo: Rapporto tra il numero delle assunzioni e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente (numero medio dei dipendenti nell'anno 2022). Negativo: Rapporto tra il numero delle risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente (numero medio dei dipendenti nell'anno 2022).
Sicurezza	Il Tasso di Infortuni Totali Registrabili è calcolato secondo la seguente formula: (Totale Infortuni Registrabili/ Totale Ore Lavorate) x 1.000.000. Il Tasso di Gravità è calcolato secondo la seguente formula: (Totale Giornate di Assenza a causa di Infortuni/ Totale Ore Lavorate) x 1.000.
Ambiente	
Consumi energetici	I fattori di conversione per i combustibili (benzina, gasolio, CNG, GPL, metano, biogas) e l'energia elettrica in GJ provengono dai database DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito) relativi agli anni 2021, 2022 e 2023.
Emissioni GHG	Emissioni Scope 1: per il calcolo delle emissioni di Scope 1 dei combustibili sono utilizzati i fattori di emissione tratti dai rapporti GHG Conversion Factors for Company Reporting 2021, 2022 e 2023 del DEFRA. Il potenziale di riscaldamento globale o GWP dei gas fluorurati a effetto serra utilizzato nel calcolo delle emissioni è tratto dalla sesta relazione di valutazione adottata dal gruppo di esperti intergovernativo sui cambiamenti climatici (IPCC). Emissioni Scope 2 – Location-based: per il calcolo delle emissioni di Scope 2 – metodologia Location-based – sono stati utilizzati i fattori di emissione di ISPRA tratti dal documento “Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia”, data di pubblicazione 22/05/2024 (colonna “Produzione elettrica lorda”: 271,5 gCO₂eq/kWh – anno 2021 e 307,3 gCO₂eq/kWh – anno 2022, 261,1 gCO₂eq/kWh – anno 2023, stima preliminare). Emissioni Scope 2 – Market-based: per il calcolo delle emissioni di Scope 2 – metodologia Market-based – sono stati utilizzati i fattori di emissione di ISPRA tratti dal documento “Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia”, data di pubblicazione 22/05/2024 (colonna “Produzione termoelettrica lorda”: 458,2 gCO₂eq/kWh – anno 2021 e 479,1 gCO₂eq/kWh – anno 2022, 466,1, gCO₂eq/kWh – anno 2023, stima preliminare).

7.2 Dati e indicatori di performance

Allegati capitolo 1. Carta d’identità

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Assicurazioni	› Compagnie di Assicurazioni	› Rischi › Continuità del Servizio	› Assicurazione su beni di Acque Veronesi
Collettività, Associazioni di cittadini	› Associazioni e Comitati territoriali › Cittadini del territorio › Media	› PFASS › Sensibilizzazione all'uso razionale della risorsa idrica › Valutazione di impatto ambientale verso la cittadinanza	› Partecipazione a iniziative sociali, culturali e didattiche, sostenendo eventi ed iniziative pubbliche: Giornata Mondiale dell'acqua, Lessinia Film Festival, VeronaVera – La città da riscoprire, Straverona, ecc.) › Analisi olfattometriche - emissioni odorigene › Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa
Consorzio Viveracqua	Raggruppa 12 Aziende idriche a totale proprietà pubblica: › Acque del Chiampo › Acquevenete › Acque Veronesi › AGS › ATS › ETRA › GSP › LTA › Viacqua › Medio Chiampo › Piave Servizi › Veritas	› Efficienza dei servizi resi ai cittadini › Costi legati alla gestione della risorsa idrica › Promozione della ricerca e della crescita di soluzioni innovative › Sviluppo di partnership di livello nazionale e internazionale › Nuove risorse e opportunità ai territori serviti	› Assemblea dei Soci › Consiglio di Amministrazione › Incontri informativi in ambito normativo ed altri aggiornamenti specifici del settore › Gruppi di lavoro tra le consorziate › Promozione di percorsi educativi, giochi e informazioni per conoscere l'acqua di casa attraverso la sezione "Attività" del sito internet di Viveracqua › Redazione del report Sostenibilità Condivisa di Viveracqua
Enti	› Consiglio di Bacino Veronese		› Definizione le tariffe del Servizio Idrico Integrato su tutto il territorio dell'ATO Veronese, che vengono poi applicate e rimosse dai Gestori › Pianifica gli investimenti con il Piano d'Ambito, approvazione dei piani operativi pluriennali dei Gestori e approvazione dei progetti degli interventi che verranno appaltati dai Gestori › Stipula di convenzioni e regolamenti › Riunioni/trasferte di rappresentanza › Incontri di confronto per il Piano degli Investimenti
Enti finanziari, banche	› Istituti di Credito	› Continuità del Servizio › Finanziamenti	› Richiesta di Finanziamenti (es. PNNR) › Hydrobond
Fornitori	› Fornitori di beni e servizi › Fornitori di lavori › Collaboratori esterni › Consulenti › Associazioni di categoria	› Riferimenti normativi e legislativi di carattere generale e/o di settore › Nuove tecnologie e/o attrezzature e/o materiali › Materiali di acquisto e servizi critici › Prestazioni dei fornitori › Fattori finanziari	› Codice Etico › Codice Etico degli Appalti › Sito Internet aziendale: sezione dedicata ai Fornitori, in cui si possono trovare avvisi ed informazioni in merito a: › a) Bandi e Gare (Home >Fornitori >Bandi e gare) › b) Norme di riferimento (Home >Fornitori >Norme di riferimento) › c) Fatturazione elettronica (Home >Fornitori >Fatturazione elettronica) › Visite Ispettive di II^ parte
Management - Dirigenti	› Direzione Generale › Direzione Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi › Direzione Tecnica › Direzione Operativa › Direzione Amministrazione e Commerciale › Direzione Sviluppo Strategico e Sostenibilità	› Amministrazione della Società › Efficienza ed Operatività › Sistemi di Gestione › Servizio Erogato › Bilancio di Esercizio › Bilancio di Sostenibilità › Normativa cogente › Nuova normativa	› Consiglio di Amministrazione › Incontri informativi in ambito normativo, acquisti ed altri aggiornamenti specifici del settore › Riesame della Direzione › Visite Ispettive di III^ parte (Certificazioni)

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
Media	› U.O. Comunicazione di Acque Veronesi › Ufficio Stampa di Acque Veronesi › Management aziendale	› Attività operative dell'Azienda › PFAS › Qualità dell'acqua › Ricerca, sviluppo, tecnologia e innovazione › Tutela dell'ambiente e Sostenibilità Ambientale › Plastic-free	Per Acque Veronesi è fondamentale instaurare relazioni trasparenti con i propri Portatori d'interesse: la trasmissione di informazioni riguarda non solo le attività operative dell'Azienda ma anche: › Partecipazioni a Fiere, Eventi, Manifestazioni, Convegni › Collaborazioni/Sponsorizzazioni › Campagne pubblicitarie › Acque Veronesi utilizza sia mezzi di comunicazione tradizionali che media digitali, o new media. Fra questi: › Quotidiani/Riviste › Programmi Televisivi e Radiofonici › Sito internet aziendale › Social Network (Facebook, Instagram e LinkedIn)
Medico competente	› Medico Competente › Dipendenti	› SSL	› Visite del dipendente › Riunione Periodica › Visite agli ambienti di lavoro › Riesame della Direzione
Organismo di Vigilanza 231	› Presidente OdV › Consiglieri OdV › Management aziendale	› Governance › Valutazione dell'adeguatezza e l'aggiornamento del Modello › Whistleblowing system: la gestione delle segnalazioni e lo svolgimento di indagini	› Vigila sul funzionamento e sull'osservanza dei Modelli di organizzazione, gestione e controllo › Cura il relativo aggiornamento › Riunioni periodiche con il Management aziendale anche per individuare opportunità di miglioramento › Attiva specifici canali informativi, fra cui la casella di posta elettronica odvacqueveronesi@gmail.com
Preposti	› Sovrintendono alle attività lavorative svolte dai lavoratori	› Disposizioni di legge e aziendali in materia di salute e sicurezza	› Promozione di un sistema organizzativo in cui, ogni attore della sicurezza deve agire al meglio e in sinergia con tutti gli altri per soddisfare il bene comune, cioè la salute e il benessere del lavoratore
Pubblica Amministrazione	› Enti nazionali/Statali: › Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) › Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) › Ministero delle Infrastrutture e Trasporti (MIT) › Authority ed Enti regolatori › › Enti locali: › Regione Veneto › Provincia di Verona › Comuni veronesi	› Normativa regolamenti applicabili ad Acque Veronesi	› Le relazioni con Istituzione ed Autorità competenti riguardano aspetti quali: › Autorizzazioni › Concessioni e contratti di servizio › Trasmissioni di pareri e documenti › Survey e statistiche › Workshop, convegni e seminari › Partecipazione a progetti con la cooperazione con le Istituzioni › Vigilanza
Risorse umane	› Personale dipendente › Organizzazioni Sindacali	› Formazione obbligatoria e non › Welfare aziendale › Lavoro agile › Codice Etico › Carta del Servizio › Accordi di contrattazione collettiva	› Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento di responsabilità e ruoli distinti › Riconoscimento del valore istituzionale delle Rappresentanze sindacali unitarie (assemblee sindacali - confronto - informativa - contrattazione decentrata) › I dipendenti di Acque Veronesi possono usufruire della Piattaforma Welfare "Timeswapp" › Pillole informative (mail list)
RLS	› Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza	› Aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro	› Incontri informativi in ambito SSL (assicurazione che, nell'Azienda, vengano rispettate le norme stabilite dal Testo Unico sulla sicurezza) › Riunione Periodica (ex art. 35 D.Lgs. 81/2008) › Riesame della Direzione › Acque Veronesi ha in carica n. 3 RLS

Categoria	Soggetti	Temi di maggior interesse	Principali iniziative di dialogo e coinvolgimento
RSPP	› Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	› Violazioni in materia di salute e sicurezza (D.Lgs. 81/2008)	› Collabora con il Datore di Lavoro, gli RLS ed il Medico Competente alla stesura del Documento di Valutazione dei Rischi › Per quanto di sua competenza, procede all'elaborazione delle misure preventive e protettive previste dall'art.28, comma 2 del D.Lgs. 81/2008 e procede all'implementazione dei sistemi di controllo di tali misure › Elabora le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali › Propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori › consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro che interessino la Società › Riunione periodica di cui all'art.35 del D.Lgs. 81/2008 › Informazione ai lavoratori (ex art. 36 D.Lgs. 81/2008)
Sindacati	› RSU di Acque Veronesi › Federazioni di categoria (Filtcem, Femca, Uiltec) › Segreterie Provinciali (CGIL, CISL, UIL)	› Politiche del lavoro › Contratti collettivi › Diritti dei lavoratori › Tutela degli interessi dei lavoratori	› Assemblee sindacali › Assemblee Sindacali Territoriali › Riunioni con il Management aziendale › Promozione dei programmi attuati › Offerta di consulenza ai lavoratori nelle controversie di lavoro
Soci - CdA	› Comuni Soci › Consorzio di Bonifica CISIAG SpA › Consorzio CAMVO SpA › Consorzio LE VALLI › Acque Vive Servizi e Territorio S.r.l. › Presidente e Consiglieri del CdA › Presidente e Sindaci Effettivi del Collegio Sindacale	› Gestione del Sistema I.I. › Produttività › Qualità del Servizio › Bilancio di Esercizio › Bilancio di Sostenibilità	› Assemblea dei Soci › Consiglio di Amministrazione
Utenti del servizio	› Utenti › Associazioni dei Consumatori	› Aumento della tutela della qualità delle acque dalla fonte al rubinetto per garantire la salute del consumatore › Rispetto dell'ambiente e del territorio › Bolletta chiara	Chiarezza e trasparenza sono per Acque Veronesi principi alla base delle relazioni con l'utenza. I rapporti di natura commerciale e/o amministrativa con l'utenza si sviluppano attraverso diverse modalità, quali: › Sito Internet aziendale › Area riservata cliente su sito web › App Acque Veronesi › Sportelli: distribuiti sul territorio, sono a disposizione dell'utenza previo appuntamento › Servizio clienti (numero 800-735300): rappresenta il principale canale di accesso telefonico › In face (Videocall Assistant): servizio di assistenza Clienti aggiuntivo a quelli già attivi che rientrano nella disciplina dall'Autorità per l'energia. Il servizio di assistenza on-line è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle 20 e il Sabato dalle ore 8 alle 13; › Pronto intervento (numero 800-734300) › Spiegazione di come leggere la bolletta › Pagina sul sito internet aziendale per consultare le analisi chimiche dell'acqua distribuita sul territorio  acqueveronesi.it

Allegati capitolo 2. Governance

DATI ECONOMICO-FINANZIARI IN MIGLIAIA DI EURO

Dati economico-finanziari (migliaia di €)	2021	2022	2023	Trend 2022-2023
Valore della produzione	97.608	115.830	109.015	-5,88%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	85.360	95.564	90.785	-5,00%
Margine operativo lordo	18.072	21.314	23.066	8,22%
Utile	438	476	2.943	518,28%

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO IN MIGLIAIA DI EURO

I dati relativi al valore economico generato e distribuito sono stati aggiornati per gli anni 2021 e 2022 a seguito di un cambio di metodologia.

Valore economico generato e distribuito (migliaia di €)	2021	2022	2023	Trend 2022-2023
A) Valore economico generato	91.952	104.884	100.919	-3,78%
Valore della produzione	91.716	104.180	98.985	-4,99%
Altri proventi finanziari	236	705	1.934	174,47%
B) Valore economico distribuito	81.689	97.190	88.435	-9,01%
Remunerazione dei fornitori	49.170	64.751	55.645	-14,06%
Remunerazione del personale	2.040	20.235	20.993	3,75%
Remunerazione del capitale di credito	1.559	2.247	2.969	32,14%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	10.451	9.864	8.744	-11,35%
C) (=A-B) Valore economico trattenuto	10.263	7.695	12.484	62,24%
Remunerazione alla collettività	69	93	84	-9,92%
Ammortamenti e svalutazioni	9.384	5.714	8.442	47,73%
Accantonamenti per rischi	441	1.505	1.099	-26,96%
Accantonamenti a Riserve (destinazione del risultato dell'esercizio)	438	476	2.943	518,61%

RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI GENERATE IN EURO E NUMERO DI POSTI DI LAVORO PER L'ANNO 2023

Valore aggiunto creato nel 2023	Ricadute economiche (€)	Ricadute occupazionali (n. posti di lavoro)
Valore aggiunto diretto	27.080.843	306
Valore aggiunto indiretto	88.899.945	1.430
Valore aggiunto indotto	12.876.962	211
Totale	128.856.850	1.947

COMPOSIZIONE SOCIETARIA PER QUOTA E PERCENTUALE PER L'ANNO 2023

Composizione societaria	Quota	%
COMUNE DI VERONA	2.336.182 €	46,72%
CISIAG SPA	418.429 €	8,37%
COMUNE DI VILLAFRANCA	202.855 €	4,06%
ACQUE VIVE SERVIZI E TERRITORIO SRL	191.600 €	3,83%
CAMVO SPA	190.840 €	3,82%
COMUNE DI SAN GIOVANNI LUPATOTO	147.714 €	2,95%
COMUNE DI BUSSOLENGO	121.440 €	2,43%
COMUNE DI NEGRAR DI VALPOLICELLA	111.061 €	2,22%
CONSORZIO “LE VALLI”	105.282 €	2,11%
COMUNE DI PEScantina	93.716 €	1,87%
COMUNE DI SAN MARTINO BUON ALBERGO	87.965 €	1,76%
COMUNE DI SAN PIETRO IN CARIANO	83.929 €	1,68%
COMUNE DI SAN BONIFACIO	83.371 €	1,67%
COMUNE DI CASTEL D'AZZANO	71.969 €	1,44%
COMUNE DI LEGNAGO	57.775 €	1,16%
COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI	49.737 €	0,99%
COMUNE DI CEREa	48.149 €	0,96%
COMUNE DI GREZZANA	46.645 €	0,93%
COMUNE DI POVEGLIANO VERONESE	46.014 €	0,92%
COMUNE DI LAVAGNO	41.366 €	0,83%
COMUNE DI VILLA BARTOLOMEA	36.566 €	0,73%

Composizione societaria	Quota	%
COMUNE DI MONTEFORTE D'ALPONE	33.672 €	0,67%
COMUNE DI TREGNAGO	32.324 €	0,65%
COMUNE DI SOAVE	30.139 €	0,60%
COMUNE DI BUTTAPIETRA	27.458 €	0,55%
COMUNE DI FUMANE	25.982 €	0,52%
COMUNE DI SAN GIOVANNI ILARIONE	22.458 €	0,45%
COMUNE DI NOGAROLE ROCCA	20.530 €	0,41%
COMUNE DI CALDIERO	20.098 €	0,40%
COMUNE DI MARANO DI VALPOLICELLA	19.779 €	0,40%
COMUNE DI MONTECCHIA DI CROSARA	19.564 €	0,39%
COMUNE DI CASALEONE	19.254 €	0,39%
COMUNE DI BELFIORE	18.256 €	0,37%
COMUNE DI VESTENANOVA	17.838 €	0,36%
COMUNE DI BADIA CALAVENA	16.362 €	0,33%
COMUNE DI RONCÀ	15.420 €	0,31%
COMUNE DI BOSCO CHIESANUOVA	15.008 €	0,30%
COMUNE DI SANGUINETTO	12.846 €	0,26%
COMUNE DI SANT'ANNA D'ALFAEDO	11.276 €	0,23%
COMUNE DI CERRO VERONESE	10.079 €	0,20%
COMUNE DI ROVERÈ VERONESE	9.432 €	0,19%
COMUNE DI ANGIARI	6.423 €	0,13%
COMUNE DI CAZZANO DI TRAMIGNA	5.939 €	0,12%
COMUNE DI ILLASI	4.432 €	0,09%
COMUNE DI ERBEZZO	3.586 €	0,07%
COMUNE DI VELO VERONESE	3.510 €	0,07%
COMUNE DI CONCAMARISE	3.204 €	0,06%
COMUNE DI SAN MAURO DI SALINE	2.526 €	0,05%
Totale Soci n. 48 (su 77 Comuni serviti)	5.000.000 €	100%

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

Composizione CdA per genere e fascia d'età				
Numero di dipendenti	u.d.m.	2023		
		Donne	Uomini	Totale
< 30 anni	n.	0	0	0
30 - 50		1	2	3
> 50		1	1	2
Totale		2	3	5

COMPOSIZIONE DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA PER GENERE E FASCIA D'ETÀ

Composizione OdV per genere e fascia d'età				
Numero di dipendenti	u.d.m.	2023		
		Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	n.	0	0	0
30 - 50		4	0	4
> 50		1	0	1
Totale		5	0	5

Allegati capitolo 3. Custodi dell’acqua

GLI INDICATORI ARERA DELLA QUALITÀ TECNICA

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

La regolazione della qualità tecnica si fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:

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

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

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

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

EMUNGIMENTO PER TIPOLOGIA E DISTRETTO IN METRI CUBI PER L'ANNO 2023

Emungimento per tipologia e distretto	u.d.m.	Distretto Montano	Distretto Pedemontano	Distretto Pianura	Totale Emunto
Emungimento acqua potabile da falda profonda	m³	2.836.653	63.816.532	2.488.926	69.142.111
Emungimento acqua non potabile da falda profonda		1.051.787	14.137.258	13.735.194	28.924.239
Emungimento da sorgenti		3.783.562	894.699	0	4.678.261
Totale Emunto		7.672.002	78.848.489	16.224.120	102.744.611

EMUNGIMENTO PER DISTRETTO IN METRI CUBI

Emungimenti per Distretti	u.d.m.	2021	2022	2023
Distretto Montano	m³	8.580.639	8.041.514	7.672.002
Distretto Pedemontano		76.022.230	79.204.636	78.848.489
Distretto Pianura		23.821.904	20.015.188	16.224.120
Totale		108.424.773	107.261.338	102.744.611

QUANTITÀ DI CARBONI ATTIVI VERGINI E RIGENERATI IN CHIOGRAMMI

Carboni attivi	u.d.m.	2021	2022	2023	Trend
Qtà complessiva utilizzata di CARBONI ATTIVI VERGINI	Kg	114.500	88.500	140.500	+59%
Q.tà complessiva utilizzata di CARBONI ATTIVI RIGENERATI		2.041.000	2.134.000	1.808.000	-15%
Totale		2.155.500	2.222.500	1.948.500	-12%
% carboni vergini sul totale	%	5%	4%	7%	4%
% carboni rigenerati sul totale		95%	96%	93%	-3%

QUANTITÀ DI PERDITE TOTALE IN METRI CUBI

Conteggio perdite	u.d.m.	2021	2022	2023
Somma emunto	m³	108.424.773	107.261.338	102.744.611
Somma di ricevuto da altri sistemi		5.936	6.242	5.946
Somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto		108.430.709	107.267.580	102.750.557
Somma erogato all'utenza		62.511.482	61.951.205	59.048.647
Somma erogato all'utenza (a forfait)		217.677	218.191	141.656
Volumi ceduti ad altri sistemi		6.110.900	6.125.783	5.819.810
Perdite di trattamento		94.832	105.152	85.451
Consumo autorizzato non misurato e non fatturato		-	-	295.243
Somma dei volumi in uscita dal sistema di acquedotto		68.934.981	68.400.331	65.390.807
Perdite		39.495.818	38.867.249	37.359.750

PERDITE EVITATE QUANTIFICATE IN PORTATA RECUPERATA MISURATA IN LITRI AL SECONDO E VOLUME D’ACQUA RECUPERATO IN METRI CUBI

Perdite evitate	u.d.m.	2021	2022	2023
Portata recuperata per distretto Montano	l/s	27	73	61,7
Portata recuperata per distretto Pedemontano		108	29	16,3
Portata recuperata per distretto Pianura		13	8	64,8
Totale portata recuperata		149	110	142,8
Volume di acqua recuperato	m³	4.689.403	3.468.960	4.503.340

PORTATA RECUPERATA PER DISTRETTO SUL TOTALE DELLA PORTATA RECUPERATA

Perdite evitate	u.d.m.	2021	2022	2023
Portata recuperata per distretto Montano	%	18,12%	66,36%	43,21%
Portata recuperata per distretto Pedemontano		72,48%	26,36%	11,41%
Portata recuperata per distretto Pianura		8,72%	7,27%	45,38%
Totale portata recuperata		100%	100%	100%

POTENZIALITÀ DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE (ESCLUSE LE VASCHE IMHOFF) IN ABITANTI EQUIVALENTI

Fascia di Potenzialità in abitanti equivalenti (AE)	Numero Impianti			Abitanti Equivalenti nominali		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Impianti <= 2.000	39	39	39	36.644	36.644	36.644
Impianti 2.001 - 10.000	13	13	13	64.500	64.500	64.500
Impianti 10.001 - 100.000	15	15	15	388.750	388.750	393.750
Impianti > 100.001	1	1	1	410.000	410.000	410.000
Totale impianti di depurazione	68	68	68	899.894	899.894	904.894

PERCENTUALE DI ABBATTIMENTO DELLE SOSTANZE NELLE ACQUE DEPURATE

Parametro	2021	2022	2023
COD	96%	96%	96%
BOD ₅	97%	98%	98%
SST	98%	97%	97%
Azoto	76%	77%	78%
Fosforo	81%	82%	84%

QUANTITÀ DI COD IN ENTRATA E USCITA IN TONNELLATE ANNUE PER DISTRETTO

COD	u.d.m.	2021	2022	2023
Totale COD IN	t/anno	28.118	30.748	30.411
Distretto Montano		99	91	91
Distretto Pedemontano		22.876	25.164	24.520
Distretto Pianura		5.142	5.494	5.800
Totale COD OUT		1.230	1.319	1.335
Distretto Montano		2	2	2
Distretto Pedemontano		954	1.017	1.007
Distretto Pianura		274	300	326
COD non rilasciato in ambiente		26.888	29.429	29.075
% COD non rilasciato in ambiente	%	96%	96%	96%

QUANTITÀ DI BOD₅ IN ENTRATA E USCITA
IN TONNELLATE ANNUE PER DISTRETTO

BOD	u.d.m.	2021	2022	2023
Totale BOD ₅ IN	t/anno	14.490	14.038	14.206
Distretto Montano		55	40	44
Distretto Pedemontano		12.112	11.740	11.250
Distretto Pianura		2.324	2.258	2.912
Totale BOD ₅ OUT		371	320	338
Distretto Montano		1	1	1
Distretto Pedemontano		275	241	249
Distretto Pianura		96	78	88
BOD ₅ non rilasciato in ambiente		14.119	13.718	13.868
% BOD ₅ non rilasciato in ambiente	%	97%	98%	98%

QUANTITÀ DI SST IN ENTRATA E USCITA
IN TONNELLATE ANNUE PER DISTRETTO

SST	u.d.m.	2021	2022	2023
Totale SST IN	t/anno	16.852	15.864	16.451
Distretto Montano		46	44	46
Distretto Pedemontano		14.044	13.094	13.493
Distretto Pianura		2.762	2.726	2.912
Totale SST OUT		406	450	424
Distretto Montano		1	1	1
Distretto Pedemontano		277	316	298
Distretto Pianura		127	133	125
SST non rilasciato in ambiente		16.446	15.414	16.027
% SST non rilasciato in ambiente	%	98%	97%	97%

QUANTITÀ DI AZOTO IN ENTRATA E USCITA
IN TONNELLATE ANNUE PER DISTRETTO

N - Azoto	u.d.m.	2021	2022	2023
Totale N IN	t/anno	2.599	2.717	2.707
Distretto Montano		10	10	9
Distretto Pedemontano		2.012	2.089	2.090
Distretto Pianura		578	618	608
Totale N OUT		624	633	585
Distretto Montano		1	1	1
Distretto Pedemontano		437	462	406
Distretto Pianura		186	170	178
N non rilasciato in ambiente		1.975	2.084	2.122
% N non rilasciato in ambiente	%	76%	77%	78%

QUANTITÀ DI FOSFORO IN ENTRATA E USCITA
IN TONNELLATE ANNUE PER DISTRETTO

P - Fosforo	u.d.m.	2021	2022	2023
Totale P IN	t/anno	362	387	378
Distretto Montano		1	1	1
Distretto Pedemontano		281	306	292
Distretto Pianura		80	80	85
Totale P OUT		69	70	61
Distretto Montano		0	0	0
Distretto Pedemontano		44	45	38
Distretto Pianura		25	25	23
P non rilasciato in ambiente		293	317	317
% P non rilasciato in ambiente	%	81%	82%	84%

Allegati Capitolo 5. Protezione dell’ambiente

CONSUMI ENERGETICI

Consumi energetici totali	2021		2022		2023	
	Unità propria	in GJ	Unità propria	in GJ	Unità propria	in GJ
Energia elettrica Media Tensione	76.236.822 kWh	274.453	78.273.401 kWh	281.784	72.063.588 kWh	259.429
Energia elettrica Bassa Tensione	28.856.450 kWh	103.883	28.115.380 kWh	101.216	27.006.947 kWh	97.224
Autoprodotta ⁵²	5.668.379 kWh	20.406	5.553.742 kWh	19.993	5.070.695 kWh	18.255
Totale energia elettrica	110.761.651 kWh	398.742	11.942.523 kWh	402.993	104.141.230 kWh	374.908
Benzina	24.423 L	839	31.588 L	1.082	34.084 L	1.161
Gasolio	215.425 L	8.226	203.997 L	8.820	238.118 L	9.006
GPL	17.678 L	462	14.759 L	386	13.318 L	349
Gas metano (autotrazione) ⁵³	27.743 kg	1.384	14.917 kg	747	11.938 kg	602
Gas metano (riscaldamento sedi)	18.416 Sm³	731	17.229 Sm³	685	24.113 Sm³	967
Gas metano (riscaldamento digestori depuratore Verona)	30.921 Sm³	1.228	18.705 Sm³	744	20.016 Sm³	803
Totale combustibili	12.871 GJ		12.464 GJ		12.887 GJ	
Totale energia consumata	411.613 GJ		415.457 GJ		387.796 GJ	

EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 IN TONNELLATE DI CO2 EQUIVALENTE

Tipologia emissioni	u.d.m.	2021	2022	2023
SCOPE 1 ⁵⁴	tCO ₂ eq	789	808	821
SCOPE 2 ⁵⁵ – Location-based		28.533	32.693	25.866
SCOPE 2 ⁵⁶ – Market-based		38.912	50.971	33.795

52) Acque Veronesi produce energia elettrica da combustione del biogas in una centrale di cogenerazione sita presso il depuratore di Verona.

53) I consumi del triennio sono stati ricalcolati rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità 2022.

54) Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 dei combustibili sono utilizzati i fattori di emissione tratti dai rapporti GHG Conversion Factors for Company Reporting 2021, 2022 e 2023 del DEFRA. Il potenziale di riscaldamento globale o GWP dei gas fluorurati a effetto serra utilizzato nel calcolo delle emissioni è tratto dalla sesta relazione di valutazione adottata dal gruppo di esperti intergovernativo sui cambiamenti climatici (IPCC).

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI

Acquedotto	u.d.m	2021	2022	2023
Totale emissioni – Market-based acquedotto	tCO ₂ eq	30.335	38.815	26.552
Totale acqua emunta	m³	108.424.773	107.261.338	102.744.611
Intensità emissioni acquedotto	gCO ₂ eq/m³	279,78	361,87	258,43

Depurazione	u.d.m	2021	2022	2023
Totale emissioni – Market-based depurazione+fognatura	tCO ₂ eq	8.509	12.107	7.173
Totale acqua depurata	m³	68.453.986	61.103.485	64.013.097
Intensità emissioni depurazione	gCO ₂ eq/m³	124,3	198,14	122,05

55) Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 – metodologia Location-based – sono stati utilizzati i fattori di emissione di ISPRA tratti dal documento “Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia”, data di pubblicazione 22/05/2024 (colonna “Produzione elettrica lorda”). I valori del 2021 e 2022 sono diversi rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità del 2022 perché sono stati ricalcolati con questi fattori di emissione.

56) Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 – metodologia Location-based – sono stati utilizzati i fattori di emissione di ISPRA tratti dal documento “Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia”, data di pubblicazione 22/05/2024 (colonna “Produzione termoelettrica lorda”). I valori del 2021 e 2022 sono diversi rispetto a quanto dichiarato nel Bilancio di Sostenibilità del 2022 perché sono stati ricalcolati con questi fattori di emissione.

TOTALE RIFIUTI GENERATI PER TIPOLOGIA DI RIFIUTO

Rifiuti generati	u.d.m.	2021	2022	2023
Totale rifiuti non pericolosi	(t)	52.327	50.552	49.031
Totale rifiuti pericolosi		9	7	6
Totale rifiuti generati		52.336	50.559	49.307

TOTALE RIFIUTI GENERATI PER DESTINAZIONE

Rifiuti generati	u.d.m.	2021	2022	2023
Destinati a smaltimento	(t)	15.889	16.951	15.507
Destinati a recupero		36.447	33.608	33.530
Totale rifiuti generati		52.336	50.559	49.037

TOTALE DI RIFIUTI GENERATI PER TIPOLOGIA IN TONNELLATE

Tipologia di rifiuti generati (t)	2021	2022	2023	Trend 2023-2022
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	48.119	47.765	47.183	-1,22%
Residui di vagliatura	556	597	576	-3,52%
Rifiuti da dissabbiamento	1.396	1.132	1.222	7,95%
Fanghi delle fosse settiche	2.004	985	0	-100%
Altro	261	80	56	-30%
Totale	52.336	50.559	49.037	-3,01%

TOTALE DI RIFIUTI GENERATI PER TIPOLOGIA
E DESTINAZIONE IN TONNELLATE PER L'ANNO 2023

Tipologia di rifiuti generati	u.d.m.	Totale	Smalti- mento	Recupero	Smalti- mento %	Recupero %
Residui di vagliatura	(t)	576	576	0	100%	0%
Rifiuti da dissabbiamento		1.222	121	1.101	10%	90%
Fanghi delle fosse settiche		-	-	-	-	-
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane		47.183	14.805	32.378	31%	69%
Altri rifiuti non pericolosi		50	4	46	8%	82%
Rifiuti pericolosi		6	1,5	4,5	25%	75%

LOCALIZZAZIONE SITI OPERATIVI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA RISPETTO
ALLE AREE PROTETTE DEL TERRITORIO GESTITO

Nome area	Tipo area	Tipologia	Distanza	Numero
Fiume Adige tra Belluno Veronese e Verona Ovest	SIC	Centrale acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Depuratore	entro 200 m dal perimetro dell'area	3
		Sollevamento fognatura	entro 200 m dal perimetro dell'area	13
		Pozzo acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	12
		Scarico	All'interno	6
			entro 200 m dal perimetro dell'area	3
		Serbatoio acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
Fiume Adige tra Verona Est e Badia Polesine	SIC	Centrale acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Sollevamento fognatura	entro 200 m dal perimetro dell'area	10
		Potabilizzatore	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Pozzo acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	2
		Scarico	All'interno	1
			entro 200 m dal perimetro dell'area	3
		Serbatoio acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
Fontanili di Povegliano	SIC & ZPS	Sollevamento fognatura	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Pozzo acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Scarico	entro 200 m dal perimetro dell'area	1

Nome area	Tipo area	Tipologia	Distanza	Numero
Monte Pastello	SIC	Centrale acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Sollevamento fognatura	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Serbatoio acquedotto	All'interno	2
			entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Sorgente	entro 200 m dal perimetro dell'area	5
Monti Lessini - Pasubio - Piccole Dolomiti Vicentine	SIC & ZPS	Centrale acquedotto	All'interno	1
		Serbatoio acquedotto	All'interno	7
			entro 200 m dal perimetro dell'area	2
		Sorgente	All'interno	13
			entro 200 m dal perimetro dell'area	5
Monti Lessini: Cascate di Molina	SIC	Depuratore	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Scarico	All'interno	2
		Sorgente	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
Palude del Brusà	Parchi e riserve di interesse locale	Sollevamento fognatura	entro 200 m dal perimetro dell'area	3
Palude del Brusà - le Vallette	SIC & ZPS	Sollevamento fognatura	entro 200 m dal perimetro dell'area	3
Palude del Feni-letto - Sguazzo del Vallese	SIC & ZPS	Depuratore	All'interno	1
		Sollevamento fognatura	entro 200 m dal perimetro dell'area	2
Palude di Pellegrina	SIC & ZPS	Scarico	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Vasca Imhoff	entro 200 m dal perimetro dell'area	2
Parco Regionale della Lessinia	Parchi Regionali e Nazionali	Centrale acquedotto	All'interno	1
			entro 200 m dal perimetro dell'area	2
			All'interno dell'area protetta	1
		Depuratore	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Scarico	All'interno	2
			entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Serbatoio acquedotto	All'interno	12
			entro 200 m dal perimetro dell'area	5
		Sorgente	All'interno	19
			entro 200 m dal perimetro dell'area	10
		Vasca Imhoff	entro 200 m dal perimetro dell'area	1

Nome area	Tipo area	Tipologia	Distanza	Numero
Val Galina e Prognò Borago	SIC	Centrale acquedotto	entro 200 m dal perimetro dell'area	1
		Serbatoio acquedotto	All'interno	5
			entro 200 m dal perimetro dell'area	4
Totale complessivo				180

Allegati Capitolo 6. Persone

NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA (ORGANICO MEDIO)

Dipendenti per genere e categoria	u.d.m.	2023					
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Operai	n.	95	0	95	100%	0%	100%
Impiegati		124	67	191	65%	35%	100%
Quadri		13	2	15	87%	13%	100%
Dirigenti		5	0	5	100%	0%	100%
Totale		237	69	306	77%	23%	100%

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI SUL TERRITORIO PER L'ANNO 2023

Sede di assegnazione	u.d.m.	2023
		Totale
Sede di Verona	n.	122
Altre sedi territoriali		184
Totale		306

NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE E TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Numero di dipendenti	u.d.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti a tempo indeterminato	n.	243	67	310	236	67	303	235	67	302
Dipendenti a tempo determinato		4	2	6	2	1	3	2	2	4
Dipendenti a ore non garantite		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale		247	69	316	238	68	306	237	69	306

NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE E TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Numero di dipendenti	u.d.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti a tempo pieno	n.	242	45	287	235	42	277	233	44	277
Dipendenti tempo parziale		5	24	29	3	26	29	4	25	29
Totale		247	69	316	238	68	306	237	69	306

TASSO DI ASSUNZIONE PER L'ANNO 2023

Genere	Età	% sul totale dei dipendenti	n.
Uomini	< 30 anni	0,33%	1
	30 < x < 50	3,27%	10
	> 50 anni	0,33%	1
Totale uomini		3,92%	12
Donne	< 30 anni	0,33%	1
	30 < x < 50	0%	0
	> 50 anni	0,65%	2
Totale donne		0,98%	3
Totale		4,9%	15

TASSO DI CESSAZIONE PER L'ANNO 2023

Genere	Età	%	n.
Uomini	< 30 anni	0%	0
	30 < x < 50	0,33%	1
	> 50 anni	2,61%	8
Totale uomini		2,94%	9
Donne	< 30 anni	0%	0
	30 < x < 50	0%	0
	> 50 anni	0%	0
Totale donne		0%	0
Totale		2,94%	9

DIPENDENTI DELL'ORGANIZZAZIONE SUDDIVISI PER GENERE E FASCIA D'ETÀ

Numero di dipendenti	u.d.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	6	-	6	4	0	4	5	0	5
< 30 anni		-	-	-	0	0	0	0	0	0
30 - 50		-	-	-	0	0	0	2	0	2
> 50		-	-	-	4	0	4	3	0	3
Quadri		12	2	14	14	2	16	13	2	15
< 30 anni		-	-	-	0	0	0	0	0	0
30 - 50		-	-	-	5	2	7	6	2	7
> 50		-	-	-	9	0	9	7	0	7
Impiegati		131	67	198	122	66	188	124	67	191
< 30 anni		-	-	-	3	1	4	3	1	4
30 - 50		-	-	-	58	39	97	59	40	99
> 50		-	-	-	61	26	87	62	26	88
Operai		98	-	98	98	0	98	95	0	95
< 30 anni		-	-	-	5	0	5	3	0	3
30 - 50		-	-	-	44	0	44	54	0	54
> 50		-	-	-	49	0	49	38	0	38
Totale		247	69	316	238	68	306	237	69	306

GIORNI DI ASSENZA SUDDIVISI PER GENERE E CAUSA

Giorni di assenza	u.d.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortunio	n.	9	0	9	84	4	88	31	1	32
Malattia		1.458	453	1.911	2.448	561	3.009	1.450	645	2.095
Maternità		46	274	320	53	296	349	71	351	422
Scioperi		6	3	9	3	0	3	18	14	32
Permessi sindacali		61	24	85	77	28	105	82	20	102
Totale		1.580	754	2.334	2.665	889	3.554	1.652	1.031	2.683

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA PER L'ANNO 2023

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti	Uomini			Donne		
	Totale Ore	n.	Media oraria	Totale Ore	n.	Media oraria
Dirigenti	189	5	37,80	0	0	-
Quadri	447	13	34,38	93	2	46,50
Impiegati	2.738	124	22,08	1.747	67	26,07
Operai	2.491	95	26,22	0	0	-

7.3 Correlazione temi materiali e impatti

Pillar	Tema	Descrizione	Impatti	SDG
Economia & Governance	Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business	Garantire la continuità di business e la creazione di valore condiviso nel lungo periodo e la sua redistribuzione agli Stakeholder (es. fornitori, dipendenti, famiglie, comunità finanziaria, pubblica amministrazione, etc), anche tramite investimenti indirizzati al territorio	Impatto positivo: Creazione di valore economico tramite le attività di business, garanzia di solidità del business e redistribuzione del valore nel territorio, creando, ad esempio, nuovi posti di lavoro Impatto negativo: Riduzione degli investimenti ed erosione di valore generato e distribuito come conseguenza del peggioramento delle performance economiche della Società	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
	Etica, integrità aziendale e anticorruzione	Conduzione etica del business e diffusione dei valori aziendali di integrità e anticorruzione	Impatto positivo: Rafforzamento della reputazione aziendale e dei rapporti di fiducia con gli Stakeholders, tramite la diffusione nell'organizzazione di una cultura aziendale fondata sull'integrità e l'etica professionale Impatto negativo: Ripercussioni reputazionali ed economiche sul mercato e sugli Stakeholder della Società a causa di possibile conduzione del business con comportamenti non in linea con i valori etici dell'organizzazione (ad esempio comportamenti anticoncorrenziali e monopolistici) e possibile accadimento di episodi di corruzione passiva ed attiva e di riciclaggio	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
	Gestione responsabile del business e compliance normativa	Adozione di Sistemi di Gestione responsabile nel rispetto delle normative vigenti, sviluppando una gestione del rischio strutturata, e definizione di modelli di governance basati sui principi di trasparenza e correttezza	Impatto negativo: possibile accadimento di episodi di non conformità a normative e di mancata gestione del rischio e relativa perdita della reputazione aziendale da parte degli stakeholder	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE
Ambiente	Adattamento al cambiamento climatico	Adattamento al cambiamento climatico e sviluppo della capacità di gestione di situazioni critiche derivanti da incidenti e/o calamità naturali per evitare costi non previsti e garantire la business continuity	Impatto positivo: Assicurare la business continuity tramite la gestione di emergenze Impatto negativo: Impossibilità di erogazione del servizio per una mancata gestione delle emergenze relative a precipitazioni insufficienti, disastri naturali come terremoti e riserve idriche esaurite	
	Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni	Contribuzione alla riduzione degli impatti tramite una gestione efficiente delle risorse energetiche, preferendo risorse provenienti da fonti rinnovabili e riducendo le emissioni generate dalle attività aziendali	Impatto positivo: Riduzione delle emissioni di gas effetto serra generata dalla propria attività di business, grazie ad iniziative di efficienza energetica e all'utilizzo di energie rinnovabili Impatto negativo: Contributo alla generazione di emissioni GHG nelle proprie attività ed in quelle dei propri fornitori e conseguente contributo al cambiamento climatico.	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE
	Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare	Corretto recupero e smaltimento dei rifiuti al fine di ridurre gli impatti sull'ambiente circostante promuovendo un'ottica circolare, nel rispetto delle normative vigenti	Impatto positivo: Riduzione della generazione di materiali di scarto e dell'eventuale inquinamento del suolo, adottando pratiche di economia circolare, promuovendo l'utilizzo di materie prime secondarie e carboni attivi rigenerati Impatto negativo: Possibile generazione eccessiva di rifiuti dovuta ad una inadeguata gestione degli stessi con impatti negativi sull'ambiente e sulla salute umana, con la possibilità che gli effetti possano estendersi anche oltre i luoghi in cui i rifiuti vengono generati e smaltiti	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO 15 VITA SULLA TERRA
	Qualità dell'acqua restituita all'ambiente	Scarico controllato dell'acqua nell'ambiente tramite il trattamento depurativo dei reflui generati dall'uso domestico ed industriale	Impatto positivo: Riequilibrio e possibile incremento della qualità dell'acqua restituita all'ambiente priva di sostanze contaminanti a seguito dei processi di depurazione Impatto negativo: Possibili danni alla flora e alla fauna presenti in corsi d'acqua, fiumi, laghi e nei mari, dovuti a scarichi incontrollati e ad una diminuzione della qualità dell'acqua restituita a causa di processi di depurazione non consoni	

Pillar	Tema	Descrizione	Impatti	SDG
Ambiente	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile	Prelievo e distribuzione dell'acqua, garantendo elevati standard nei parametri di potabilità della risorsa idrica tramite controlli continui e pianificati al fine di proteggere le fonti e la salute dei consumatori	Impatto positivo: Distribuzione di acqua potabile, garantendo la qualità e sicurezza del bene al fine di proteggere la salute degli utenti finali, nonchè i flussi d'acqua e le fonti, aumentando la fiducia degli utenti nel consumo di acqua Impatto negativo: Possibili danni alla salute e benessere delle persone e all'ambiente dovuti ad una scarsa qualità e sicurezza dell'acqua potabile	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI
	Tutela del territorio e della biodiversità	Tutela di suolo, sottosuolo e falde acquifere e biodiversità delle acque e del territorio, attraverso l'installazione e la corretta gestione di sistemi di contenimento, riducendo il rischio di dispersione degli inquinanti nell'ambiente	Impatto positivo: Tutela e ripristino della biodiversità grazie all'adozione di procedure responsabili nei siti presso cui il Consorzio opera a supporto della conservazione degli ecosistemi Impatto negativo: Riduzione della biodiversità e danni all'ecosistema causati dalle attività del business, in particolare da prodotti per la potabilizzazione, da materiali utilizzati da impianti in aree protette non idonei all'ambiente naturale, o da sversamenti accidentali	7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO
	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	Garantire la salvaguardia dell'acqua presente in natura, assicurandone un prelievo in equilibrio con l'ambiente circostante e riducendo i malfunzionamenti nel sistema, le perdite di rete e gli sprechi, e individuare le aree da cui poter ricavare nuove risorse, in un'ottica di massima interconnessione possibile tra le reti, e con particolare attenzione nelle zone di stress idrico	Impatto positivo: Contribuire alla disponibilità e alla salvaguardia della risorsa idrica nel territorio e nel tempo, tramite una gestione efficiente dell'acqua diminuendo al contempo le perdite e gli sprechi Impatto negativo: Contributo agli sprechi e alla scarsità di disponibilità delle risorse idriche a causa della mancata gestione efficiente delle risorse stesse	15 VITA SULLA TERRA
Servizi e catena del valore	Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli	Assicurare prezzi equi ed in linea con i valori presenti nel mercato, sostenendo e tutelando anche l'accesso all'acqua a persone con difficoltà economiche (cd. Utenze deboli)	Impatto positivo: Aumento del benessere della comunità, dando la possibilità a tutti di accedere agevolmente ai servizi idrici promuovendo una tariffa equa Impatto negativo: Difficoltà nell'accedere ai servizi idrici soprattutto per le utenze deboli con una conseguente riduzione della qualità della vita	
	Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti	Sviluppare e adottare un processo di approvvigionamento attento alle tematiche di sostenibilità, promuovendo tracciabilità e trasparenza, e avvalendosi di fornitori locali	Impatto positivo: Contributo allo sviluppo di una catena di fornitura responsabile e resiliente, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi e migliorare le condizioni dei lavoratori lungo la catena di fornitura (es. rispetto dei diritti umani, diritto al lavoro, salari equi e condizioni di vita insoddisfacenti) Impatto negativo: Possibili danni all'ambiente e alle persone lungo la catena di fornitura dovuti ad una mancanza di tracciabilità, trasparenza e monitoraggio dei fornitori coinvolti	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI
	Innovazione e infrastrutture di servizio	Investire in ricerca sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e fornire infrastrutture sempre più efficienti	Impatto positivo: Incremento della qualità del servizio fornito e maggior efficienza di risorse impiegate grazie a investimenti in innovazione tecnologica e allo sviluppo di infrastrutture resilienti Impatto negativo: Offrire un servizio obsoleto a causa di poca efficienza, mancata manutenzione o non a passo col processo tecnologico con conseguente incapacità di rispondere alle necessità degli utenti	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
	Privacy & Cybersecurity	Interagire e comunicare con l'utenza attraverso canali gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutelare i dati sensibili aziendali e di terze parti (es. utenti, dipendenti, fornitori) attraverso l'implementazione di presidi contro accessi non autorizzati	Impatto positivo: Protezione della privacy dei dati sensibili in possesso dell'organizzazione, rafforzando la reputazione aziendale e la solidità nei confronti di tutti gli Stakeholders Impatto negativo: Possibile perdita di fiducia da parte degli Stakeholders, generazione di danni agli stessi (es. perdita e dispersione dei dati) e potenziali blocchi di servizio, a causa di una inadeguata gestione dei sistemi informatici ed eventuali violazioni di sistema	

Pillar	Tema	Descrizione	Impatti	SDG
Servizi e catena del valore	Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente	Offrire un servizio di erogazione dell'acqua di qualità, efficiente e continuo tramite la creazione di una rete di acquedotti collegati tra loro al fine di garantire l'alimentazione idropotabile dei territori	Impatto positivo: Contributo all'incremento della soddisfazione dei utenti e aumento della reputazione aziendale grazie alla qualità, efficienza e continuità del servizio	
			Impatto negativo: Insoddisfazione dei clienti dovuta da una gestione inefficiente, scarsa qualità del servizio o dall'interruzione del servizio	
Sociale	Salute e sicurezza sul lavoro	Diffondere a tutti i livelli organizzativi di una solida cultura interna in materia di salute e sicurezza, migliorare costantemente le procedure e dei comportamenti adottati e promuovere l'instaurarsi tra tutti i lavoratori di una mentalità costantemente volta alla consapevolezza e alla percezione del rischio	Impatto positivo: Diminuzione degli infortuni sul lavoro ed aumento del bilanciamento casa - lavoro risultante in un maggiore benessere dei lavoratori Impatto negativo: Verificarsi di infortuni sul lavoro e aumento del rischio di affaticamento che influisce negativamente su salute psicofisica dei dipendenti	   
	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti, e l'attrazione dei talenti racchiudono tutte le strategie utilizzate per attrarre dipendenti e valorizzarli in grado di determinare un vantaggio competitivo rilevante per il Acque Veronesi nel lungo termine	Impatto positivo: Incrementare il vantaggio competitivo dell'azienda e la motivazione dei collaboratori grazie allo sviluppo delle competenze dei dipendenti, nonché attrazione di talenti e di figure professionali specializzate capaci di incrementare il know-how Impatto negativo: Programmi di formazione obsoleti e inadeguati possono influire negativamente sulla soddisfazione e sulla motivazione dei dipendenti	
	Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli Stakeholders	Ascolto e coinvolgimento delle comunità locali per migliorare i servizi offerti, sostenere iniziative nel territorio e di conseguenza incrementare il benessere degli Stakeholders	Impatto positivo: Riqualificazione di territori, aumento della soddisfazione e del benessere delle comunità locali, come cittadini, famiglie, imprese ed istituzioni, grazie all'ascolto delle loro esigenze, un maggior coinvolgimento degli Stakeholder nelle decisioni e la generazione di opportunità di crescita nel territorio Impatto negativo: Insoddisfazione della comunità locale a causa del mancato ascolto delle aspettative ed incontro con le esigenze del territorio	
	Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti	Creare un ambiente di lavoro inclusivo e privo di qualsiasi genere di discriminazione, garantendo le pari opportunità e migliorando il benessere dei lavoratori e l'equilibrio casa-lavoro	Impatto positivo: Incremento del benessere dei dipendenti e creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, diminuzione del gender gap e diminuzione di episodi di discriminazione Impatto negativo: Verificarsi di episodi di discriminazione sul posto di lavoro (es.: discriminazione nelle promozioni, discriminazioni per motivi culturali, linguistici, religiosi, politici etnici, ..) e potenziale creazione di scontento dei dipendenti e conseguente demotivazione	
	Promozione dell'educazione ambientale	Sostenere iniziative culturali ed educative secondo una strategia di coinvolgimento della comunità locale incentrata sul tema dell'educazione ambientale, partecipazione ad iniziative pubbliche, realizzazione di attività nelle piazze e progetti di educazione ambientale nelle scuole	Impatto positivo: Incremento della consapevolezza e conoscenza dell'ambiente e dei territori locali da parte delle comunità e delle utenze, promuovendo la diffusione di una cultura ecosostenibile tra i cittadini Impatto negativo: Possibili comportamenti non attenti all'ambiente (come per esempio lo spreco di risorse idriche, aumento dei rifiuti, inquinamento dell'ambiente) a causa di una scarsa informazione della comunità	

7.4 GRI Content index

Dichiarazione d'uso	Acque Veronesi s.c.a.r.l. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo compreso tra il 1° gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022 secondo la modalità in accordance to GRI Standard			
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021			
Standard di settore GRI pertinenti	N/A - si attenderà la pubblicazione dello standard di settore specifico			
Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
Informative generali				
GRI 2 -Informative generali 2021	2-1 Dettagli organizzativi	7.1 Nota Metodologica		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	7.1 Nota Metodologica		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	7.1 Nota Metodologica		
	2-4 Revisione delle informazioni	7.1 Nota Metodologica		
	2-5 Assurance esterna	7.1 Nota Metodologica	Non pertinente	
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi siamo 6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata		
	2-7 Dipendenti	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
	2-8 Lavoratori non dipendenti	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Il modello di governance		
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Il modello di governance		
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Il modello di governance		
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2.2 Il modello di governance		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2.2 Il modello di governance		
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.2 Il modello di governance		
	2- 15 Conflitti d'interesse	2.2 Il modello di governance		
	2-16 Comunicazione delle criticità	4.2 I canali di comunicazione		
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.2 Il modello di governance		
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	2.2 Il modello di governance	Nel corso del 2023, non ci sono state valutazioni della performance del più alto organo di governo	

Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
GRI 2 -Informative generali 2021	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	2.2 Il modello di governance	Non vi sono norme riguardanti le remunerazioni di membri del massimo organo di governo e degli alti dirigenti correlate ai loro obiettivi e risultati ESG	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	2.2 Il modello di governance		
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Il rapporto tra la retribuzione massima e la retribuzione annuale totale di tutti i dipendenti è di 4, mentre il rapporto tra la percentuale di aumento della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento medio della retribuzione annuale di tutti i dipendenti è pari a 0		
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder		
	2-23 Impegno in termini di policy	2.2 Il modello di governance		
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.3 L'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di sviluppo sostenibile 2.2 Il modello di governance 6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti 6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata		
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	2.2 Il modello di governance 4.2 I canali di comunicazione 6.1 Le persone di Acque Veronesi		
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2 Il modello di governance		
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione 3.2 Il servizio acquedotto 3.3 Il servizio fognatura 3.4 Il servizio depurazione 4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti	Non vengono considerate le non conformità relative alla regolamentazione ARERA in quanto già presenti negli appositi documenti	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Acque Veronesi aderisce al Consorzio Viveracqua, Confindustria, Utilitalia e Confservizi Veneto		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.5 Il coinvolgimento degli stakeholder		
	2-30 Contratti collettivi	6.1 Le persone di Acque Veronesi		

Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
Temi materiali				
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1.4 Il processo di analisi di analisi di materialità		
	3-2 Elenco dei temi materiali	7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
Indicatori specifici rendicontati in relazione ai temi materiali				
Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1. La creazione del valore condiviso 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	2.1. La creazione del valore condiviso		
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	2.1. La creazione del valore condiviso		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	3.5 Gli investimenti		
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	2.1. La creazione del valore condiviso		
KPI specifico	Sviluppo degli investimenti	3.5 Gli investimenti		
Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	6.4 La catena di fornitura tracciabile e controllata		
Etica, integrità aziendale e anticorruzione				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		
	205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione 6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione dei nuovi talenti		
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		
GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	2.3 La responsabilità nel business: etica, integrità e anticorruzione		

Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
Qualità e sicurezza dell'acqua potabile				
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 Il servizio acquedotto 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza di categorie di prodotti e servizi	3.2 Il servizio acquedotto		
	416-2 Episodi di non conformità relativi agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.2 Il servizio acquedotto		
KPI specifico	Controlli dell'acqua potabile	3.2 Il servizio acquedotto		
Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni		
	302-3 Intensità energetica	5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni		
	302-4 Riduzione del consumo energetico	5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni		
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni		
	305-2 Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni		
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	5.2 La prestazione energetica e la riduzione delle emissioni		
Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 La tutela della risorsa idrica 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 303: Acque ed effluenti 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	3.1 La tutela della risorsa idrica 3.2 Il servizio acquedotto 3.3 Il servizio fognatura 3.4 Il servizio depurazione		
	303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	3.4 Il servizio depurazione		
	303-3 Prelievo idrico	3.2 Il servizio acquedotto		
KPI specifico	Acquedotto	3.2 Il servizio acquedotto		
	Informazioni generali acquedotto	3.2 Il servizio acquedotto		
	Perdite idriche	3.2 Il servizio acquedotto		
	Acqua recuperata	3.2 Il servizio acquedotto		
	Consistenze acquedotto	3.2 Il servizio acquedotto		
	Fognatura	3.3 Il servizio fognatura		

Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
Qualità dell'acqua restituita all'ambiente				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.4 Il servizio depurazione 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 303: Acque ed effluenti 2018	303-4 Scarico idrico	3.4 Il servizio depurazione		
KPI specifico	Depurazione	3.4 Il servizio depurazione		
	Qualità dell'acqua allo scarico	3.4 Il servizio depurazione		
Tutela del territorio e della biodiversità				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione gestiti in (o adiacenti a) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità		
	304-3 Habitat protetti o ripristinati	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità		
	304-4 Specie elencante nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	5.4 La tutela dei territori e della biodiversità		
Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-3 Rifiuti prodotti	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	5.3 La gestione responsabile dei rifiuti		
Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	401-3 Congedo parentale	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		

Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
KPI specifico	Crescita professionale dei lavoratori	6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
	Piani pensionistici	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	Smart working	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
Salute e sicurezza sul lavoro				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-3 Servizi per la salute professionale	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	6.3 La valorizzazione, lo sviluppo dei dipendenti e l'attrazione di nuovi talenti		
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-9 Infortuni sul lavoro	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
	403-10 Malattia professionale	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
KPI specifico	Assenze	6.2 La sicurezza e il benessere dei collaboratori		
Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.1 Le persone di Acque Veronesi 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		

Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	6.1 Le persone di Acque Veronesi		
Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli stakeholders				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.5 Il supporto alla comunità locale 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	4.5 Il supporto alla comunità locale		
KPI specifico	Investimenti a supporto della comunità locale	4.5 Il supporto alla comunità locale		
Privacy & Cybersecurity				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 La protezione dei dati e la cybersecurity 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	4.3 La protezione dei dati e cybersecurity		
Innovazione e infrastrutture di servizio				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.6 L'attività di ricerca e sviluppo 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.7 La centrale operativa di controllo 4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e soddisfazione degli utenti 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
KPI specifico	Dati generici/Bacino servito	3.7 La centrale operativa di controllo		
	Erogazione di un servizio di qualità	4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti		
	Customer service	4.1 La qualità del Servizio Idrico Integrato e la soddisfazione degli utenti 4.2 I canali di comunicazione		
Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.4 La tariffa dell'acqua 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
KPI specifico	Promozione della sostenibilità della tariffa e agevolazioni sociali	4.4 La tariffa dell'acqua		

Standard GRI /Altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione (requisiti omessi, ragione dell'omissione, spiegazione)	Note
Promozione dell'educazione ambientale				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.6 L'educazione ambientale 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
KPI specifico	Eventi ed iniziative promosse	4.6 L'educazione ambientale		
Adattamento al cambiamento climatico				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 L'adattamento al cambiamento climatico 7.3 Correlazione temi materiali e impatti		
Temi non materiali rendicontati				
Compliance normativa e gestione del rischio				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. La compliance normativa e la gestione del rischio		

7.5 Bibliografia

ARERA. (2024). Relazione Annuale (Vol. Volume 1 - Stato dei servizi 2023).

ISPRA. (2023). Rapporto 388/2023 Bilancio idrologico nazionale: focus su siccità e disponibilità naturale della risorsa idrica rinnovabile. Aggiornamento 2022.

The European House – Ambrosetti & Community Valore Acqua Per l'Italia. (2024). Libro Bianco 2024.

UNESCO World Water Assessment Programme. (2023). Rapporto mondiale delle Nazioni Unite sullo sviluppo delle risorse idriche 2023: partenariati e cooperazione per l'acqua.

Utilitatis. (2024). Blue Book 2024.

World Resource Institute. (2023). Acqueduct Water Risk Atlas. Tratto da www.wri.org/applications/aqueduct/water-risk-atlas

ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8 – 37133
Verona (VR)

INFORMAZIONI

E: sostenibilita@acqueveronesi.it

SERVIZIO CLIENTI

Servizio Clienti
800-735300

Pronto Intervento
800-734300

DATI LEGALI

Capitale Sociale: € 5.000.000,00 i.v.

Partita IVA, Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro Imprese di Verona: 03567090232

Iscrizione REA 346645

ELABORAZIONE

ACQUE VERONESI SCARL

REDAZIONE

KPMG ADVISORY S.P.A.

PROGETTO GRAFICO

SILVIA ANSALONI
Brand & Visual Designer

FOTOGRAFIE

TRATTE DA “ACQUA PROTAGONISTA”,
concorso svolto dal Consorzio Viveracqua



ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige A. Galtarossa 8 - 37133 Verona (VR)

Reg. Imp. 03567090232 | REA 346645

Capitale sociale i.v. € 5.000.000,00

