



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017

Acque  Veronesi

INDICE

HIGHLIGHTS – DATI DI SINTESI	3
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
NOTA METODOLOGICA	6
ACQUE VERONESI – IDENTITÀ E PROFILO	7
ACQUE VERONESI	7
LA STORIA	8
IL MODELLO DI BUSINESS	9
LA STRATEGIA – L’IMPEGNO DI ACQUE VERONESI PER LA GESTIONE SOSTENIBILE	12
L’IMPEGNO E GLI OBIETTIVI	17
LA GOVERNANCE E LA GESTIONE DEI RISCHI	20
IL GOVERNO DELL’IMPRESA	20
ASSETTO ORGANIZZATIVO	22
IL MODELLO DI CONTROLLO E LA LOTTA ALLA CORRUZIONE	22
LA GESTIONE DEI RISCHI	30
GLI STAKEHOLDER	32
GLI STAKEHOLDER	32
IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	32
GLI ASPETTI RILEVANTI – I TEMI MATERIALI	38
L’ANALISI DI MATERIALITÀ	38
GLI ASPETTI RILEVANTI	38
LA MATRICE DI MATERIALITÀ	40
I RISULTATI ECONOMICI E FINANZIARI	41
LA PERFORMANCE E IL VALORE DISTRIBUITO	41
GLI INVESTIMENTI	43
L’AMBIENTE	46
I PROCESSI E L’AMBIENTE	46
MATERIALI	46
ENERGIA	47
LA RISORSA ACQUA	52
L’ACQUA - GLI INQUINANTI EMERGENTI	60
BIODIVERSITÀ	64
EMISSIONI	66
SCARICHI E RIFIUTI	67
LE RISORSE UMANE	76
POLITICHE E VALORI DI RIFERIMENTO	76
I NUMERI DEI DIPENDENTI	77
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	79
LA FORMAZIONE	82
FORNITORI – LA RESPONSABILITÀ DELLA ‘SUPPLY CHAIN’	84
I PRINCIPI PER LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA	84
L’AMBIENTE E LA GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN	85

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE	86
IL VALORE DEL CLIENTE	86
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	86
IL RISPETTO DELLE NORME	89
LA COMPLIANCE DI LEGGI E REGOLAMENTI	89
RELAZIONI CON LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO	90
EVENTI E CAMPAGNE DI INFORMAZIONE E EDUCAZIONE	90
GRI CONTENT INDEX	94

HIGHLIGHTS – DATI DI SINTESI

	Unità di misura	2017	2016
Indicatori economici			
			
Valore economico generato	Euro milioni	86,7	82,7
Valore economico distribuito	Euro milioni	76,2	72,7
Valore economico trattenuto	Euro milioni	10,5	10,0
Indicatori ambientali			
			
Volume acqua potabile erogata	m ³	62.686.455	62.598.287
Volume liquame depurato	m ³	63.059.925	70.106.743
Energia elettrica consumata (MT e BT)	GJ	903.273	848.204
Indicatori sociali			
			
Numero di dipendenti	n.	289	273
Numero ore di formazione erogata	n.	5.434	3.425
Indici di frequenza infortuni (rif. INAIL)	Inf/Ore lav	4,5109	4,4684
Indicatori tecnici			
			
Lunghezza rete acquedotto	Km	5.896	5.856
Lunghezza rete fognaria	Km	2.977	2938
Numero di impianti di depurazione acque reflue urbane	n.	66	67
Numero di impianti di potabilizzazione	n.	30	26

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI102-14

SVILUPPO SOSTENIBILE: VALORE CONDIVISO

Per il 2050 la domanda mondiale di acqua aumenterà del 55%, per via di un fabbisogno sempre maggiore da parte del settore manifatturiero, degli utilizzi per la produzione di energia elettrica e dell'utilizzo domestico.

Per questo motivo Acque Veronesi intende rilanciare con forza la propria visione e la propria missione, quale società di gestione del Servizio Idrico Integrato della provincia di Verona.

Essere oggi un'azienda pubblica custode responsabile di una risorsa, l'acqua, fondamentale per l'equilibrio della vita, significa ora più che mai presidiare, difendere e preservare la risorsa idrica ai fini di una sua tutela e di un riequilibrio ambientale più ampio.

Questi sono i motivi per i quali Acque Veronesi intende perseguire un equo rapporto tra la propria missione, le tariffe applicabili, la qualità del servizio nel senso più ampio, la programmazione e la realizzazione degli investimenti, mettendo a disposizione elevate competenze professionali ed una forte propensione al servizio del cittadino.

In questo primo Bilancio di sostenibilità, che segue i precedenti Bilanci Socio Ambientali, ritroviamo in maniera ancora più forte e più determinata i principi che ci hanno fino a qui guidato.

Solo una forte condivisione di questi valori da parte di tutti i soggetti interessati potrà permetterci di vincere la sfida e lasciare ai nostri figli e a chi verrà dopo di noi fatti concreti contro l'utilizzo indiscriminato della risorsa acqua e di un suo continuo e inarrestabile peggioramento qualitativo.

Non possiamo rimanere fermi davanti alle continue minacce che la risorsa acqua subisce ogni giorno, (e alcuni fatti del 2107 ne sono stati un esempio concreto) e il grido che sale della terra attraverso questi eventi ci richiama al dovere del rispetto delle motivazioni profonde del perché di questa azienda.

Vi è quindi la necessità di raccogliere in modo corale la sfida in quanto ogni separazione su questo tema è contro l'interesse dei cittadini che rappresentiamo.

Il Bilancio di sostenibilità 2017 rappresenta con semplicità la sintesi degli sforzi profusi per essere coerenti con la visione del mondo e la missione che i nostri soci, rappresentanti di tutta la cittadinanza del territorio, ci hanno consegnato.

Per essere efficace ed efficiente l'azienda ha:

- intrapreso un percorso interno di rinnovamento dell'organizzazione improntato ad una capacità di risposta pronta ed efficace;
- ricercato le migliori collaborazioni operative ed intellettuali disponibili sul mercato;
- implementato ulteriormente i sistemi di gestione al fine di rendere coerenti, pro-attive tutte le attività dentro e fuori l'azienda.

L'implementazione di sistemi di gestione ha permesso di richiedere una nuova adesione concreta a tutti coloro che operano dentro e fuori Acque Veronesi, al fine di rilanciare i principi ideali ispiratori sopra citati:

- la continua implementazione della sicurezza di chi opera con noi e per noi;
- la visione complessiva della tutela dell'ambiente nei molteplici aspetti delle nostre attività;

- la ricerca di una sempre più stretta coerenza e rapporto tra investimenti e risultati, con un focus sulla qualità specifica dei prodotti e dei servizi erogati;
- l'attenzione ormai ineluttabile, non solo per il peso economico, ma anche e soprattutto per le sue implicazioni ambientali ad essa correlate, dell'uso consapevole dell'energia, alla riduzione del consumo della stessa in tutte le fasi industriali, alla consapevolezza da parte di tutti gli attori della sua necessaria gestione ed, infine, alla ricerca di nuove fonti energetiche compatibili con il sistema ambiente nel suo complesso.

Ultimo, ma non ultimo, l'espressione concreta e visibile dell'impegno di Acque Veronesi verso una scelta di sostenibilità che raccoglie, identifica e impegna l'azienda a comportamenti socialmente responsabili ed etici, dentro e fuori, attraverso l'implementazione di un sistema di responsabilità sociale certificato denominato SR10. Con tale certificazione, Acque Veronesi è in grado di rispondere in modo coerente, trasparente e al contempo performante alle richieste di dimostrare il proprio comportamento etico, il proprio sistema di gestione sistematico, rispettoso della normativa, andando oltre il semplice adempimento giuridico.

Ciò ha richiesto e richiederà sempre più il coinvolgimento serio, consapevole fattivo di tutti i soggetti coinvolti che vogliono condividere i principi ispiratori di Acque Veronesi, partendo dal perché la nostra azienda esiste per declinare poi in una condivisione ideale di tutti coloro che intendono far parte di questa missione.

Tutto ciò per far sì che 'la custodia di un bene prezioso indispensabile per noi e le future generazioni' non diventi uno slogan vuoto di significato.

Il Bilancio di sostenibilità che presentiamo vuol essere il primo bilancio che, oltre a tracciare ciò che è stato fatto nell'anno precedente, indichi una via e una modalità operativa per i prossimi anni.

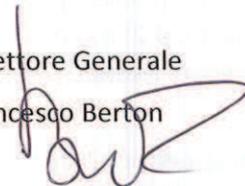
Il Presidente

Niko Cordioli



Il Direttore Generale

Francesco Bertoni



NOTA METODOLOGICA

GRI102-45 GRI 102-46 GRI102-48 GRI102-49
GRI102-50 GRI102-51 GRI102-52 GRI102-53
GRI102-54

Il Bilancio di sostenibilità di Acque Veronesi s.c.a r.l. (di seguito ‘Acque Veronesi’ o la ‘Società’) contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Acque Veronesi, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di sostenibilità è relativo all’esercizio 2017 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione ‘*In accordance – core*’), pubblicati nel 2016 dal *Global Reporting Initiative* (‘*GRI Standards*’), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l’attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell’analisi di materialità e delle tematiche richiamate dai GRI Standards. Nei capitoli del Bilancio di sostenibilità sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel presente Bilancio di sostenibilità si riferiscono alla performance di Acque Veronesi. Vengono presentati, ai soli fini comparativi, anche i dati riferiti all’esercizio precedente 2016.

Il presente documento, come richiesto dai GRI Standard, contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all’interno del Bilancio di sostenibilità.

Il processo di predisposizione del Bilancio di sostenibilità, ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni di Acque Veronesi.

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di Acque Veronesi all’indirizzo <http://www.acqueveronesi.it/> Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: sostenibilita@acqueveronesi.it .

ACQUE VERONESI – IDENTITÀ E PROFILO

GRI102-1 GRI 102-2 GRI102-3 GRI 102-4 GRI
102-5 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI102-10

Acque Veronesi

Acque Veronesi ha sede a Verona ed è la società consortile per la gestione del Servizio Idrico Integrato, cui hanno aderito tutti i Comuni dell'Area Gestionale Veronese (77 comuni della Provincia di Verona, distinta dall'Area gestionale dei 20 comuni del Garda). I ricavi di Acque Veronesi nell'esercizio 2017 sono stati di Euro 88,3 milioni, per un utile netto da bilancio di esercizio di Euro 1,99 milioni.

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

L'attività della Società viene svolta presso la propria sede legale di Verona (Lungadige Galtarossa, 8) e nelle sedi operative dislocate sul territorio di competenza nella provincia di Verona: Sommacampagna, Legnago, San Bonifacio, Negrar, Monteforte d'Alpone, Villafranca di Verona, Nogara, Bussolengo, Tregnago, Bovolone, Grezzana.

Soci al 4 maggio 2018	%
AGSM VERONA SPA	46,72%
CISIAG SPA	8,37%
COMUNE DI VILLAFRANCA	4,06%
ACQUE VIVE SERVIZI E TERRITORIO SRL	3,83%
CAMVO SPA	3,82%
COMUNE DI SAN GIOVANNI LUPATOTO	2,95%
COMUNE DI BUSSOLENGO	2,43%
COMUNE DI NEGRAR	2,22%
CONSORZIO "LE VALLI"	2,11%
COMUNE DI PESCONTINA	1,87%
COMUNE DI SAN MARTINO BUON ALBERGO	1,76%
COMUNE DI SAN PIETRO IN CARIANO	1,68%
COMUNE DI SAN BONIFACIO	1,67%
COMUNE DI CASTEL D'AZZANO	1,44%
COMUNE DI LEGNAGO	1,16%
COMUNE DI COLOGNOLA AI COLLI	0,99%
COMUNE DI CERIA	0,96%
COMUNE DI GREZZANA	0,93%
COMUNE DI POVEGLIANO VERONESE	0,92%
COMUNE DI LAVAGNO	0,83%

Soci al 4 maggio 2018	%
COMUNE DI VILLA BARTOLOMEA	0,73%
COMUNE DI MONTEFORTE D'ALPONE	0,67%
COMUNE DI TREGNAGO	0,65%
COMUNE DI SOAVE	0,60%
COMUNE DI BUTTAPIETRA	0,55%
COMUNE DI FUMANE	0,52%
COMUNE DI SAN GIOVANNI ILARIONE	0,45%
COMUNE DI NOGAROLE ROCCA	0,41%
COMUNE DI CALDIERO	0,40%
COMUNE DI MARANO DI VALPOLICELLA	0,40%
COMUNE DI MONTECCHIA DI CROSARA	0,39%
COMUNE DI CASALEONE	0,39%
COMUNE DI BELFIORE	0,37%
COMUNE DI VESTENANOVA	0,36%
COMUNE DI BADIA CALAVENA	0,33%
COMUNE DI RONCÀ	0,31%
COMUNE DI BOSCO CHIESANUOVA	0,30%
COMUNE DI SANGUINETTO	0,26%
COMUNE DI SANT'ANNA D'ALFAEDO	0,23%
COMUNE DI CERRO VERONESE	0,20%
COMUNE DI ROVERÈ VERONESE	0,19%
COMUNE DI ANGIARI	0,13%
COMUNE DI CAZZANO DI TRAMIGNA	0,12%
COMUNE DI ILLASI	0,09%
COMUNE DI ERBEZZO	0,07%
COMUNE DI VELO VERONESE	0,07%
COMUNE DI CONCAMARISE	0,06%
COMUNE DI SAN MAURO DI SALINE	0,05%
Totale soci n. 48	100%

La storia

Acque Veronesi è stata costituita in data 27 gennaio 2006 allo scopo di ottenere l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ai sensi dell'art. 113, comma 5°, lettera c) del D.Lgs. n. 267/2000.

Sulla base del contratto di servizio del 15 febbraio 2006, denominato 'Convenzione tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese ed il gestore del Servizio Idrico Integrato dell'area

Veronese' la durata dell'affidamento ad Acque Veronesi s.c.a r.l. è di 25 anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione dell'atto.

I Sindaci dei comuni veronesi hanno deciso di mantenere l'acqua sotto lo stretto controllo pubblico, affidando pertanto la gestione a due società interamente pubbliche: all'Azienda Gardesana Servizi S.p.A. per i 20 comuni dell'Area del Garda e ad Acque Veronesi s.c.a r.l. per i rimanenti 77 comuni dell'Area Veronese dell'Ambito Ottimale.

La gestione affidata ad un'impresa pubblica qual è Acque Veronesi s.c.a r.l. consente il superamento della frammentazione delle gestioni e la razionalizzazione del servizio offerto ai cittadini, il raggiungimento di elevati standard di qualità ed il miglioramento progressivo del servizio, mediante anche la realizzazione di investimenti in nuovi impianti ed in nuove tecnologie.

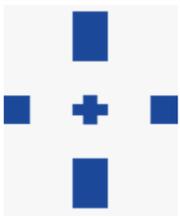
Acque Veronesi riunisce in un'unica impresa pubblica l'esperienza, in taluni casi anche secolare, dei gestori dei servizi idrici già presenti sul territorio della Provincia di Verona, vantando la professionalità e, in generale, il patrimonio di esperienza e know how apportatole dalle risorse umane che impiega.

Il modello di business



Vision

Acque Veronesi è un'azienda pubblica custode responsabile di una risorsa, l'acqua, fondamentale per l'equilibrio della vita



Mission

Acque Veronesi presidia, difende e preserva la risorsa idrica con fini di tutela, prevenzione e riequilibrio ambientale. Intende perseguire un equo rapporto fra tariffe applicabili e la qualità del servizio nel senso più ampio, programmando e realizzando gli investimenti e gli interventi necessari, mettendo a disposizione elevate competenze professionali ed una forte propensione al servizio ai cittadini. Il lavoro delle persone e dell'organizzazione si ispira a criteri di trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione per concretizzare efficacia ed efficienza della gestione

Acque Veronesi S.c.a r.l. gestisce il Servizio Idrico Integrato nella parte rilevante del territorio della provincia di Verona (area gestionale Veronese, comprendente 77 comuni). L'attività di Servizio Idrico Integrato della Società riguarda, in particolare:

- **Gestione del servizio di acquedotto:** erogazione dell'acqua potabile e l'approvvigionamento e la cura delle condotte.
- **Gestione del servizio di fognatura e depurazione:** collettamento e recupero delle acque di scarico che, trattate in appositi e complessi impianti dislocati del territorio, vengono reimmesse nei corsi d'acqua una volta eliminato completamente il carico inquinante, sia organico che inorganico.

Acque Veronesi, quale Gestore del Servizio Idrico Integrato, ha l'obbligo di mantenere in condizioni di efficienza, sopra e sotto il suolo pubblico, tutte le opere e canalizzazioni esistenti necessarie al servizio e quelle che saranno successivamente realizzate in attuazione del Programma pluriennale degli interventi.

Nella tabella seguente vengono riportati alcuni dati di sintesi:

Territorio di competenza	Kmq 2.394
Abitanti (residenti)	Nr. 809.458 ⁽¹⁾
Lunghezza rete acquedotto	Km 5.896
Lunghezza rete fognatura	Km 2.977
Impianti	Nr. 2.520

(1) Fonte: ISTAT

Il mercato e l'Authority - ARERA



Acque Veronesi opera in un settore regolato dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo, tra gli altri, anche dei Servizi Idrici.

Oltre a garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori energetici, l'azione dell'Autorità è diretta, per tutti i settori oggetto di regolazione, ad assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, a definire adeguati livelli di qualità dei servizi, a predisporre sistemi tariffari certi, trasparenti e basati su criteri predefiniti, a promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori. Tali funzioni sono svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L'Autorità regola i settori di competenza, attraverso provvedimenti (deliberazioni) e, in particolare:

- Stabilisce, per i settori energetici, le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture e ne garantisce la parità d'accesso per gli operatori;
- Predisporre e aggiorna il metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi sia per il Servizio Idrico Integrato sia per il servizio integrato dei rifiuti e approva le tariffe predisposte dai soggetti preposti;
- Definisce i criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento delle utenze alla rete di telecalore e le modalità per l'esercizio del diritto di 'scollegamento';
- Promuove gli investimenti infrastrutturali con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza;
- Assicura la pubblicità e la trasparenza delle condizioni di servizio;
- Promuove, in determinati settori, più alti livelli di concorrenza e più adeguati standard di sicurezza negli approvvigionamenti, con particolare attenzione all'armonizzazione della regolazione per l'integrazione dei mercati e delle reti a livello internazionale;

- Detta disposizioni in materia separazione contabile per il settore dell'energia elettrica e del gas, per il settore idrico e per il servizio di telecalore, nonché in merito agli obblighi di separazione funzionale per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- Definisce i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio;
- Promuove l'uso razionale dell'energia, con particolare riferimento alla diffusione dell'efficienza energetica e all'adozione di misure per uno sviluppo sostenibile;
- Aggiorna trimestralmente, fino alla completa apertura dei mercati prevista per il 1° luglio 2019, le condizioni economiche di riferimento per i clienti che non hanno scelto il mercato libero nei settori energetici;
- Accresce i livelli di tutela, di consapevolezza e l'informazione ai consumatori;
- Svolge attività di monitoraggio, di vigilanza e controllo anche in collaborazione con la Guardia di Finanza e altri organismi, fra i quali la Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA), il Gestore servizi energetici (GSE), su qualità del servizio, sicurezza, accesso alle reti, tariffe, incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate.
- Può imporre sanzioni e valutare ed eventualmente accettare impegni delle imprese a ripristinare gli interessi lesi (D.Lgs 93/11).

L'Autorità svolge, inoltre, una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta.

La rete e gli impianti

Le successive tabelle intendono fornire un quadro di maggiore dettaglio dell'estensione e delle caratteristiche dell'attività di Acque Veronesi.

Impianti gestiti da Acque Veronesi (numero)

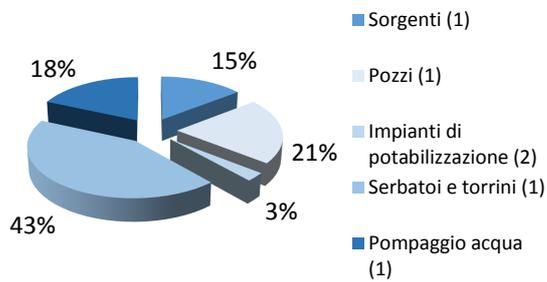
SERVIZIO	TIPOLOGIA IMPIANTO	2017	2016
ACQUEDOTTO	Sorgenti ⁽¹⁾	137	137
	Pozzi ⁽¹⁾	201	201
	Impianti di potabilizzazione ⁽²⁾	30	26
	Serbatoi e torrini ⁽¹⁾	402	410
	Pompaggio acqua ⁽¹⁾	175	174
FOGNATURA E DEPURAZIONE	Impianti di sollevamento ⁽¹⁾	786	794
	Sfioratori ⁽³⁾	648	629
	Vasche Imhoff ⁽¹⁾	75	77
	Depuratori ⁽¹⁾	66	67
Totale		2.520	2.515

⁽¹⁾ Valori relativi agli impianti in servizio

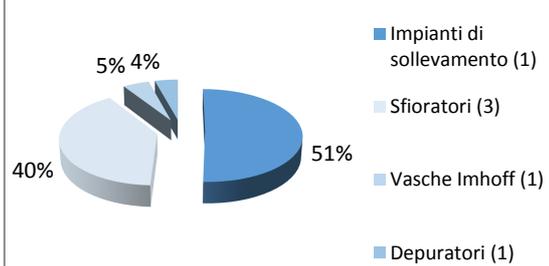
⁽²⁾ Valori relativi alla somma dei potabilizzatori in servizio e fuori servizio

⁽³⁾ Valori relativi alle codifiche AATO; tale valore è in fase di verifica tramite la ricognizione della Cartografia

IMPIANTI ACQUEDOTTO IN GESTIONE 2017



IMPIANTI FOGNATURA E DEPURAZIONE IN GESTIONE 2017



La strategia – L'impegno di Acque Veronesi per la gestione sostenibile

GRI 103-1 GRI103-2 GRI 103-3

Obiettivo prioritario e strategico di Acque Veronesi è quello di realizzare, nell'orizzonte temporale della propria concessione (2031), le infrastrutture idriche (reti ed impianti dell'acquedotto, allontanamento dei reflui e depurazione delle acque) previste nel piano di affidamento del servizio, al fine di migliorare costantemente la qualità e la capillarità dello stesso. Acque Veronesi si propone

inoltre di mantenere una gestione efficiente, avendo sempre come riferimento la responsabilità della gestione e della conservazione di una risorsa indispensabile per l'equilibrio della vita.

La politica aziendale – Verso la gestione di un sistema integrato

Nel mese di settembre 2017 il Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi ha approvato le Politiche dei sistemi di gestione contenute del documento **'Politica aziendale - Verso la gestione di un sistema integrato'**.

In tale documento, Acque Veronesi definisce le politiche per la qualità, l'ambiente, l'energia, la responsabilità sociale, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e l'accreditamento del laboratorio di prova. Le politiche stabiliscono il senso generale d'orientamento e dispongono i principi generali d'azione della Società, fissano gli obiettivi per i vari sistemi di gestione per la responsabilità e le prestazioni richiesti, rappresentano l'impegno formale di Acque Veronesi, in modo particolare quello dell'Alta Direzione, per quanto riguarda la buona gestione dei sistemi di Gestioni adottati.

L'Alta Direzione si è inoltre impegnata a fare in modo che le politiche adottate siano comunicate e promosse all'interno della Società. Le politiche aziendali prevedono che il conseguimento degli obiettivi si realizzi attraverso:

IL CLIENTE	LA RESPONSABILITA'	LA COMUNICAZIONE ED IL COINVOLGIMENTO
<p>⑩ Attenzione alle esigenze e requisiti di ciascun cliente interno ed esterno, valutandone costantemente il grado di soddisfazione e la propensione al mantenimento ed implementazione degli standard quali/quantitativi</p>	<p>⑩ L'assunzione di precise responsabilità da parte di tutti gli operatori, la definizione delle procedure fondamentali per la conduzione delle attività e l'individuazione di metodologie per valutare i risultati raggiunti</p>	<p>⑩ Comunicazione e coinvolgimento, spingendo il personale a lavorare insieme al fine di mettere a frutto nuove idee per il miglioramento dell'organizzazione e del servizio erogato</p>

L'impegno strategico di Acque Veronesi riguarda, in particolare, per i diversi ambiti di riferimento delle politiche di gestione:



Qualità

Obiettivo strategico di Acque Veronesi è quello di garantire la soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite dei clienti e di tutti i portatori di interesse quali cittadini, imprese, istituzioni, lavoratori, soci, salvaguardando anche le aspettative delle future generazioni di poter fruire di un patrimonio ambientale integro attraverso l'impegno a contenere l'uso delle fonti primarie sia naturali che energetiche. Acque Veronesi, nel perseguire i propri obiettivi, agisce secondo criteri di efficacia ed efficienza.



Ambiente

Tutelare l'ambiente, obiettivo primario da perseguire in un'ottica di continuo miglioramento e in collaborazione con tutti i portatori di interesse. La tutela dell'ambiente prevede la necessaria applicazione delle disposizioni cogenti, unitamente all'assunzione di impegni autonomi. Ciascun lavoratore deve salvaguardare, con ruolo attivo, l'ambiente secondo le proprie attribuzioni e competenze, integrando regole e principi nella sua quotidiana attività.

Obiettivi di Acque Veronesi sono: l'applicazione delle migliori tecnologie idonee a ridurre gli impatti ambientali significativi; l'applicazione delle migliori tecnologie idonee a contenere i consumi energetici; l'applicazione delle migliori prassi gestionali in condizioni ordinarie e di emergenza; l'applicazione di criteri di trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione sia per il lavoro delle persone che per l'organizzazione; la condivisione, da parte dei fornitori, della politica ambientale di Acque Veronesi.



Sicurezza e igiene degli ambienti di lavoro

Tutelare l'integrità fisica dei lavoratori ed il loro benessere. Acque Veronesi si propone di raggiungere tale obiettivo tramite la rigorosa applicazione delle disposizioni cogenti, gli impegni autonomamente assunti ed il coinvolgimento di ciascun lavoratore, secondo le proprie attribuzioni e competenze, in un ruolo attivo nel campo della salute e della sicurezza, integrando regole e principi nella sua quotidiana attività.

Scopi fondamentali della Società sono pertanto: la promozione ed il mantenimento del più elevato grado di benessere fisico, mentale e sociale dei lavoratori (concetto di salute); la tutela dei lavoratori sul luogo di lavoro dai pericoli per la salute attraverso l'organizzazione e l'applicazione dei concetti di prevenzione e protezione; il mantenimento di un ambiente di lavoro idoneo, creando nello stesso tempo un clima sociale positivo e non conflittuale tale da migliorare la produttività e l'adattamento del lavoro all'uomo e dell'uomo alla sua mansione; la crescita del concetto di cultura del lavoro inteso, in questo contesto, come una riflessione sui sistemi di valori essenziali adottati dalle società. Tale cultura si deve tradurre, in pratica, nei sistemi di gestione, nella politica del personale, in una maggiore partecipazione dei lavoratori, nelle politiche di formazione e nella gestione della qualità delle imprese.



Energia - Acque Veronesi presta la massima attenzione possibile al tema dell'uso e consumo di risorse e di energia, in coerenza con i Valori Aziendali, esplicitando il suo primario impegno a raggiungere importanti obiettivi e traguardi in materia di Sistema di Gestione Energia (SGE), conforme alla norma internazionale UNI CEI EN ISO 50001:2011.

L'obiettivo aziendale strategico è rappresentato dal miglioramento continuo delle prestazioni energetiche, al fine di diminuire i costi connessi all'uso di energia, migliorare il livello di prestazione energetica e ridurre i relativi impatti sull'ambiente, principalmente spreco di risorse ed emissioni in atmosfera.

Il raggiungimento di tali obiettivi si basa su alcune azioni: a) Rispetto normativo (legislazione nazionale e locale, direttive delle Autorità e gli standard, in particolare le procedure del Sistema di Gestione dell'Energia); b) Assicurare la disponibilità di informazioni e di risorse adeguate alla piena attuazione del

raggiungimento di migliori prestazioni energetiche; c) Definizione e riesame degli obiettivi e traguardi coerenti con gli ambiti significativi di miglioramento; d) Sviluppare, progettare, acquistare e gestire gli impianti, i servizi-prodotti, tenendo conto dei consumi di energia, in tutte le fasi e per tutto il ciclo di vita dei processi aziendali, valutando anche l'efficienza energetica attesa all'atto dell'acquisto dei macchinari o materie prime al fine di verificarne nel tempo l'effettiva efficienza; e) Partecipare attivamente a programmi e progetti finalizzati alla sostenibilità ambientale ed energetica del territorio in cui opera l'organizzazione.



Responsabilità sociale - Una politica in materia di responsabilità sociale richiede di impostare il proprio comportamento e la propria condotta ai principi e valori basati sulla responsabilità sociale riconosciuti a livello internazionale quali: Responsabilità di rendere conto (Accountability); Trasparenza, Comportamento etico, Rispetto degli interessi degli stakeholder, Rispetto del principio di legalità, Rispetto delle norme internazionali di comportamento, Rispetto dei diritti umani.

L'impegno prioritario di Acque Veronesi è quello di fare in modo che i principi adottati, gli standard e le soluzioni che costituiscono le 'best practices' internazionali di business per la responsabilità sociale, per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e per la gestione della qualità dei servizi erogati, siano seguiti da tutti gli organi societari e dai dipendenti, ad ogni livello.

È volontà di Acque Veronesi, inoltre, che tali principi siano seguiti da tutti i fornitori coinvolti nella catena di fornitura dei servizi oggetto della sua attività.

A tale scopo, sia l'ambiente di lavoro interno, che la catena di fornitura dovranno garantire il rispetto dei seguenti requisiti:

- Condizioni di lavoro fondamentali (diritti umani) - Mantenimento e rispetto della libertà e della dignità dell'uomo sostenendo la difesa dei diritti umani riconosciuti a livello internazionale.
- Lavoro infantile e minorile - Rifiuto all'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere, nel ciclo produttivo proibendo l'impiego di persone di età inferiore a 18 anni.
- Lavoro coatto - E' proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorre ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni.
- Salute e sicurezza dei lavoratori - E' garantito il diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro. L'organizzazione mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre, con particolare riferimento ad una attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato.
- Libertà di associazione - Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva. L'organizzazione non ostacolerà l'elezione di rappresentanti sindacali o l'iscrizione ai sindacati ai suoi dipendenti, né gli stessi rappresentanti saranno discriminati.
- Orario di lavoro e salario - Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto. L'organizzazione garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione vigente, assicurandosi che sia più che

sufficiente ad assicurare una vita dignitosa a tutta la famiglia.

- Parità di salario e assenza di discriminazioni - Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna, a parità di mansione e assenza di discriminazione. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e in caso di promozione e formazione. E' vietata qualsiasi forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata sulla razza, sesso, l'età, la religione, l'opinione politica, la nazionalità o la classe sociale.
- Interazione con la comunità - Promuovere, partecipando attivamente, gli sforzi delle comunità tesi a incoraggiare lo sviluppo economico, ambientale, sociale ed educativo, come parte dell'impegno di Acque Veronesi nei confronti delle realtà nelle quali opera l'impresa.
- Etica degli affari - Mantenere i più alti standard per quanto riguarda l'etica degli affari e l'integrità morale. Collaborare con le autorità nazionali e internazionali a sostegno di progetti rivolti ad attuare i migliori standard etici.



Laboratorio analisi (Politica per la Qualità del Laboratorio) - Le politiche adottate da Acque Veronesi relative all'attività del Laboratorio di Analisi, da ritenere strategica in relazione alla natura dell'attività della Società, prevedono l'adozione di principi di imparzialità, indipendenza ed integrità, al fine di assicurare la qualità del servizio reso al cliente interno ed esterno in conformità ai requisiti concordati ed ai metodi accreditati.

L'impegno è quindi teso a fornire le risorse necessarie a mantenere alto il livello di qualità del servizio reso dal Laboratorio. Si garantisce che il Laboratorio ed il suo personale possano agire liberi da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altro genere che possa influenzare il giudizio tecnico, affinché il Laboratorio ed il suo personale non siano coinvolti in attività che possano danneggiare la fiducia nella sua indipendenza di giudizio ed integrità nei riguardi delle attività di prova.

La Direzione Generale di Acque Veronesi ha stabilito quindi di perseguire per il laboratorio un quadro di miglioramento continuo del servizio reso ai Clienti, anche attraverso la partecipazione a Circuiti Interlaboratori e la presenza di un organismo di accreditamento, a prova del rispetto della normativa di riferimento (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 ACCREDIA).

Lo scenario di riferimento ed il piano degli investimenti a favore del territorio

Il raggiungimento degli obiettivi strategici richiede che Acque Veronesi continui a realizzare gli investimenti necessari per il miglioramento del servizio, della qualità e capillarità della rete idrica. Il piano di interventi aggiornato prevede, nell'arco temporale della concessione 2016-2031, la realizzazione di investimenti complessivi di Euro 412,8 milioni. Sotto il profilo finanziario, il piano richiede la raccolta delle necessarie risorse per la realizzazione degli investimenti. Si rinvia al bilancio di esercizio 2018 per un ulteriore approfondimento al riguardo. Nel presente documento, nella successiva sezione dedicata agli 'Obiettivi', viene riportata la sintesi degli interventi previsti nel corso del 2018.

L'impegno e gli obiettivi

GRI103-1 GRI 103-2 GRI 102-3

I valori che Acque Veronesi persegue e che si traducono in obiettivi di carattere generale sono:



Sistemi di gestione aziendale

Acque Veronesi ha sviluppato ed ottenuto la Certificazione/Accreditamento da Enti Accreditati per 6 Sistemi di Gestione Aziendale e a breve ne è prevista l'integrazione. Inoltre Acque Veronesi ha avviato il processo per l'ottenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Prevenzione del Rischio Corruzione in conformità ai requisiti della Norma UNI ISO 37001. Questo Sistema di Gestione è di facile integrazione con gli altri Sistemi di Gestione presenti in azienda, può divenire una componente del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 ed incidere sul rating di legalità e sulla reputazione dell'azienda.

I sistemi di gestione sono strutturati in modo da attuare un adeguato controllo su tutti i processi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente, attraverso un modello organizzativo snello e flessibile che si adatta rapidamente all'evoluzione delle aspettative e delle esigenze dei clienti, ma anche ai cambiamenti organizzativi interni.

Le relazioni con la clientela e la qualità del servizio

Disciplina della qualità tecnica e contrattuale dell'acqua - Sono previsti interventi sia in termini di investimenti che di qualità della gestione del servizio in relazione alla Delibera n. 655/2015/R/idr e alla Delibera n. 917/2017/R/IDR da parte dell'Authority di riferimento del settore. ARERA (Autorità

di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) ha introdotto la disciplina della qualità tecnica e la disciplina della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, attraverso un modello di regolazione che sviluppa, in particolare, la selettività, la corresponsività, l'effettività, la premialità, la gradualità e la stabilità del servizio, basandosi su prerequisiti, standard specifici e standard generali.

La responsabilità e sostenibilità sociale

La volontà di produrre un reale valore aggiunto nel servizio offerto, che rappresenti la risposta ad un bisogno, dimostra e rafforza il connotato sociale di Acque Veronesi. Nel 2018 il senso sociale delle attività svolte è, nell'ottica generale di un obiettivo di miglioramento, che ha visto nel 2017 l'implementazione di un processo di Social Responsibility all'interno della Società, esplicitato e strutturato in maniera maggiormente consapevole ed articolata.

Acque Veronesi nel 2018 prosegue lo sviluppo delle iniziative di Social Responsibility, affinando quanto già raggiunto e migliorando la qualità, l'integrazione e la quantità dei progetti sviluppati, che vedono in primo piano Governance, Salari e condizioni di lavoro, Non discriminazione, Bilanciamento tra lavoro e vita privata, Contratti di vendita, Promozione dei principi di Responsabilità Sociale nella catena di fornitura.

Gli obiettivi specifici per il 2018 in tale area sono rappresentati da:

- Riesame della Direzione con frequenza semestrale al fine di monitorare gli aspetti di Responsabilità Sociale;
- attuazione di meccanismi di interazione costanti con i principali Stakeholder aziendali;
- buste paga più leggibili/comprensibili ed efficiente gestione delle lamentele (interne all'azienda) previo rilievo e documentazione;
- aumento del ricorso a pratiche di 'smart working';
- mantenimento rispetto condizioni contrattuali;
- periodica rendicontazione (chiarezza e trasparenza delle informazioni contrattuali);
- rispetto termini di servizio (l'organizzazione deve onorare i termini e le condizioni concordate);
- mantenimento del numero di lavoratori in Part-Time;
- effettuare di audit sui fornitori per una gestione responsabile della catena di fornitura.

Ambiente

Dal punto di vista ambientale, Acque Veronesi intende perseguire lo sviluppo sostenibile e la salvaguardia ambientale, attraverso l'uso razionale delle risorse e l'ottimizzazione dei processi.

Per il 2018 la Società ha definito un Piano degli Obiettivi che prevede, tra gli altri, la diminuzione del quantitativo di fanghi prodotti dal processo di depurazione (tipologia di rifiuto maggiormente significativa in Acque Veronesi), l'avvio del processo di informatizzazione della registrazione dei rifiuti (registro di carico/scarico), diminuzione delle perdite nella rete acquedotto attraverso la campagna di ricerca perdite e il monitoraggio delle manutenzioni reti, il mantenimento di piani di misurazione degli impatti ambientali derivanti dal funzionamento degli impianti (quali ad esempio: emissioni odorigene, inquinamento acustico e luminoso). Inoltre, poiché l'ambiente circostante è sempre maggiormente influenzato dalle attività antropiche e non, che potrebbero rilasciare inquinanti nell'acqua emunta, Acque Veronesi si è posta l'obiettivo di monitorare la presenza di inquinanti emergenti nell'acqua emunta. A seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. 15/02/2016 n. 28, che stabilisce i requisiti per la tutela della salute della popolazione relativamente alle sostanze

radioattive presenti nelle acque destinate al consumo umano, Acque Veronesi si è dotata di idonea strumentazione presso il proprio laboratorio interno per effettuare il monitoraggio delle sostanze radioattive presenti nell'acqua. Le principali aree di intervento sono di seguito riepilogate:

Area	Descrizione obiettivo / progetto
Ambiente – Piano investimenti Servizi fognatura e depurazione	<p>Adeguamento e potenziamento delle infrastrutture di collettamento e trattamento dei reflui. Tale investimento dovrebbe consentire di ottemperare a quanto segnalato dalla Unione Europea con la procedura di infrazione nei confronti dell'Italia n. 2014/2059, per il mancato rispetto dei livelli minimi di collettamento fognario e del trattamento depurativo, anticipando in tale modo e per quanto possibile l'apertura di nuove possibili contestazioni.</p> <p>Adeguamento delle infrastrutture gestite a quanto previsto dal Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto (rispetto dei ratei di sfioro e grigliatura degli sfiori), con particolare riferimento alle opere necessarie per rendere conformi gli sfioratori a servizio delle reti fognarie.</p> <p>Ottimizzazione del funzionamento degli impianti di depurazione esistenti e intervenire, a monte degli stessi, sulle reti di fognatura soggette a infiltrazioni di acque parassite, che ne pregiudicano il corretto funzionamento e comunque ne aumentano inutilmente il carico in ingresso.</p> <p>Avviamento di misure atte a fronteggiare e gestire delle situazioni esistenti sul territorio in cui si rileva che alcune condotte di scarico non recapitano presso adeguati impianti di depurazione.</p>
Ambiente – Piano investimenti servizi infrastrutture per il prelievo	<p>Gli investimenti previsti riguardano in particolare il trattamento e distribuzione di acqua ai fini potabili:</p> <p>Estensione delle reti alle porzioni di territorio ove le acque di falda presentano valori di inquinamento naturale o antropico superiori ai limiti della potabilità.</p> <p>Miglioramento delle condizioni operative e dei livelli di servizio dell'acquedotto, mediante campagne di ricerca delle perdite di rete e potenziamento delle infrastrutture esistenti.</p> <p>Adeguamento o potenziamento dei potabilizzatori presenti presso i principali campi pozzi utilizzati per l'approvvigionamento idrico, così da fornire la massima garanzia di qualità delle fonti idriche in gestione; ciò anche in particolare connessione agli eventi di inquinamento da inquinanti emergenti, quali Pfos e Pfas. A tale riguardo, si cita anche la recente DGR della Regione Veneto n. 2232 del 29 dicembre 2017 che dispone, da parte dei Gestori del SII, l'avvio di uno specifico studio di fattibilità finalizzato all'adozione di dispositivi fissi o mobili atti al filtraggio dell'acqua erogata dagli acquedotti pubblici nel caso si riscontrino situazioni emergenziali dovute a contaminazione delle fonti idropotabili.</p>

LA GOVERNANCE E LA GESTIONE DEI RISCHI

Acque Veronesi s.c.a.r.l. è una società a capitale interamente pubblico costituitasi per iniziativa dei Comuni e delle società di gestione dell'Area 'Veronese' dell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese, allo scopo di dare attuazione al modello di gestione Servizio Idrico Integrato previsto dalla normativa di settore (Legge Galli n. 36/1994 e succ. mod.). Acque Veronesi concretizza quindi il risultato di un affidamento c.d. 'in house' di tale servizio pubblico, disposto dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale Veronese, ossia dal consorzio pubblico che riunisce i Comuni della Provincia di Verona e che costituisce l'ente preposto al controllo e alla vigilanza sull'erogazione del servizio e alla determinazione delle tariffe.

Il governo dell'impresa

GRI102-18 GRI405-1

La struttura di Acque Veronesi si fonda sul ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione - quale massimo organo deputato alla gestione della Società nell'interesse dei soci - nel fornire l'orientamento strategico, nel garantire la trasparenza dei processi di formazione delle decisioni aziendali e nella definizione di un efficace sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, inclusi i processi decisionali interni e verso l'esterno.

Il modello di amministrazione e controllo adottato è quello tradizionale, con la presenza di un'Assemblea degli Azionisti, di un Consiglio di Amministrazione e di un Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione – Al Consiglio di Amministrazione sono attribuiti tutti i poteri per l'amministrazione della Società, salvo quelli riservati all'Assemblea dei Soci. I meccanismi di nomina del Consiglio di Amministrazione, composto da 3 membri, sono contenuti nell'art. 19 dello Statuto.

Il Collegio Sindacale - È l'organo societario nominato dall'Assemblea dei Soci che vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli Amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Direttore Generale – Sono di competenza del Direttore Generale, per Statuto, vari poteri di gestione ordinaria della Società, nonché ogni misura e iniziativa diretta ad attuare gli indirizzi generali fissati dal Consiglio di Amministrazione. Sovrintende ad ogni aspetto dell'attività societaria, coordinando in particolare le attività di gestione dei Dirigenti, e presiede alla definizione della struttura organizzativa interna.

Comitato Territoriale - Il Comitato Territoriale è un organo facoltativo, di creazione statutaria, di Acque Veronesi; esso è nominato dall'Assemblea dei Soci e svolge funzioni consultive a favore degli amministratori e di informazione e controllo a favore dei Soci medesimi, con lo scopo di assicurare un'adeguata rappresentanza agli enti locali facenti parte dell'area 'Veronese' in cui la Società opera. Il Comitato si compone di un massimo di 15 membri ed ha la medesima durata in carica del Consiglio di Amministrazione, venendo a scadenza unitamente ad esso.

Composizione degli organi di governo di Acque Veronesi

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Niko Cordioli
Vice Presidente	Domenico Dal Cero
Consigliere	Paola Briani

Collegio Sindacale

Presidente	Cristiano Maccagnani
Sindaco Effettivo	Alberto Mion
Sindaco Effettivo	Giovanna Rebonato

Direttore Generale

Francesco Berton

Comitato Territoriale

Vincenzo Bonato	Moreno Boninsegna	Maria Paola Boscaini
Mirco Caliarì	Maurizio Corso	Angiolino Faccioli
Maurizio Facincani	Lino Gambaretto	Pietro Luigi Giaretta
Luciano Mirandola	Antonello Panuccio	Simone Pernechele
Giuseppe Stoppato	Luca Trentini	Fausto Zenari

Gli organi sono in carica fino all'approvazione del bilancio 2017

Diversità di genere organo di governo	Donne		Uomini		Totale	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Consiglio di Amministrazione	1	33,5%	2	66,5%	3	100%

Composizione organo di governo per classi di età	Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Consiglio di Amministrazione	-	-	2	66,5%	1	33,5%

Associazioni – Membership

GRI102-13

Utilitalia - Acque Veronesi aderisce a Utilitalia. Utilitalia è la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali. (di settore e generali).

Viveracqua - Acque Veronesi aderisce a Viveracqua, progetto di collaborazione e integrazione stabile tra i gestori del servizio idrico integrato del Veneto. La forma giuridica è la società consortile, nata per rispondere ai bisogni dei cittadini e avere più forza (grazie alle dimensioni) nei confronti di finanziatori e istituzioni. Attualmente Viveracqua aggrega 12 aziende a capitale interamente pubblico, con un bacino d'utenza di 4,8 milioni di abitanti. Obiettivi di Viveracqua sono economie di scala, di scopo ed un generale rafforzamento della capacità competitiva dei soci.

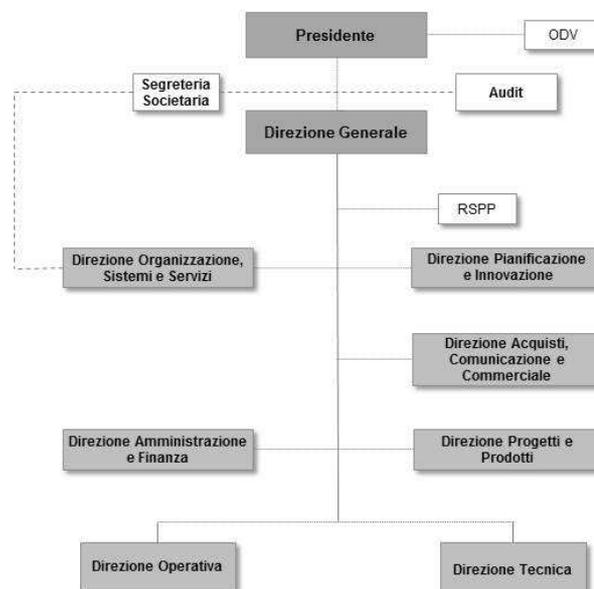
Assetto organizzativo

GRI102-18

Di seguito si riporta la struttura organizzativa di Acque Veronesi.

Acque Veronesi

Organigramma 1° livello



Il modello di controllo e la lotta alla corruzione

GRI102-16 GRI205-1 GRI2015-2 GRI205-3

Acque Veronesi ha, quali propri obiettivi strategici, quelli di ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione, aumentare le capacità di scoprire casi di corruzione e di creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Quali misure organizzative per la prevenzione della corruzione, Acque Veronesi, nella logica della semplificazione degli adempimenti, ha integrato nel corso del 2017 il modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001 con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione ex legge 190/2012.

Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti per reati commessi, nel loro interesse o vantaggio, da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione e di direzione degli enti stessi o da persone fisiche sottoposte alla loro direzione o vigilanza. Acque Veronesi, in ottemperanza a tale normativa, ha adottato sin dal giugno 2010 un 'Modello di organizzazione, gestione e controllo', che contiene l'insieme delle misure e delle procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all'interno dell'organizzazione aziendale.

Acque Veronesi è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione dell'impresa, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei propri soci, stakeholder e del lavoro dei propri dipendenti, ed è altresì consapevole dell'importanza di dotarsi di un sistema di prevenzione della commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti, rappresentanti e partner d'affari.

Il Modello è il risultato di un processo di *risk analysis* con riferimento alle attività aziendali 'sensibili' ai rischi di reato inclusi nel decreto; ne è parte integrante il Codice Etico di Comportamento. E' stato costituito un Organismo di Vigilanza (OdV), formato da 5 componenti, avente il compito di vigilare sull'applicazione del Modello e di curarne l'aggiornamento. All'OdV sono resi disponibili coerenti flussi informativi circa le attività aziendali. L'OdV è destinatario delle segnalazioni circa eventuali violazioni del Codice etico e del Modello 231 e a tal fine attiva specifici canali informativi, fra cui una casella di posta elettronica.

Si ritiene che l'adozione del Modello possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che operano in nome e per conto di Acque Veronesi, affinché tengano comportamenti corretti e lineari nell'espletamento delle proprie attività, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati considerati dal D.Lgs. 231/2001 e s.m.

Il documento descrittivo del modello, unitamente al Codice Etico sono pubblicati sul sito internet della Società all'indirizzo <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=26>. Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di segnalazione all'Organismo di Vigilanza.

Il Codice Etico

Il Codice Etico di Comportamento (il 'Codice Etico') costituisce parte integrante del Modello 231 ed è una dichiarazione pubblica di Acque Veronesi che individua principi generali e regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.). Il Codice Etico integra il quadro normativo al quale Acque Veronesi, i suoi Amministratori, il *management*, gli organi societari e i Lavoratori sono sottoposti.

Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui Acque Veronesi, nel compimento della propria Missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei Cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione del Servizio Idrico Integrato.

Il Codice Etico ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di Acque Veronesi e dei suoi esponenti. I destinatari delle norme del Codice sono tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale Acque Veronesi e, quindi Soci, Amministratori, Dipendenti, Collaboratori, Controparti contrattuali e chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, un rapporto con Acque Veronesi (di seguito collettivamente individuati come i "Destinatari").

Del Codice Etico e dei suoi aggiornamenti viene data ampia diffusione interna mediante consegna al personale dipendente, affissione in luogo accessibile a tutti (bacheche aziendali) e inserimento nell'intranet aziendale.

Il Codice Etico intende, in particolare, indirizzare la condotta di Acque Veronesi alla cooperazione e alla fiducia nei confronti dei propri *Stakeholders*, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e Istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della Missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalle attività della Società.

Il Codice Etico definisce i principi di riferimento di Acque Veronesi:

Responsabilità	Comportamenti devono essere ispirati dall'etica della responsabilità ed al rispetto di leggi e regolamenti.
Correttezza	Rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione dei conflitti di interesse.
Trasparenza	Veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società.
Efficienza	Economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze e secondo gli standards più avanzati.
Spirito di servizio	Condivisione della missione aziendale - Servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standards di qualità.
Concorrenza	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 ambientale	Consapevolezza della incidenza delle attività di un servizio pubblico essenziale (Servizio Idrico Integrato) sullo sviluppo economico-sociale e qualità della vita territorio di riferimento. Impegno a salvaguardare l'ambiente e a contribuire allo sviluppo sostenibile territorio

Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2017-2019 (Legge 190/2012)

In data 31 gennaio 2017 il Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi ha approvato il 'Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione' per il triennio 2017-2019 (PTPC 2017-2019), redatto ai sensi della Legge 6 novembre 2012 n. 190 e delle successive deliberazioni CIVIT/ANAC. Il PTPC 2017-2019, conformemente alle linee guida indicate nel Piano Nazionale Anticorruzione (delibera CIVIT n. 72/2013 e ai successivi aggiornamenti. Il Piano integra il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Gli obiettivi principali del PTPC 2017-2019 sono quelli di ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione, aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione e creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Il Piano contiene inoltre una sezione dedicata alla trasparenza, che si propone di promuovere maggiori livelli di trasparenza e definire i responsabili della trasmissione e della pubblicazione di documenti, informazioni e dati ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

In concordanza con il Piano Nazionale Anticorruzione 2016 pubblicato dall'ANAC e con le modifiche introdotte dal d.lgs. 97/2016, Acque Veronesi ha unificato in capo ad un solo soggetto l'incarico di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), riconoscendo ad esso poteri e funzioni idonei a garantire lo svolgimento dell'incarico con autonomia ed effettività.

L'attuale Piano è pubblicato all'indirizzo <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=27>

Attuazione del PTPC

L'attuazione del PTPC non ha riscontrato particolari criticità. Tuttavia, anche nell'arco del 2017, si è protratta l'incertezza sull'applicazione delle disposizioni in materia di trasparenza introdotte con l'aggiornamento normativo (D.Lgs. 97/2016). La pubblicazione delle linee guida destinate alle società

(del n. 1134, 8 novembre 2017), ha peraltro permesso di chiarire gli obblighi di trasparenza a carico delle società 'in house' quale Acque Veronesi. Con il nuovo PTPC 2018-2020 si provvederà dunque a ridefinire nel dettaglio (per ogni singolo obbligo) i responsabili dell'elaborazione e della pubblicazione dei documenti richiesti dal D.Lgs. 33/2013.

Il piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza redatto per il triennio 2017-2019 ha raggiunto in buona parte gli obiettivi prefissati. Nel corso del 2017 sono state svolte le seguenti attività:

- Redazione della relazione annuale sulle attività svolte nel corso del 2017;
- Incontri e Riunioni di aggiornamento sul monitoraggio delle procedure per la trasparenza ed anticorruzione;
- Formazione generale e specifica per tutti i dipendenti di Acque Veronesi. Questo ha permesso ai dipendenti di focalizzare le motivazioni esistenti alla base delle misure di prevenzione della corruzione e della trasparenza, e restituito all'RPCT indicazioni per misure da prevedere nel nuovo piano;
- Gestione delle segnalazioni pervenute al RPCT;
- Integrazione del PTPC con il Modello Organizzativo 231 e avviamento della predisposizione di una procedura per la gestione dei flussi delle informazioni, da pubblicare per consulenze ed incarichi professionali. In attesa delle specifiche linee guida ANAC, è stata invece rimandata la revisione del codice etico di comportamento.

Nel corso del 2017 il Responsabile (RPCT) ha partecipato a corsi di perfezionamento e si è dedicato a: a) organizzazione della formazione in tema di anticorruzione e trasparenza per coinvolgere e rendere più consapevoli i dipendenti; b) supervisione degli adempimenti previsti presso il portale Simog per il perfezionamento dei cig da parte delle direzioni; c) gestione di una segnalazione di whistleblowing; d) supporto e coordinamento nelle risposte alle istanze di accesso civico pervenute; e) contributo dal punto di vista della trasparenza e dell'anticorruzione alla stesura della procedura aziendale degli acquisti; f) apporto di modifiche al sito di Acque Veronesi dando maggior rilevanza e centralità alla sezione "Società Trasparente", integrazione del PTPC 2017-2019 nel MO231/2001.

Gestione del rischio e misure adottate

Il monitoraggio anticorruzione avviene in primo luogo attraverso il monitoraggio delle procedure aziendali inerenti il processo acquisti e al processo per le assunzioni, attraverso il monitoraggio del rispetto delle spese previste nel budget aziendale e attraverso i controlli periodici sulla trasparenza.

Come previsto dal PNA il modello di gestione del rischio si basa sull'identificazione del rischio e sulla fase di trattamento del rischio, che a sua volta prevede misure di compartimentazione, procedure, istruzioni e regolamenti. Nel complesso il modello è ritenuto completo ed esaustivo.

Nel corso del 2017 sono state adottate alcune nuove misure specifiche di trasparenza:

- Adozione di un albo interno di possibili membri delle commissioni giudicatrici corredato di relativi curricula costantemente aggiornati, da cui poter recuperare tempestivamente, a seguito della nomina, i curricula per la pubblicazione;
- Pubblicazione sul sito istituzionale di Acque Veronesi nella sez. 'Società Trasparente', sottosez. 'altri contenuti', della relazione annuale che illustra i risultati dell'attività svolta nel corso del 2017 in materia di trasparenza e anticorruzione;
- Il CdA della Società ha adottato la Politica dei Sistemi di Gestione, nella quale si fissano i principi generali d'azione della Società e l'Alta Direzione si impegna a far sì che le politiche aziendali adottate siano comunicate e promosse all'interno dell'azienda. Tra queste politiche rientrano quelle per trasparenza e per la prevenzione della corruzione, fondate su un sistema organico di

azioni e misure idonee a prevenire il rischio corruttivo nell'ambito di tutti i processi della Società. Nell'ambito della prevenzione della corruzione, tale politica è volta a vietare la corruzione; richiedere la conformità alle leggi per la prevenzione della corruzione applicabili alla Società, fornire il quadro di riferimento per stabilire, riesaminare, raggiungere gli obiettivi per la prevenzione della corruzione; incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni; impegnare la Società al miglioramento continuo del sistema organico di azioni e misure per la prevenzione della corruzione; garantire l'autorità e l'indipendenza della funzione per la prevenzione della corruzione. La stessa politica promuove al contempo la trasparenza, intesa come 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;

- Avvio dell'implementazione di una modifica al sistema informativo per l'inserimento di un contatore delle visite alla sez. 'Società Trasparente' che si concluderà nel corso del 2018;
- Avvio di un progetto per l'acquisto e personalizzazione di una piattaforma di e-procurement che, oltre a promuovere l'innovazione nella gestione degli acquisti, consentirà di ridurre i rischi operativi e di migliorare la trasparenza in ogni fase del ciclo di acquisto, del processo di assegnazione di contratti e della relazione di fornitura, grazie alla piena visibilità e tracciabilità di ogni operazione ed interazione con i fornitori;
- Implementazione di una procedura automatizzata per l'acquisizione dei dati di spese e ricavi dal sistema informatico per la contabilità generale della Società e la loro separazione contabile secondo i principi dell'Unbundling (delibera 137/2016/R/com dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico integrato). La finalità principale di tale procedura è naturalmente la garanzia di un flusso informativo certo, omogeneo e dettagliato circa le componenti economiche e patrimoniali delle diverse attività regolamentate dall'Autorità di settore (ARERA), in linea con quanto da questa stabilito con specifica Delibera, ma tale procedura consente anche ulteriore trasparenza sulle spese e sui ricavi della Società.

Accesso civico

Nel corso del 2017, è pervenuta una sola istanza di accesso civico semplice da una società di gestione del Servizio Idrico, relativa alla richiesta di un confronto sull'interpretazione della norma e sulle modalità di pubblicazione della sottosezione posizioni organizzative. Tale richiesta non aveva pertanto il fine di adeguare la Società a particolari obblighi di pubblicazione.

Sono inoltre pervenute un totale di 6 richieste di accesso civico generalizzato. I settori delle richieste riguardavano prevalentemente la Direzione Operativa (informazioni tecniche su impianti di potabilizzazione e rete, analisi di laboratorio sulle acque potabili) e la Direzione Amministrazione e Finanza (informazioni su autorizzazioni allo scarico e nulla osta, informazioni tecniche su sollevamenti e fognatura). Le risposte sono state elaborate dalle rispettive Direzioni, con il supporto dell'RPCT.

Monitoraggio della sezione Società Trasparente

Nel 2017 il monitoraggio è stato concentrato prevalentemente sulle novità introdotte dal D.Lgs. 97/2016 e dal D.Lgs. 33/2013, In particolare: a) accesso civico per supportare (e formare) i dipendenti delle direzioni nel dare risposte tempestive e in linea con il nuovo accesso generalizzato 'FOIA' (art. 5, 5-bis, del D.Lgs. 33/2013); b) pubblicazioni di incarichi di consulenza, professionali e di collaborazione (art. 15-bis del D.Lgs. 33/2013); c) pubblicazioni di CdA e dirigenti (art 14 del D.Lgs. 33/2013), per i quali si attendevano ulteriori precisazioni e linee guida, uscite poi con la del 1134 del 8 novembre 2017.

Le verifiche sono state svolte sulla totalità degli accessi civici e sulle pubblicazioni dei dirigenti e del CdA, mentre sono state effettuate a campione per gli incarichi di consulenza, professionali e di collaborazione.

Si ritiene di aver adempiuto in modo consono agli obblighi di trasparenza sulla base dei principi e delle finalità della normativa; anche nel corso del 2017 vi è stata peraltro qualche incertezza sull'applicabilità di adempimenti per le società (ad es. info per i soggetti di cui all'art 14 del D.Lgs. 33/2013), ora chiariti grazie alla pubblicazione delle specifiche linee guida ANAC.

Formazione del personale

In accordo con quanto previsto dal PTPCT 2017-2019 è stata erogata la formazione in materia di prevenzione della corruzione a tutti i dipendenti. Come previsto dai PNA 2013 e 2015 la formazione è stata organizzata su due livelli:

- Formazione generale: rivolta a tutti i dipendenti, erogata in collaborazione con l'Università di Pavia -Fondazione Romagnosi;
- Formazione specifica: rivolta a dirigenti, quadri capi ufficio, personale maggiormente esposto al rischio, erogata in collaborazione con Transparency International Italia.

L'RPCT e l'Ufficio a suo supporto hanno guidato ed hanno partecipato attivamente a tutti gli interventi formativi di cui sopra. Al termine della formazione i dipendenti hanno compilato un questionario sul livello di apprendimento, con ottimi risultati.

Per la formazione specifica sono state inoltre organizzate delle attività di gruppo, in cui sono stati affrontati casi studio di eventi corruttivi e si sono proposte e discusse con i docenti le misure di prevenzione da adottare. Anche in queste sessioni sono stati somministrati questionari sul livello di apprendimento, con ottimi risultati.

Inconferibilità e incompatibilità per incarichi dirigenziali

Negli esercizi 2016 e 2017 sono stati attuati alcuni processi di riorganizzazione interna. Nello specifico, nel 2017, è stata configurata la nuova organizzazione di vertice di cui alla sezione 'Assetto Organizzativo' del presente documento.

A seguito di tale riorganizzazione, si è provveduto ad effettuare le verifiche di inconferibilità ed incompatibilità: a) Dichiarazioni sottoscritte dai due dirigenti nominati nel corso del 2017; b) Congruenza tra le dichiarazioni sottoscritte dai due dirigenti e gli incarichi indicati nei rispettivi curricula; c) Dichiarazioni sottoscritte dai dirigenti.

Non sono stati individuati motivi di inconferibilità e/o di incompatibilità. Non sono state adottate misure ulteriori rispetto all'acquisizione di autodichiarazioni. Si ritiene infatti che tale misura sia sufficiente in riferimento al rischio corruttivo.

Conferimento e autorizzazione incarichi ai dipendenti

Per il rilascio delle autorizzazioni allo svolgimento di incarichi esiste una prassi che prevede la richiesta espressa all'Ufficio deputato alla Organizzazione del Personale. Nei corsi di formazione trasparenza ed anticorruzione tenuti ai dipendenti nel 2017, si è ribadito a tutto il personale della Società di seguire tale prassi.

Tutela del dipendente pubblico che segnala gli illeciti (whistleblowing)

Per la tutela del whistleblowing è stata attivata una apposita casella di posta: anticorruzione@acqueveronesi.it, e sono state date indicazioni sulle modalità di utilizzo della stessa attraverso il comunicato aziendale del 2 gennaio 2017. Nei corsi di formazione trasparenza ed anticorruzione tenuti ai dipendenti nel 2017 sono state richiamate ed illustrate ampiamente le modalità per le eventuali segnalazioni whistleblowing.

La garanzia di anonimato del dipendente è basata sulla limitazione dell'accesso alla casella di posta elettronica (mezzo deputato alle eventuali segnalazioni) al solo RPCT. Per rafforzare tale garanzia si è propensi ad adottare nel prossimo futuro l'applicazione proposta da ANAC per il whistleblowing.

Nel 2017 è giunta una segnalazione, tuttavia pervenuta al RPCT tramite una modalità alternativa rispetto quella indicata dal comunicato del 2 gennaio 2017.

Codice Etico degli appalti

Il modello di controllo e gestione dei rischi di Acque Veronesi prevede anche di un Codice etico degli appalti. Il Codice definisce le modalità comportamentali adottate, nel corso delle procedure di selezione del contraente indette da Acque Veronesi, dalle imprese concorrenti, appaltatrici e subappaltatrici. La Società è soggetta al D.Lgs. n. 50/2016 ed applica un proprio 'Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria'.

Il Codice Etico degli appalti è da ritenersi integrativo e complementare rispetto al Codice Etico adottato dalla Società nell'ambito del processo di sviluppo di un modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al dettato del D.Lgs. n. 231/2001.

Il Codice regola i comportamenti posti in essere dai dipendenti della Società quale impresa pubblica ed ente aggiudicatore in occasione di ogni fase delle procedure relative ad appalti, negoziazioni e contratti stipulati dalla Società, oltre che delle fasi di esecuzione e collaudo.

Il Codice costituisce condizione di ammissione alle procedure di selezione del contraente e fa parte integrante di tutti i contratti e convenzioni stipulati con la Società.

Il Codice si applica altresì a tutti i dipendenti - 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.

Adesioni a codici di condotta – carte internazionali

GRI102-12

Alla data del presente documento Acque Veronesi non aderisce e/o ha sottoscritto direttamente Dichiarazioni di principi, Codici, Carte internazionali sviluppate da enti/organizzazioni negli ambiti specifici della sostenibilità.

Il sistema delle certificazioni di processo

GRI103-3 GRI103-3

Come ricordato nella sezione dedicata alla Sostenibilità del disegno strategico, nel mese di settembre 2017 il Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi ha approvato le **Politiche dei sistemi di gestione contenute del documento 'Politica aziendale - Verso la gestione di un sistema integrato'**.

La Società ha sviluppato un Sistema di Gestione delle aree 'QHSE' - Quality, health, safety, environment (Qualità – Salute – Sicurezza - Ambiente), oltre ad Energia, Responsabilità Sociale e Laboratorio di Analisi, strutturato in modo da attuare un adeguato controllo sui processi operativi che possono influenzare la qualità del servizio reso alla clientela e le aspettative e gli interessi di tutti i diversi stakeholder di Acque Veronesi, consentendo un più adeguato livello di gestione dei rischi.

Acque Veronesi si è dotata di sistemi di gestione secondo gli standard internazionali, che consentono un monitoraggio continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi. In particolare:

Responsabilità Sociale - IQ NET SR10:2015 Certificazione di Responsabilità Sociale, ottenuta il 31.10.2017. La Certificazione IQ NET SR10 (Social Responsibility) garantisce che l'azienda che la possiede è conforme ai requisiti dello Standard e utilizza un Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale efficiente.

Ambiente - UNI EN ISO 14001:2011 Certificazione Ambientale, adeguata al nuovo modello della Norma 2015 il 12/01/2018 a seguito di Verifica Ispettiva dell'Ente di Certificazione effettuata nel dicembre 2017. La Certificazione UNI EN ISO 14001 viene utilizzata sia nel settore privato sia in quello pubblico per accrescere la fiducia di tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione. L'ottenimento della Certificazione suddetta garantisce che l'organizzazione abbia un Sistema di Gestione Ambientale idoneo alla natura delle proprie attività, prodotti e servizi e che sia conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 14001, e permette ad un'organizzazione di adottare un approccio sistematico alla gestione ambientale in equilibrio con le esigenze del contesto socio-economico.

Qualità – UNI EN ISO 9001:2015 Certificazione per la Qualità, ottenuta il 12/01/2018 a seguito di Verifica Ispettiva dell'Ente di Certificazione effettuata nel dicembre 2017. La Certificazione UNI EN ISO 9001 viene utilizzata sia nel settore privato sia in quello pubblico per accrescere la fiducia di tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione. L'ottenimento della Certificazione suddetta garantisce che l'organizzazione abbia un efficiente Sistema di Gestione per la Qualità, idoneo alla natura delle proprie attività, prodotti e servizi conformemente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001.

Gestione dell'Energia – UNI CEI EN ISO 50001:2011 Certificazione Energetica, ottenuta il 22/12/2016 e - a seguito di Verifica Ispettiva dell'Ente di Certificazione effettuata nel dicembre 2017 - risultata conforme alla Norma previo esito della sorveglianza del 10/01/2018. La Certificazione UNI CEI EN ISO 50001 si applica principalmente alle organizzazioni che consumano quantità significative di energia. Lo standard UNI CEI EN ISO 50001 specifica i requisiti per un Sistema di Gestione dell'Energia e permette ad un'organizzazione di avere un approccio sistematico per un miglioramento continuo delle prestazioni energetiche e per una maggiore efficienza e sostenibilità dell'energia.

Salute e sicurezza sul luogo di lavoro – BS OHSAS 18001:2007 Certificazione per la Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro, rinnovata il 06/12/2016. A seguito di Verifica Ispettiva dell'Ente di Certificazione effettuata nel dicembre 2017 - risultata conforme alla Norma previo esito della sorveglianza del 12/01/2018. L'attestazione della Salute e Sicurezza sul Lavoro BS OHSAS 18001 (British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series) certifica che l'azienda che la possiede utilizza un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro efficiente ed è quindi un'azienda affidabile. Inoltre la BS OH SAS 18001 viene indicata dall'art.30 del D.Lgs. 81/08 come modello di gestione esimente ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Laboratorio di analisi – UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, Certificato di Accreditamento del Laboratorio ottenuto il 09/07/2001 e aggiornato il 27/06/2017. Per l'Accreditamento dei Servizi dei Laboratori, la Norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17025 definisce i requisiti che un laboratorio deve soddisfare per dimostrare la competenza tecnica del suo personale e la disponibilità di tutte le risorse tecniche, tali da garantire dati e risultati che siano accurati e affidabili per specifiche prove, misurazioni e tarature. L'Accreditamento ai sensi di UNI CEI EN ISO/IEC 17025 conferisce ovvero fiducia nei servizi del laboratorio stesso.

L'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni confermano l'impegno di Acque Veronesi per la tutela dell'ambiente, l'uso razionale delle risorse naturali, il pieno rispetto delle normative, la sensibilizzazione dei propri clienti e la qualità dei servizi.

La Gestione dei rischi

GRI103-1

Il sistema di identificazione e gestione dei rischi di Acque Veronesi si basa su strumenti e flussi informativi che permettono al Consiglio di Amministrazione di assumere decisioni e definire le linee guida di carattere strategico, tenuto conto del profilo dei correlati rischi finanziari, ambientali e sociali. Le tipologie di rischio gestite riguardano:

Categoria	Descrizione
-----------	-------------

Rischi di Compliance



Rischi relativi al rispetto di norme e regolamenti a cui Acque Veronesi è soggetta ed agli interventi normativi delle Authority di settore e del legislatore (tariffe / struttura di mercato).

Rischi finanziari



Rischio di liquidità e rischio di credito, con conseguente e potenziale riduzione del valore economico prodotto e distribuito agli stakeholder. Mancato accesso a finanziamenti regionali, europei, etc. per interventi tecnologici.

Rischi di natura ambientale



Rischio connesso al processo di gestione efficiente delle risorse idriche, con specifico riguardo alla qualità dell'acqua distribuita (monitoraggio degli inquinanti emergenti). Rischi specifici derivanti da una non adeguata attività di monitoraggio e conseguente potenziale mancato rispetto della normativa in ambito di consumi, scarichi idrici e qualità delle acque distribuite. Il rischio è da valutare anche in relazione agli effetti derivanti dal conseguente e potenziale mancato riscontro nel recepimento delle aspettative, interessi e delle esigenze degli stakeholder / comunità residenti nel territorio di riferimento.

Gestione ed utilizzo efficiente della risorsa idrica - La riduzione delle perdite idriche lungo la rete di distribuzione rappresenta uno dei principali obiettivi di Acque Veronesi. I rischi sono connessi al mancato raggiungimento degli obiettivi di miglioramento degli indici di efficienza della gestione della risorsa idrica, conseguenti anche la tempistica di realizzazione degli investimenti previsti dal piano aziendale per il miglioramento delle infrastrutture.

Rischi relativi alla risorse umane



Salute e sicurezza dei lavoratori: il rischio relativo agli incidenti ed infortuni. Rischi connessi a possibili infortuni, incidenti rilevanti che interessano il personale di sede e, in particolare, il personale che opera presso i siti oggetto di intervento sul territorio.

Rischi di business (mercato e strategici)



Rischio di mercato - Operando in un settore regolato, in regime di affidamento esclusivo su di una area geografica, caratterizzato da una domanda stabile e da una regolazione tariffaria imperniata sul concetto del 'full cost recovery', tradotto nel principio del recupero dei costi sia finanziari, di fornitura che ambientali, si ritiene che il rischio mercato sia inferiore agli altri settori regolati e non.

Rischi in materia di sicurezza e affidabilità nell'erogazioni dei servizi - Si tratta di rischi connessi a possibili interruzioni dell'esercizio degli impianti e delle infrastrutture di rete a causa di malfunzionamenti ed ai correlati piani di gestione delle emergenze. Tali piani hanno l'obiettivo di prevenire e/o mitigare l'insorgenza di fattori esterni che potrebbero compromettere la continuità nella erogazione dei servizi e, di conseguenza, non rispondere in modo adeguato alle aspettative della clientela e di non corretta modalità di gestione dei rapporti con gli utenti (rischio reputazionale).

Rischi inerenti la gestione della catena di fornitura e dei processi produttivi



Gestione responsabile della supply chain - Acque Veronesi ha introdotto politiche di selezione dei fornitori, che prevedano la valutazione di tali partner anche secondo criteri di sostenibilità, promuovendo pratiche di responsabilità ambientali e sociali, anche allo scopo di migliorare la qualità e la sicurezza nell'erogazione dei propri servizi. I rischi sono legati alla salute e sicurezza dei lavoratori di imprese terze, così come al potenziale verificarsi di pratiche non corrette sotto il profilo sociale ed etico e non conformità alla normativa ambientale.

Il principio di precauzione - The precautionary approach

GRI102-11

Introdotta nel 1992 in occasione della Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite (*United Nations in Principle 15 of 'The Rio Declaration on Environment and Development'*) nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, tale principio si basa sul presupposto *'better safe than sorry'* ed è stato recepito ed utilizzato ai diversi livelli governativi e nella prassi agli ambiti inerenti la tutela e la salute dei consumatori.



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

Le politiche praticate e le modalità di gestione dei propri processi ed erogazione dei servizi da parte di Acque Veronesi tengono conto di tali principi.

GLI STAKEHOLDER

GRI102-40 GRI102-42 GRI102-43 GRI102-44

Gli Stakeholder

Gli stakeholder sono individui o gruppi portatori di un interesse nei confronti di un'organizzazione, soggetti su cui le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno di conseguenza un impatto, ma che, al contempo, hanno un'influenza sulla stessa. L'identificazione di tutti gli stakeholder rappresenta pertanto un momento essenziale del processo di definizione della strategia e delle politiche di sostenibilità di un'impresa, che tengano conto delle aspettative degli stakeholder.

Nel corso dell'esercizio 2017, nell'ambito del processo finalizzato alla 'Certificazione del sistema di Responsabilità Sociale secondo lo 'Standard IQNET SR10' è stata approfondita l'attività di identificazione e mappatura degli stakeholder, che si è focalizzata sulla analisi delle aspettative e dei temi rilevanti per gli stessi. In relazione alla natura delle attività di Acque Veronesi ed alla grande rilevanza per la qualità della vita dei cittadini del territorio di riferimento, le principali categorie di stakeholder sono rappresentate da:

Acque  Veronesi



Il coinvolgimento degli Stakeholder

La gestione di Acque Veronesi secondo criteri coerenti con una strategia di sostenibilità si basa principalmente su politiche, strategie, azioni e procedure e sulle relazioni con gli stakeholder

dell'organizzazione. Il coinvolgimento degli stakeholder, portatori dei propri interessi, è essenziale per il raggiungimento degli obiettivi e risultati.

Le attività di coinvolgimento degli stakeholder (stakeholder engagement) variano in funzione del livello di priorità assegnato dall'impresa alle diverse categorie e del loro livello di dipendenza ed influenza sull'organizzazione. Lo stakeholder engagement è fondamentale per comprendere il cambiamento (potenziale o effettivo) derivante dalle decisioni, attività ed iniziative adottate dall'impresa. Nella tabella seguente vengono riportati gli stakeholder identificati, unitamente ai progetti ed iniziative per il coinvolgimento degli stessi:

Categoria Stakeholder	Soggetto	Attività di engagement Progetti – Iniziative – Relazioni
		
Soci Business Partner	A.G.S.M. Verona S.p.A. – CISIAG S.p.A. – Acque Vive Servizi e Territori S.r.l. – CAMVO - Consorzio Le Valli Comuni Territorio Consorzio Viveracqua S.c.ar.l.	Assemblea dei Soci Consiglio di Amministrazione Incontri formativi in ambito normativo, acquisti ed altri aggiornamenti specifici del settore in collaborazione con Consorzio Viveracqua S.c.ar.l.
Personale	Personale dipendente Organizzazioni Sindacali	Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento distinti ruoli e responsabilità Riconoscimento valore istituzionale e del ruolo di agente negoziale alle Rappresentanze sindacali unitarie (confronto – informativa – contrattazione decentrata) Codice Etico C.R.A.E.M. – A.G.S.M. Verona S.p.A. (il Circolo Ricreativo Aziende Elettriche Municipalizzate) - Associazione culturale ed assistenziale dei dipendenti (ex CCNL e accordi interni). Il C.R.A.E.M. programma, gestisce, coordina e sviluppa attività ricreative, culturali, turistiche, sportive, assistenziali nonché servizi vari a favore dei Lavoratori in servizio, dei pensionati e dei rispettivi familiari. L'attività del C.R.A.E.M. viene finanziata da parte di A.G.S.M. Verona S.p.A., il socio di maggioranza, dalle quote versate dai soci effettivi (Lavoratori), dai contributi associativi versati dai soci straordinari (Pensionati).
Clienti	Utenti Associazioni Consumatori	L'attenzione ad un rapporto d'interscambio e attenzione con i Cittadini costituisce obiettivo primario di Acque Veronesi. I rapporti di natura commerciale ed amministrativa con la Clientela si sviluppano attraverso modalità di 'Contatto', che sono di tipo diretto o indiretto. La Società opera attraverso i seguenti principali canali: Sportelli aperti al pubblico: a disposizione degli Utenti in un territorio comprendente vari Comuni, posti ad un raggio di dieci chilometri dalla sede e che consentono alla Società di essere vicina ai Cittadini, garantire un rapporto con i Clienti.

		<p>Sportelli di cortesia: frutto di accordi con le amministrazioni locali relative. Sono attivi in spazi e con personale messi a disposizione dai suddetti enti locali per aiutare gli utenti che lo richiedessero nella compilazione delle pratiche amministrative ed eventualmente supportandoli per l'invio delle stesse attraverso il formulario di contatto.</p> <p>Call Center: costituisce il principale canale di accesso telefonico.</p> <p>Pronto Intervento: Le richieste di pronto intervento vengono fatte direttamente dalla Clientela attraverso il numero verde guasti attivo 24 ore su 24.</p> <p>Sito internet</p> <p>Relazioni con il pubblico / URP / Customer Care: l'Unità Organizzativa si occupa esclusivamente dei reclami. In ottemperanza alla Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr è stata inoltre proposta e messa in atto la nuova Carta dei Servizi .</p> <p>Servizi Operativi alla Clientela / SOC: gruppo operativo per l'esecuzione di intervento di movimentazione contatori, verifica letture e misuratori, Aperture, chiusure, subentri contrattuali, Aperture, chiusure, rimozioni ed installazioni (morosità).</p> <p>Codice Etico</p>
Fornitori	<p>Fornitori di beni, servizi e lavori</p> <p>Fornitori qualificati</p> <p>Collaboratori esterni</p> <p>Associazioni di categoria</p>	<p>Codice Etico</p> <p>Codice Etico degli Appalti</p> <p>Sito internet: sezione dedicata ai Fornitori (www.acqueveronesi.it/bandiegare.asp) in cui si possono trovare gli avvisi per i bandi di gara, elenchi e normativa di riferimento</p> <p>Periodiche visite alle aziende produttrici: aggiornamento del personale tecnico/operativo sulle novità e sui processi che caratterizzano le Società fornitrici</p> <p>Incontri presso le sedi di Acque Veronesi: illustrazione novità da parte dei potenziali Fornitori. Costante attività di <i>marketing</i> d'acquisto svolta dall'Unità Organizzativa Acquisti al fine di garantire soluzioni innovative e Fornitori qualificati</p> <p>Periodiche e sistematiche verifiche sul possesso dei requisiti di qualificazione dei fornitori aggiudicatari e idoneità a lavorare in luoghi confinati o sospetti di inquinamento (aggiudicatari unitamente ad fornitori che potrebbero essere potenzialmente invitati alle procedure).</p>
Finanziatori	<p>Sistema bancario</p> <p>Investitori istituzionali (sottoscrittori bond)</p> <p>Comunità finanziaria</p>	<p>Assemblea azionisti – Comunicazione dei risultati</p> <p>Sito internet – Sezione Investor Relations (emissione Hydrobond quotato al mercato ExtraMOT PRO di Borsa Italiana)</p> <p>Incontri periodici con sistema bancario: Politiche di disclosure - informazioni puntuali e complete per analisi finanziaria</p>
Pubblica	Enti nazionali - Stato	Le relazioni con Istituzioni ed Autorità competenti riguardano

Amm.ne	Ministero Sviluppo Economico	<p>aspetti quali:</p> <p>Autorizzazioni</p> <p>Concessioni e contratti di servizio</p> <p>Vigilanza</p> <p>Statistiche – Survey e questionari</p> <p>Trasmissioni di pareri e documenti</p> <p>Convegni, seminari e workshop</p> <p>Partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni</p> <p>Autorità di controllo (ATO Veronese Consiglio di Bacino Veronese): approvazione piano operativo triennale delle opere - piano economico-finanziario triennale - determinazione articolazione tariffaria.</p>
	Ministero dell’Ambiente e Tutela del Territorio	
	Authority e Enti regolatori	
	Enti locali	
	Regione Veneto	
	Provincia di Verona	
	Comune di Verona e della Provincia di VR	
	Unità Sanitarie Locali – ASL	
	Agenzia Regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto (ARPAV)	
	ATO Veronese Consiglio di Bacino Veronese	
Comunità locali e Territorio	Cittadini del territorio	<p>Educazione: programmi di educazione Scuola Primaria, Scuola Secondaria di Primo Grado, Scuola Secondaria di Secondo Grado</p> <p>Attività di Comunicazione e sensibilizzazione (media – social media – direct mailing)</p> <p>Organizzazione e partecipazione ad eventi (Giornata Mondiale dell’acqua ed altri)</p> <p>Attività promozionali</p> <p>Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa</p>
	Associazioni e Comitati	
	Media	
Ambiente	Associazioni	<p>Progetti di risparmio ed efficienza energetica</p> <p>Riduzione perdite rete idrica</p> <p>Eduzione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali</p>
	Tecnici ed esperti di settore	
	Rappresentanti di Enti ed Istituzioni	

Il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori ed il Consiglio di bacino

Nel mese di febbraio del 2017 è stato firmato il protocollo d’intesa, per il periodo 2017 – 2019 , che si pone come obiettivo quello di monitorare il livello di qualità del servizio erogato secondo quanto di seguito evidenziato:

- a) Le associazioni dei consumatori, nell'ambito dell'attività di monitoraggio si obbligano a raccogliere le richieste, le segnalazioni, i reclami, le proposte inerenti al servizio idrico integrato. Le associazioni si obbligano a dare tracciabilità a tutti i contatti intercorsi con l'utenza e a

presentare un report semestrale alle società di gestione e, per conoscenza, all' ATO Veronese Consiglio di Bacino Veronese.

- b) Le associazioni effettueranno l'analisi delle modalità di rilevazione della qualità erogata e percepita adottate dal gestore e/o l'analisi dei dati rilevati dal gestore mediante la predisposizione di questionari che verranno somministrati dalle associazioni presso gli sportelli delle società in Verona e provincia, nonché inviati dalle società stesse agli utenti con modalità telematica.
- c) La verifica nel rispetto degli standard di qualità avverrà con audit, rilevazioni e indagini campionarie sulle posizioni gestite dagli uffici reclami programmate tra le parti.
- d) Le associazioni effettueranno supervisioni agli sportelli delle società di gestione per la verifica della relazione con il pubblico anche attraverso la modalità dell'utente in incognito (mystery customer) sia telefonicamente sia presso gli sportelli.
- e) Al termine del periodo di monitoraggio le associazioni predisporranno una relazione finale concernente l'esito della verifica degli standard. La relazione dovrà dare atto della pianificazione degli interventi, delle rendicontazioni analitiche degli stessi e della valutazione finale con identificazione delle aree di miglioramento
- f) Nell'ambito delle attività previste dal protocollo, a seguito delle modifiche normative introdotte dall'autorità, verranno poste in essere specifiche attività volte a verificare il rispetto di quanto stabilito dal regolamento su morosità e procedure di fatturazione.

Le attività di Comunicazione come strumento di coinvolgimento degli stakeholder

La necessità della comunicazione e di entrare in contatto si accompagna, per un'azienda come Acque Veronesi che eroga servizi, alla esigenza che con il cliente / cittadini, si realizzi una comunicazione vera, caratterizzata da un rapporto circolare dove uno trasmette, l'altro risponde e viceversa.

L'obiettivo principale della strategia di comunicazione di Acque Veronesi è quello di far conoscere l'Azienda, i servizi che vengono offerti, le opere realizzate sul territorio, ma, nello stesso tempo, definire al meglio ed ottimizzare le strategie di intervento.

L'impegno di Acque Veronesi è quello di far sì che la comunicazione possa raggiungere un bacino di utenti sempre più *targettizzato*, evitando così la dispersione di tempo e di risorse. **Comunicare significa sempre di più non solo informare, ma interagire con il proprio target, scoprendo le sue richieste e le sue necessità**, in uno scenario di riferimento in cui è fondamentale più di ogni altra cosa conoscere, per poter intervenire in maniera tempestiva e corretta.

Per il 2017 è stata avviato un progetto di comunicazione con l'obiettivo di trasmettere il messaggio che **Acque Veronesi è un patrimonio dei veronesi**, che è vicina ai cittadini e che lavora quotidianamente per portare una risorsa di qualità in ogni casa, prelevare le acque reflue e, dopo averle depurate, rimetterle nell'ambiente. In tale ambito sono state poste in essere alcune azioni specifiche:

- Mettere a disposizione tutti gli strumenti necessari per un facile accesso ai servizi;
- Orientare i consumi dell'acqua verso scelte consapevoli con azioni di informazione, sensibilizzazione e partecipazione a meccanismi che promuovano il consumo dell'acqua di rubinetto contenendone lo spreco per uno stile di vita sostenibile;
- rafforzare il senso di appartenenza dei collaboratori all'Azienda che potrà contribuire a riflettere l'immagine positiva di essa verso l'esterno;

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati sono state messe in atto una serie di attività, in particolare: Campagne stampa, TV, radio; Partecipazione a convegni, eventi e manifestazioni;

Sponsorizzazioni ad attività culturali e sportive; Prosecuzione del rapporto di collaborazione con le associazioni dei consumatori; Attivazione di un profilo di Acque Veronesi su facebook; Restyling del sito internet; Restyling degli sportelli periferici; Realizzazione dell'APP. Countbox in collaborazione con A.G.S.M. Verona S.p.A..

Il Piano di comunicazione integrata

In collaborazione con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli studi di Verona si è dato avvio ad un progetto di ricerca finalizzato alla definizione di una strategia di comunicazione integrata d'impresa. Il programma è stato articolato in una serie di attività finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Individuazione di mission, vision e obiettivi di comunicazione strategici attraverso interviste qualitative al top management.
- Definizione dell'immagine e reputazione aziendale, con identificazione dei relativi punti di forza e punti di debolezza, attraverso un'attività benchmarking sulle iniziative di comunicazione di altre utilities del settore idrico e attraverso un'indagine quantitativa tramite questionario strutturato somministrato a sportello e diffuso online (circa 400 questionari completi) su un campione rappresentativo di utenti finali (cittadini).
- Definizione dei bisogni di comunicazione (in termini di contenuti e canali) degli utenti attraverso 4 focus group (3 per i cittadini e 1 per le imprese).
- Individuazione di punti di forza e aree di miglioramento della comunicazione interna tramite un'indagine quantitativa con questionari strutturato sui dipendenti di Acque Veronesi.
- Definizione di metriche di performance per le attività di comunicazione e individuazione di un panel di clienti per testare e monitorare le attività di comunicazione.
- Piano di comunicazione integrato con individuazione degli obiettivi e dei canali di comunicazione privilegiati per clienti (cittadini e imprese) e dipendenti.

GLI ASPETTI RILEVANTI – I TEMI MATERIALI

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-2 GRI102-47

L'analisi di materialità

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi stakeholder. Il processo in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per la Società che per i suoi stakeholder, rispetto alla governance ed alle diverse dimensioni della sostenibilità: economico-finanziaria, ambientale e sociale. L'analisi di materialità permette inoltre di evidenziare la coerenza del modello di controllo per la gestione dei rischi di Acque Veronesi. Tale analisi è stata effettuata in coerenza con i GRI Standard, adottati come metodologia di rendicontazione ai fini del presente Bilancio di sostenibilità.

Il processo si articola nella seguenti fasi:

- 1| Mappatura degli stakeholder (si veda al riguardo la sezione precedente);
- 2| Identificazione degli aspetti rilevanti per gli stakeholder e per Acque Veronesi, associando ai temi identificati un determinato livello di priorità;
- 3| L'elaborazione e validazione della matrice di materialità.

L'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti è stata effettuata secondo un approccio che si è basato su analisi documentali, engagement esterno ed engagement interno. Nel processo di identificazione si è inoltre tenuto conto degli Obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs - Sustainable Development Goals). Le attività di engagement esterno, hanno tenuto conto, nello specifico, delle risultanze delle attività di certificazione del sistema di responsabilità sociale IQNET SR10. Nell'ambito del processo sistematico di engagement interno, il management di Acque Veronesi ha effettuato una valutazione e la relativa condivisione delle tematiche rilevanti e della loro scala di priorità.

Gli aspetti rilevanti

Le tematiche di sostenibilità di Acque Veronesi, di rilevanza per Acque Veronesi e per i propri stakeholder nel 2017 sono riportate di seguito. Per una maggiore chiarezza di esposizione, si è ritenuta opportuna l'aggregazione per area di riferimento.

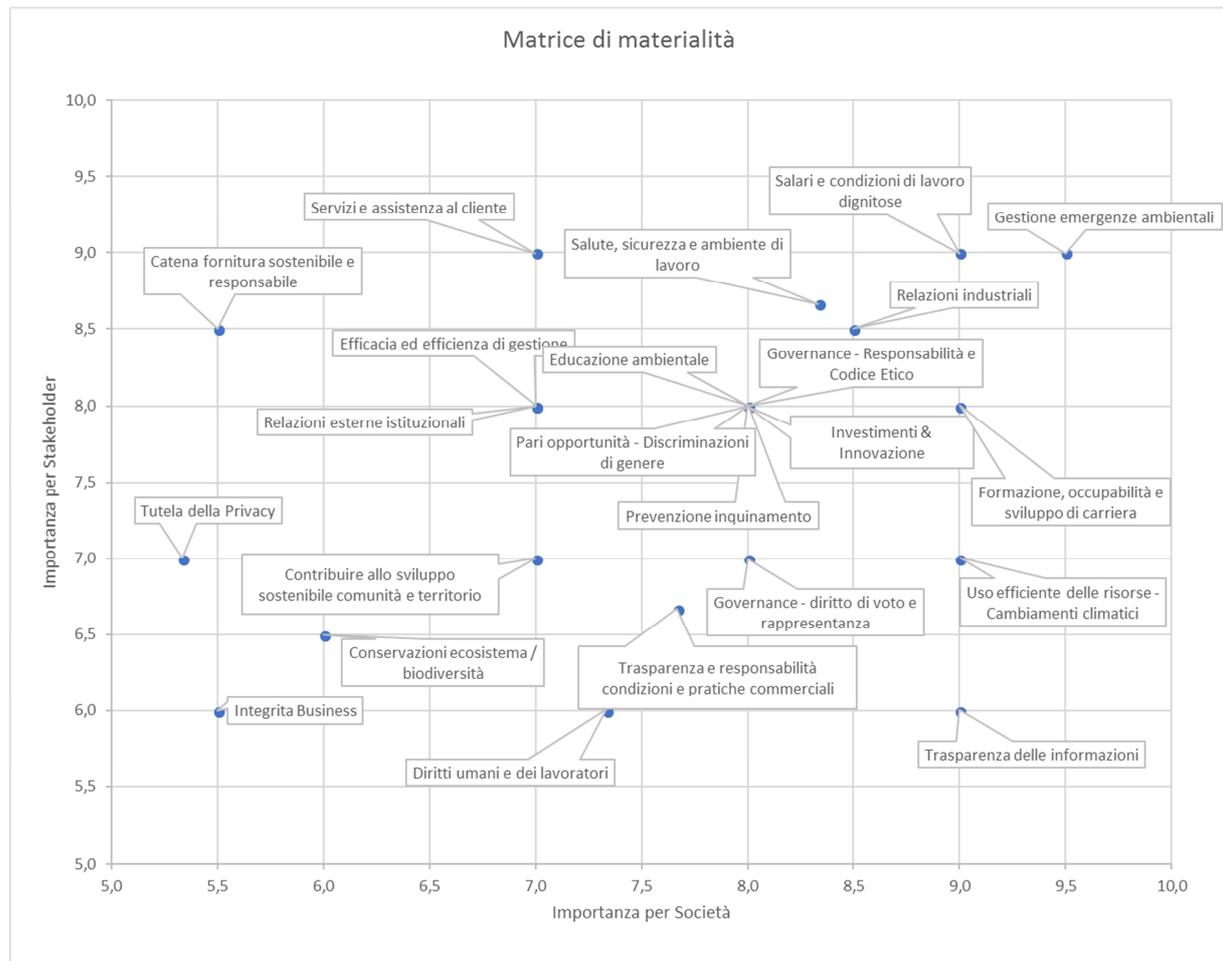
Aree	Tematiche
Governance e Compliance	Governance - Responsabilità e Codice Etico Trasparenza delle informazioni Governance - diritto di voto e rappresentanza Tutela della Privacy Integrità Business Efficacia ed efficienza di gestione
Aspetti economico - finanziari	Investimenti & Innovazione

Ambiente	<p>Prevenzione inquinamento</p> <p>Uso efficiente delle risorse - Cambiamenti climatici</p> <p>Conservazioni ecosistema / biodiversità</p> <p>Educazione ambientale</p> <p>Gestione emergenze ambientali</p>
Le Persone – I dipendenti	<p>Pari opportunità - Discriminazioni di genere</p> <p>Diritti umani e dei lavoratori</p> <p>Salute, sicurezza e ambiente di lavoro</p> <p>Relazioni industriali</p> <p>Salari e condizioni di lavoro dignitose</p> <p>Formazione, occupabilità e sviluppo di carriera</p>
Clienti	<p>Trasparenza e responsabilità condizioni e pratiche commerciali</p> <p>Servizi e assistenza al cliente</p>
Fornitori – Supply chain	<p>Catena fornitura sostenibile e responsabile</p>
Pubblica Amministrazione	<p>Relazioni esterne istituzionali</p>
Comunità e Territorio	<p>Contribuire allo sviluppo sostenibile comunità e territorio</p>



La matrice di materialità

La rappresentazione grafica della matrice di materialità fornisce una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti ai fini del presente bilancio di sostenibilità, in termini di effetti attuali e potenziali sulla capacità di Acque Veronesi di creare e mantenere nel tempo un Valore Condiviso per i propri stakeholder e rispetto ai loro processi decisionali.



I RISULTATI ECONOMICI E FINANZIARI

La performance e il valore distribuito

GRI201-1

Il valore economico generato e distribuito

La tabella seguente è stata redatta, rielaborando il conto economico del bilancio d'esercizio del periodo di riferimento, e pone in evidenza il valore economico direttamente generato da Acque Veronesi e distribuito agli stakeholder interni ed esterni.

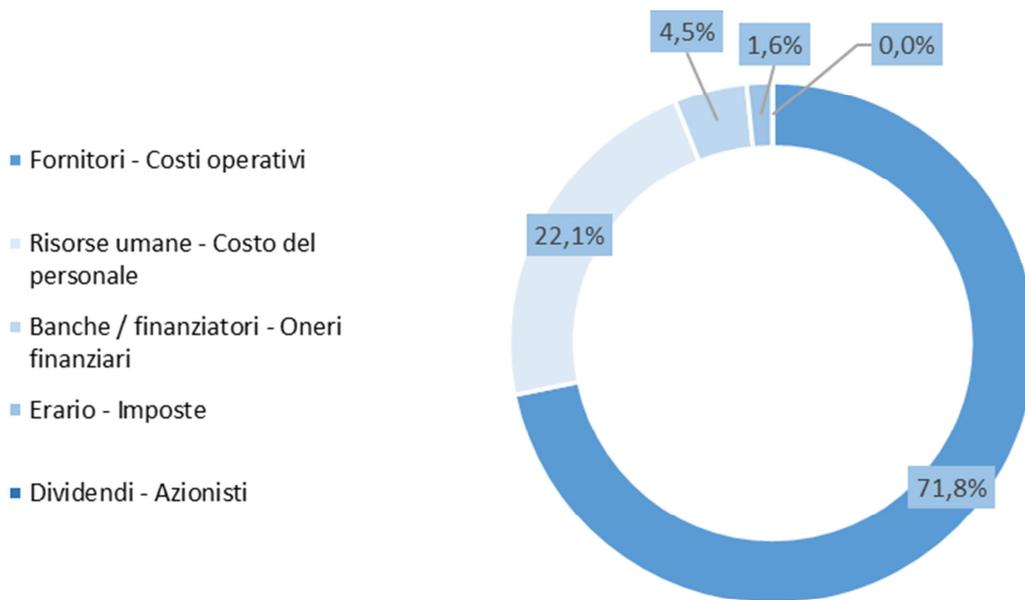
Tale indicatore si riferisce ai ricavi netti di Acque Veronesi (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti), mentre il Valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder coinvolto. Si segnala che, negli anni 2016 e 2017 non sono stati distribuiti dividendi agli stakeholder soci.

Negli stessi periodi Acque Veronesi ha realizzato un utile netto di esercizio rispettivamente di Euro 1,99 milioni nel 2017 e di Euro 1,98 nel 2016. Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende essenzialmente gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, oltre alla fiscalità differita. Si rimanda al riguardo al fascicolo del bilancio di esercizio.

Valore economico (Euro migliaia)	2017	2016
Valore economico generato	86.712	82.655
Fornitori - Costi operativi	(54.732)	(52.070)
Risorse umane - Costo del personale	(16.883)	(16.891)
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari -	(3.407)	(3.563)
Erario - Imposte -	(1.212)	(167)
	(76.234)	(72.691)
Dividendi distribuiti - Azionisti	-	-
Valore economico distribuito	(76.234)	(72.691)
Valore economico trattenuto	10.478	9.964

La quota più rilevante del valore generato da Acque Veronesi viene destinata ai fornitori (71,8%), mentre alle risorse umane (personale) viene distribuito il 22,1%. La distribuzione di valore contribuisce indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale, in quanto tale ricchezza viene poi redistribuita sotto forma di ulteriori consumi e acquisti, per una quota parte, nel territorio di riferimento.

Il valore economico distribuito



Gli effetti sul territorio

GRI203-2

Il valore distribuito interessa in misura significativa, in particolare per fornitori e dipendenti, il territorio e la comunità di riferimento di Acque Veronesi, contribuendo a garantire una ricaduta positiva sull'economia e sugli operatori del territorio di riferimento. Si evidenzia come la distribuzione di valore a fornitori locali deve tener conto della natura giuridica di Acque Veronesi, della tipologia di servizio erogato e della conseguente normativa di riferimento.

L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici

GRI201-2

L'impatto prodotto dal fenomeno globale dei cambiamenti climatici è potenzialmente in grado di avere effetti sull'equilibrio finanziario di Acque Veronesi. La risorsa acqua è in particolare una delle risorse alle quali deve essere dedicata grande attenzione: si pensi al riguardo alle dinamiche recenti della periodicità di fenomeni atmosferici estremi quali siccità ed alluvioni.

Questi ultimi determinano, in particolare, ricadute sull'idrologia dei bacini delle risorse idriche, con conseguenti effetti finanziari, e costituiscono anche fattori di attenzione per le conseguenze che possono produrre sulla struttura dei servizi e sulle infrastrutture di Acque Veronesi.

In tale scenario, l'attenzione di Acque Veronesi è focalizzata sul progressivo miglioramento dell'efficienza ed ammodernamento della rete idrica, allo scopo di ridurre il livello delle perdite / dispersioni di acqua.

Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione

GRI201-4

Nel corso dell'esercizio 2017 Acque Veronesi ha incassato contributi in conto capitale, a fronte del piano di investimenti per l'adeguamento della rete di acquedotti e fognatura, per complessivi Euro 0,4 milioni. Nello stesso periodo, i contributi in c/esercizio sono stati di Euro 0,3 milioni, relativi prevalentemente all'energia incentivante.

Gli investimenti

GRI203-1

Politiche e piani di investimento – Servizi e infrastrutture di rete

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati gli investimenti di seguito sintetizzati per area di intervento.

CATEGORIE ARERA ⁽¹⁾	Importo (Euro)
Area A - Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)	3.599.533
Area B - Criticità nella distribuzione	2.024.899
Area P - Criticità degli impianti di potabilizzazione	357.684
Area C - Criticità del servizio di fognatura (reti nere e miste)	7.916.568
Area D - Criticità degli impianti di depurazione	3.309.559
Area K - Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)	605.232
Area G - Criticità nei servizi all'utenza	384.389
Area M - Criticità generali della gestione	5.809.118
INVESTIMENTI COMPLESSIVI	24.006.981

(1) Determina 2 del 30 marzo 2016 emanata dal Direttore della Direzione Sistemi Idrici di ARERA

I progetti e gli investimenti nelle infrastrutture

Nell'esercizio 2017 Acque Veronesi, assieme agli altri attori coinvolti, ha portato a conclusione il progetto Fondo Sociale Europeo - FSE 2016 'Sviluppo e potenzialità d'impiego di metodologie di efficientamento di reti idriche e acquedotti e gestione economica, strategie e modelli di business nel settore idrico italiano con riferimento ai rapporti tra Energy Service Company (ESCO) e utilities' presentando un modello idraulico di un tratto di rete acquedotto.

Nei primi mesi del 2018 si è concluso il progetto 'OEF - PEF o IMPRONTA AMBIENTALE DI PRODOTTO', (OEF - Organisation Environmental Footprint / PEF - Product Environmental Footprint), avviato nel 2017 su 2 impianti di depurazione, al fine di modellare e quantificare gli impatti ambientali dei flussi di materiali /energia in ingresso, delle emissioni prodotte e dei flussi di rifiuti in uscita, associati alle attività di un'azienda nel suo complesso.

È stato inoltre stipulato un'importante Accordo Quadro tra Acque Veronesi (Unità Operativa Efficienza Energetica) e l'Università degli Studi di Padova (DII), avente come scopo quello di sensibilizzare e promuovere la sostenibilità degli impianti di trattamento e delle reti di acquedotto e fognatura e degli edifici in gestione ad Acque Veronesi, con possibile introduzione di tecnologie innovative ad alta efficienza e di tecnologie basate sullo sfruttamento di FER.

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività del progetto pilota denominato 'Progetto di Telegestione Multiutility' teso a sperimentare, in collaborazione con A.G.S.M. Verona S.p.A. ed altri partner privati, la fattibilità e le eventuali sinergie di un'infrastruttura per la lettura da remoto dei contatori all'utenza relativi a servizi diversi (gas, teleriscaldamento e acqua). Si tratta di un'attività parzialmente finanziata da Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (ARERA). Continua nello specifico la fase di gestione e ottimizzazione dei sistemi di lettura e trasmissione con l'obiettivo di migliorare la raggiungibilità da remoto degli oltre 500 contatori dell'acqua dotati di dispositivi radio per la trasmissione dei dati di consumo.

A seguito della DGR 1590 e 1591 del 2017, si è reso necessario progettare l'ampliamento della centrale di Lonigo, secondo la logica dell'impianto multibarriera, ponendo a valle degli attuali filtri altri filtri GAC con le medesime caratteristiche strutturali, ma che comporteranno una doppia filtrazione dell'acqua prima dell'immissione in rete e la continuità del servizio anche nei mesi di maggior consumo, pur nella condizione delle manutenzioni ai filtri con il cambio del carbone in essi alloggiato. Il DGR 1591/17, impone per i Comuni che ricadono nella 'Zona Rossa', così come identificati dalla stessa Regione Veneto nell'allegato A del DGR n. 2133/2016 e che si traducono nel bacino d'utenza servito dalla centrale di Lonigo (per il territorio gestito), un ulteriore abbassamento dei limiti di performance, imponendo PFOA + PFOS < 40 [ng/L], mantenendo comunque l'obiettivo tendenziale della virtuale assenza di PFAS. Tutto questo comporta frequenti cambi delle masse assorbenti.

E' in corso la sperimentazione sull'utilizzo dei carboni attivi in serie, per programmare la futura logica di funzionamento della centrale di Lonigo, il cui potenziamento con altri 10 filtri a carbone attivo verrà completato nel 2018. In riferimento a questa problematica, è allo studio una soluzione infrastrutturale attuabile nel medio periodo per l'individuazione della modalità di sostituzione della fonte di Lonigo, creando una nuova condotta di adduzione in grado di veicolare un'idonea portata d'acqua prelevandola da fonti più sicure e protette.

Acque Veronesi ha in corso la valutazione ed il monitoraggio dei possibili scenari tesi all'adeguamento delle infrastrutture fognarie e depurative per ottemperare agli obiettivi imposti dalle normative europee, anche a seguito dell'apertura contro lo Stato Italiano della procedura di infrazione 2014/2059, in tema di mancato rispetto dei livelli minimi di collettamento fognario e del trattamento depurativo.

Continua la collaborazione a vari livelli con alcune Università italiane ed altri Enti pubblici che operano in settori attinenti al servizio idrico integrato per aumentare l'incisività dell'azione della società. E' in fase di sviluppo un software che permetta la gestione dei dati operativi presso le centrali acquedottistiche. Il software, attivato ad inizio 2018, permette la raccolta storicizzata dei dati gestionali, tra i principali si cita: volumi idrici, ore di funzionamento delle macchine e consumo di reagenti. Tale software permetterà inoltre di calcolare il bilancio idrico aziendale con cadenza mensile, per permettere ai gestori delle centrali un controllo sempre maggiore sui dati di processo. Lo sviluppo ulteriore è quello di calcolare indici specifici sul consumo di energia elettrica e reagenti, rapportati al volume idrico prodotto.

Programma degli Interventi 2016-2019

Acque Veronesi continuerà a dare corso al Programma degli Interventi valido per il quadriennio 2016-2019, realizzato in ottemperanza a quanto previsto dalla Deliberazione n. 664 del 28 dicembre 2015 dell'AEEGSI (ora ARERA). Al fine di realizzare investimenti per complessivi Euro 412,8 milioni, previsti nel periodo 2016-2031 dal piano degli interventi aggiornato a seguito della proposta tariffaria 2016-2019, si rende peraltro necessario ottimizzare la struttura finanziaria. La Società ha elaborato un aggiornamento del proprio business plan, che prevede maggiori investimenti, per Euro 225,3 milioni rispetto al business plan del 2015, comportando inevitabilmente la necessità di modificare il profilo temporale della attuale struttura finanziaria.

Per quanto riguarda i servizi di fognatura e depurazione si perseguirà l'obiettivo di adeguare e potenziare le infrastrutture di collettamento e trattamento dei reflui al fine di:

- ottemperare a quanto segnalato dalla Unione Europea con la procedura di infrazione n. 2014/2059 nei confronti dello Stato Italiano, per il mancato rispetto dei livelli minimi di collettamento fognario e del trattamento depurativo, ed anticipare per quanto possibile l'apertura di nuove contestazioni;
- adeguare le infrastrutture gestite a quanto previsto dal Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto in riferimento all'art. 33 comma 1.2 e 4 (rispetto dei ratei di sfioro e grigliatura degli sfioratori), con particolare riferimento alle opere necessarie per rendere conformi gli sfioratori a servizio delle reti fognarie;
- ottimizzare il funzionamento degli impianti di depurazione esistenti e intervenire, a monte degli stessi, sulle reti di fognatura soggette a infiltrazioni di acque parassite che ne pregiudicano il corretto funzionamento e comunque ne aumentano inutilmente il carico in ingresso;
- avviare misure atte a fronteggiare e gestire delle situazioni esistenti sul territorio in cui si rileva che alcune condotte di scarico non recapitano presso adeguati impianti di depurazione.

Il piano degli investimenti per le infrastrutture, il prelievo, trattamento e distribuzione di acqua ai fini potabili tale Piano mira a:

- Estensione delle reti alle porzioni di territorio ove le acque di falda presentano valori di inquinamento naturale o antropico superiori ai limiti della potabilità;
- Miglioramento delle condizioni operative e dei livelli di servizio dell'acquedotto, mediante campagne di ricerca delle perdite di rete e potenziamento delle infrastrutture esistenti;
- Adeguamento o potenziamento dei potabilizzatori presenti presso i principali campi pozzi utilizzati per l'approvvigionamento idrico, così da fornire la massima garanzia di qualità delle fonti idriche in gestione; ciò anche in particolare connessione agli eventi di inquinamento di Pfos e Pfas. A tale riguardo si cita anche la recente DGR della Regione Veneto n. 2232 del 29 dicembre 2017 che dispone, da parte dei Gestori del SII, l'avvio ad uno specifico studio di fattibilità finalizzato all'adozione di dispositivi fissi o mobili atti al filtraggio dell'acqua erogata dagli acquedotti pubblici nel caso si riscontrino situazioni emergenziali dovute a contaminazione delle fonti idropotabili.

Con la Delibera n. 917/2017/R/IDR l'ARERA ha inoltre introdotto la disciplina della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato attraverso un modello di regolazione che sviluppa, in particolare, la selettività, la correttezza, l'effettività, la premialità, la gradualità e la stabilità del servizio, basandosi su prerequisiti, standard specifici e standard generali. Il tutto si traduce in ulteriori obiettivi annui da perseguire già dal 2018 per ciascun comparto dei servizi gestiti.

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

L'AMBIENTE

I processi e l'ambiente

GRI103-1 GRI 103-2 GRI103-3

Come già evidenziato nella sezione relativa all'identità di Acque Veronesi, la tutela dell'ambiente rappresenta un obiettivo primario da perseguire in un'ottica di continuo miglioramento e in collaborazione con tutti i portatori di interesse. La tutela dell'ambiente prevede la necessaria applicazione delle disposizioni cogenti, unitamente all'assunzione di impegni autonomi.

Obiettivi di Acque Veronesi sono: l'applicazione delle migliori tecnologie idonee a ridurre gli impatti ambientali significativi; l'applicazione delle migliori tecnologie idonee a contenere i consumi energetici; l'applicazione delle migliori prassi gestionali in condizioni ordinarie e di emergenza; l'applicazione di criteri di trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione sia per il lavoro delle persone che per organizzazione; la condivisione, da parte dei fornitori, della politica ambientale di Acque Veronesi.

Nell'ambito del sistema della propria politica aziendale e delle modalità di gestione dei processi secondo gli standard internazionali e relative certificazioni, Acque Veronesi ha implementato una specifica procedura per definire le responsabilità e le modalità per l'identificazione e l'aggiornamento degli aspetti ambientali, diretti ed indiretti e la definizione dei criteri per la valutazione dell'impatto sull'ambiente degli aspetti individuati. La valutazione effettuata è aggiornata in funzione delle modifiche la normativa applicabile, i processi e gli impianti dell'azienda, la disponibilità di migliori tecnologie applicabili e le modalità di controllo e sorveglianza delle attività.

Per l'individuazione degli aspetti ambientali diretti e la valutazione dei relativi impatti si procede come segue: a) Individuazione delle attività, prodotti o servizi che possono dar luogo ad aspetti ambientali significativi; o Identificazione degli aspetti ambientali più significativi associati alle attività esercite; b) Identificazione e valutazione degli impatti (o effetti) provocati sull'ambiente circostante da ogni aspetto ambientale.

Materiali

GRI103-1 GRI 103-2 GRI103-3

Gli acquisti di materiali in Acque Veronesi si riferiscono prevalentemente a prodotti chimici, necessari per garantire la qualità del prodotto e le performance dei processi di potabilizzazione e di depurazione, e materiali e prodotti per la manutenzione, che comunque non rappresentano un tema rilevante ai fini del presente documento, in quanto le quantità non sono particolarmente significative.

Nel 2017, in ragione dei nuovi limiti normativi in materia PFAS, la spesa maggiormente significativa è ascrivibile all'acquisto di nuovi filtri a carbone granulare installati presso le centrali di potabilizzazione significative. In linea con il principio dello sviluppo sostenibile, che promuove, ove possibile, l'utilizzo di materie prime rigenerate, i carboni attivi utilizzati da Acque Veronesi vengono rigenerati e reinstallati più volte fino a loro completa usura. La quantità complessivamente utilizzata nel 2017 è stata di oltre 350 tonnellate.

In considerazione della tipologia di acquisti e loro destinazione e dell'attività di Acque Veronesi, le tematiche in materia di richiamo di prodotti o situazioni analoghe non sono inerenti.

Energia

Il Sistema di Gestione - Energia

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-3

GRI302-4 GRI302-5

Nel 2017 Acque Veronesi, ed in particolare l'Alta Direzione, ha nominato il Rappresentante della Direzione, nella figura del responsabile di Ingegneria di Processo e Ricerca nonché Energy Manager aziendale, il quale a sua volta ha nominato il Gruppo di Gestione dell'Energia (Energy team), conformemente alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2011, dettagliando le figure appartenenti al Gruppo Energia Operativo (GEO) e a quello Specialistico Propositivo (GESP). Quest'ultima nomina è stata effettuata vista la necessità di individuare una Struttura Organizzativa aziendale adatta alla costituzione del Sistema di Gestione Energia secondo la norma suddetta. A dicembre 2017 l'Azienda ha ottenuto il primo mantenimento della certificazione ISO 50001.

A fine marzo 2017 è stata effettuata la prima rendicontazione annuale dei risparmi energetici di Acque Veronesi (secondo l'art.7 comma 8 D.Lgs 102/2014), riuscendo a trasmettere ad ENEA un elenco di interventi e quindi di risparmi sia gestionali che tecnologici effettuati tra il 2015 ed il 2016 pari a circa 1,8 GWh di energia elettrica (circa 344 tep).

Nel corso del 2017, è stata implementata la piattaforma dell'energia che gestisce tutti i POD aziendali, attraverso la creazione di vari moduli di gestione del SGE, tra i quali quello relativo all'Analisi Costi Benefici, ed al Bilancio Idrico. Nel 2018 tali moduli verranno ulteriormente affinati e ne verranno creati altri, già pianificati col GEO.

Ad ottobre 2017 Acque Veronesi ha presentato al GSE un progetto a consuntivo (PPPM) per l'ottenimento dei certificati bianchi o titoli di efficienza energetica, relativo ad interventi di efficientamento energetico in corso di realizzazione presso due impianti di depurazione in gestione.

I consumi di energia

GRI302-1

La serie storica dei consumi energetici delle principali fonti dal 2015 al 2017 espressi nelle corrispondenti unità di misura gestionali è riepilogata nella tabella seguente:

Fonte energetica	Unità di misura	2017	2016
Carburanti autoparco			
Benzina per autotrazione	litri	12.313	6.286
Gasolio per autotrazione	litri	145.718	152.202
Metano per autotrazione	kg	43.712	44.855
GPL – Stato Liquido	litri	4.194	-
Combustili per riscaldamento			
Gas metano depuratore	Smc	23.402	22.271 ₍₁₎
Gas metano sedi	Smc		

Biogas

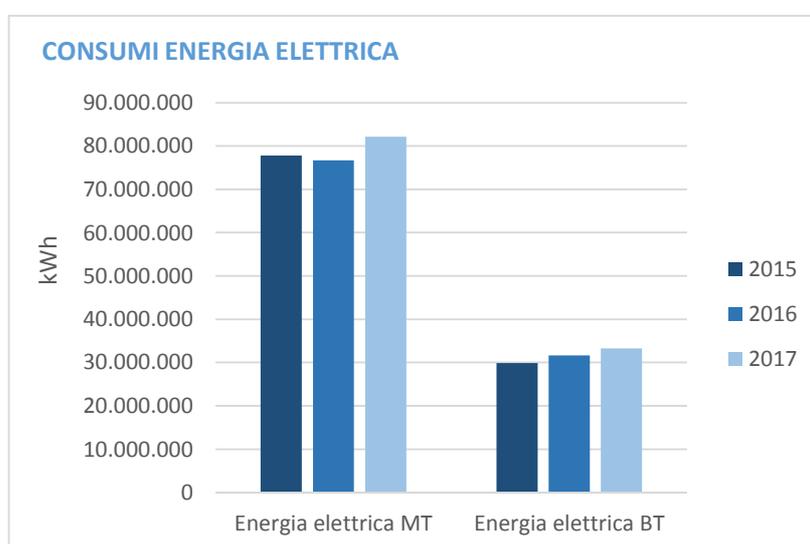
Biogas depuratore ⁽²⁾	Smc	2.029.363	2.097.285
----------------------------------	-----	-----------	-----------

Energia elettrica

Energia elettrica - Media tensione	kWh	82.156.576	76.714.222
Energia elettrica - Bassa Tensione ⁽³⁾	kWh	33.068.332	31.643.461

- (1) Dal 2016 vengono conteggiati i metri cubi standard (Smc) totali per gas metano riscaldamento. Per il 2017, gli Smc di gas metano sono conteggiati sulla base del prezzo medio lordo di Euro/Smc 0,6984, secondo le elaborazioni dell'Autorità di controllo – ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).
- (2) Biogas autoprodotta, destinato alla cogenerazione (Energia elettrica completamente riutilizzata internamente all'impianto)
- (3) Comprensivo, per il 2017, della quantità autoprodotta da biogas di 4.502.646 kWh.

Nel grafico è possibile confrontare il consumo di energia elettrica, verificatosi nel triennio 2015-2017, suddiviso tra media e bassa tensione. L'incremento dei consumi osservato nel 2017 rispetto agli anni precedenti è da ricondurre principalmente alle eccezionalità climatiche che si sono registrate nel corso del 2017.



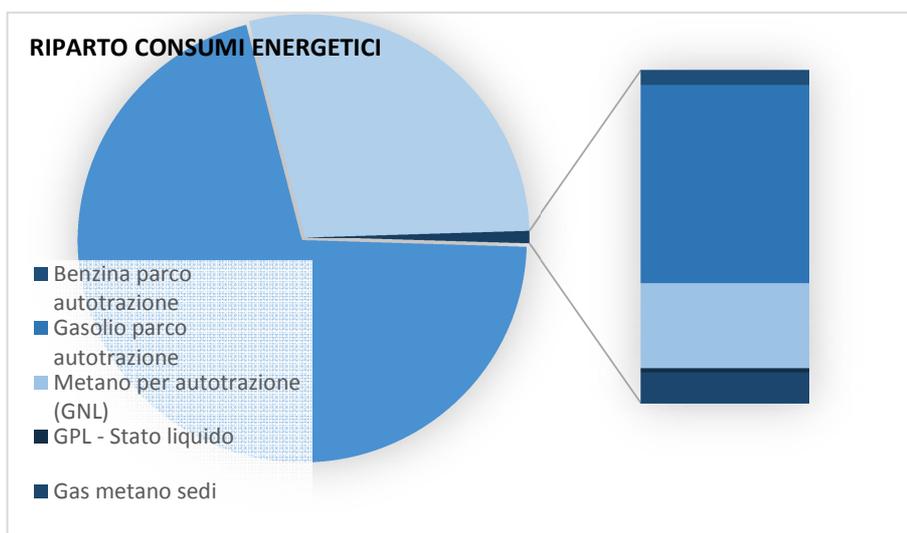
La tabella che segue riporta la serie storica dei consumi dal 2014 al 2017 espressi, per un confronto omogeneo, in tep (tonnellate equivalenti di petrolio) e GJ (Giga Joule). Secondo la Delibera EEN 3/08¹ il fattore di conversione dell'energia elettrica, pari a 0.187 tep/MWh, permette di trasformare i consumi di energia elettrica in tep. Ulteriore conversione disponibile è quella che consente di esprimere il consumo di energia primaria in Joule (fattore di conversione dai tep pari a $4,186 \cdot 10^{10}$), misura di riferimento per gli Standard di rendicontazione adottati (GRI Standard).

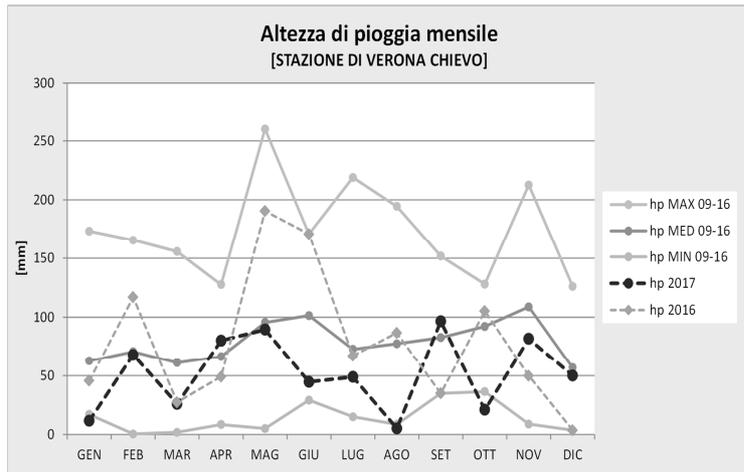
I consumi complessivi di energia per il 2017 sono stati di 912.107,3 GJ (contro i circa 857.531 GJ dell'anno precedente). Tale incremento è da ricondurre essenzialmente al maggior consumo di energia elettrica, per le cause precedentemente riportate.

¹ Delibera EEN 3/08: Aggiornamento del fattore di conversione dei kWh in tonnellate equivalenti di petrolio connesso al meccanismo dei titoli di efficienza energetica

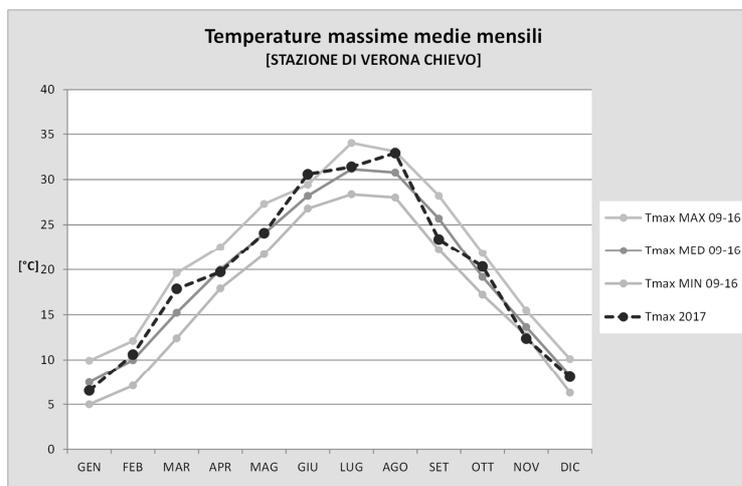
Fonte energetica	GJ			tep		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Carburanti autoparco						
Benzina parco autotrazione	394,3	201,3	221,9	9,4	4,8	5,3
Gasolio parco autotrazione	5.245,8	5.479,1	6.161,8	125,3	130,9	147,2
Metano per autotrazione	2.256,3	2.313,6	1.800,0	53,9	55,3	43,0
GPL - Stato liquido	108,1	-	-	2,6	-	-
Combustibili per riscaldamento						
Gas metano sedi	819,0	712,0	303,9	19,6	17,0	7,3
Gas metano depuratore Verona			239,4			5,7
Biogas						
Biogas depuratore (caldaia)	10,9	620,8	230,2	0,3	14,8	5,5
Energia elettrica						
Energia elettrica Media Tensione	643.106,9	600.505,1	609.072,2	15.363,3	14.345,6	14.550,2
Energia elettrica Bassa Tensione	260.166,0	247.699,3	234.103,3	6.215,1	5.917,3	5.592,5
Totale	912.107,3	857.531,3	852.132,7	21.789,5	20.485,7	20.356,7

Il consumo energetico più rilevante per la Società rilevato nel 2017 (come lo era stato per l'anno precedente) riguarda l'energia elettrica, che incide per il 99% circa dei consumi energetici complessivi. Tale fonte di energia è, a sua volta, ripartita in media tensione (circa 70%) e bassa tensione (circa 29%).





Si è osservato in parallelo come i consumi idrici complessivi del 2017 abbiano registrato un massimo storico, dall'inizio della gestione Acque Veronesi, in termini di volume emunto. Il maggior prelievo idrico (maggiore richiesta) è direttamente legato, come per i consumi di energia elettrica, alle particolari condizioni ambientali che hanno contraddistinto tutto l'anno, e in particolare, il periodo estivo.



Come è possibile notare dai grafici, le temperature nei mesi di giugno e agosto 2017 hanno raggiunto valori nettamente al di sopra della media stagionale, e nel contempo le piogge sono risultate scarse durante quasi tutto l'anno. Ad aggravare la situazione ha contribuito anche la seconda parte del 2016, periodo caratterizzato da una certa scarsità di piogge.

L'impianto di depurazione e la cogenerazione di energia

Il ciclo produttivo dell'impianto di depurazione di Verona ha inserito al suo interno una sezione di digestione anaerobica dei fanghi prodotti dall'attività depurativa. Lo scopo di tale trattamento è la stabilizzazione anaerobica del fango primario e secondario con la conseguente produzione di biogas dal quale viene effettuato un recupero di parte dell'energia elettrica necessaria a far funzionare il più grande impianto di depurazione di Acque Veronesi.

L'impianto di cogenerazione installato è caratterizzato da una potenza elettrica pari a 625 kW ed utilizza per il proprio processo una potenza termica pari a 692 kW con emissioni di CO₂ pari a 500 mg/Nm³ (= milligrammi/Normal-m³).

Consumi indiretti di energia

GRI302-2

I consumi indiretti di energia si riferiscono alla 'catena di fornitura' e, in particolare, ai fornitori di servizi di Acque Veronesi. Tali consumi afferiscono in prevalenza carburanti per autotrazione. Allo stato attuale la fonte di tali consumi non è nella disponibilità della Società. Ai fini del presente documento non è stato possibile raccogliere tale informazione, fuori del perimetro di Acque Veronesi e frammentata presso numerosi fornitori.

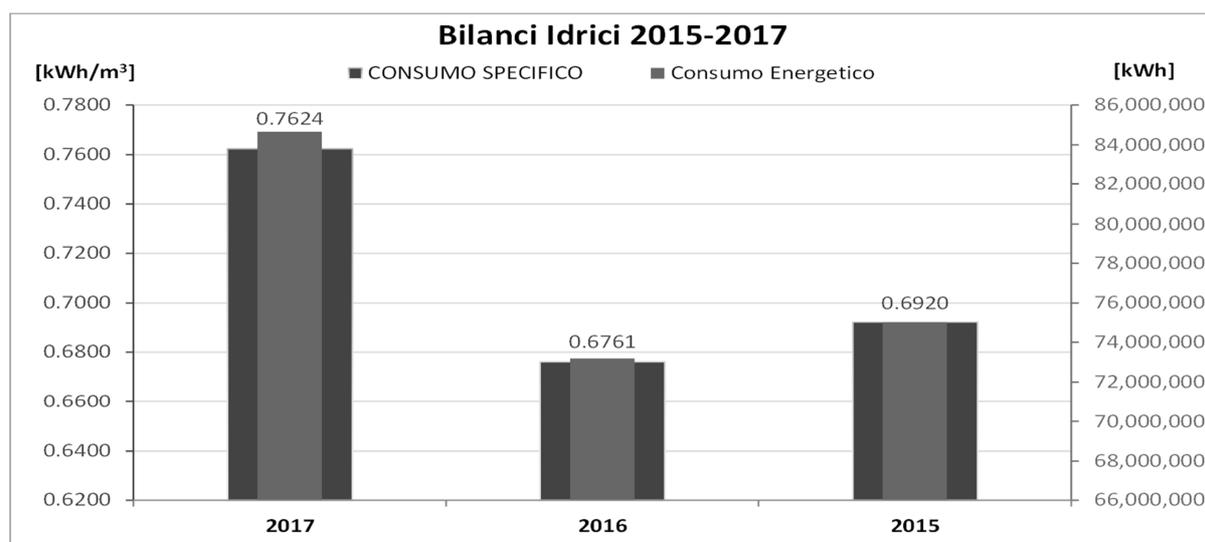
Intensità energetica

GRI302-3

Per esprimere l'intensità energetica aziendale si è rapportato il consumo di elettricità complessivo dell'organizzazione (bassa e media tensione), espresso in MJ, con i volumi di acqua totali prelevati dall'ambiente (sia da falda che da sorgente) nell'anno 2017, come da bilancio idrico per l'anno corrente. Tale indicatore è stato calcolato anche per il 2016.

2017 [MJ/m ³ emunto]	2016 [MJ/m ³ emunto]
8,134	7,835

L'intensità energetica può essere espressa anche rapportando il consumo energetico relativo all'intero comparto acquedottistico (pozzi, campi pozzi, rilanci e potabilizzatori) al volume idrico prelevato dall'ambiente (sia da falda che da sorgente); da tale elaborazione si può osservare per il 2017 un incremento dell'indice specifico rispetto agli anni precedenti, imputabile alle eccezionali condizioni climatiche del 2017 e allo stress idrico causato dal basso apporto delle sorgenti, come richiamati nelle pagine precedenti. Tale aspetto è evidenziato nella figura seguente:



Si riporta di seguito un ulteriore calcolo dell'intensità energetica specifica per alcuni servizi (espressa in MJ) limitatamente al 2017, utilizzando le fonti indicate in tabella:

Descrizione	2017	Fonte
MJ emunto/m³ emunto	1,323	Fonte: bilancio idrico 2017 (m3 da falda), consuntivo EE 2017 (kWh POZ e CPZ)
MJ pot. /m³ potabilizzato	0,885	Fonte: bilancio idrico 2017 (m3 da potabilizzare), consuntivo EE 2017 (kWh POT)
MJ dep./m³ depurato	1,394	Fonte: bilancio depurazione 2017 (m3 depurati), consuntivo EE 2017 (kWh DEP + autoprodotta)

Riduzione dei consumi energetici

GRI302-4 GRI302-5

L'azienda è costantemente impegnata su più fronti, con iniziative volte alla conservazione e all'efficienza energetica. Nel 2017, per 30 siti a consumo rilevante, sono stati riscontrati dei risparmi energetici, rendicontati ad ENEA secondo le tempistiche dell'art.7 comma 8 del D.Lgs 102/2014.

Le iniziative volte alla riduzione dei consumi energetici sono di molteplici tipologie e riassumibili in:

- Miglioramenti gestionali degli impianti (variazione logiche funzionamento);
- 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.

Tali strategie hanno garantito un risparmio complessivo sintetizzato in tabella seguente:

Riduzione del consumo energetico					
2017			2016		
kWh	Tep	GJ	kWh	Tep	GJ
1.750.518	327,3	13.701	1.837.820	343,7	14.387

Per il calcolo dei risparmi si è utilizzato il metodo previsto dall'ENEA (art. 7, comma 8 D.lgs. 102/14), che prevede di rendicontare i risparmi suddivisi per ogni sito aziendale per l'anno di rendicontazione 2017 (n) in rapporto all'anno di riferimento 2016 (n-1). Calcolato l'indice kWh/m³ per l'anno (n) ed (n-1), i relativi risparmi derivano dalla differenza tra tali indici moltiplicati per il fattore di normalizzazione, rappresentato dalla portata (depurata, emunta, rilanciata) per l'anno (n) - Fnp.

Nonostante le attività aziendali volte alla riduzione dei consumi energetici dei propri siti e al miglioramento globale dell'efficienza operativa, si è osservata una lieve flessione in termini di risparmio, da ricondurre essenzialmente alle eccezionali condizioni climatiche del 2017 e allo stress idrico causato dal basso apporto delle sorgenti, come richiamate nelle pagine precedenti.

La risorsa acqua

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-3

GRI 303-1 GRI303-2 GRI 303-3

La 'mission' di Acque Veronesi è quella di presidiare, difendere e preservare la risorsa idrica con fini di tutela, prevenzione e riequilibrio ambientale. Come già ricordato in altre sezioni del presente Bilancio di sostenibilità, il raggiungimento degli obiettivi strategici richiede che Acque Veronesi continui a realizzare gli investimenti necessari per il miglioramento del servizio, della qualità e capillarità della rete idrica. Il lavoro delle persone e le politiche praticate dall'organizzazione si ispirano a criteri di trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione per concretizzare efficacia ed efficienza della gestione.

Le informazioni che vengono fornite nella presente sezione si riferiscono all'acqua emunta dalla Società per essere potabilizzata e distribuita agli utenti finali. I consumi interni di acqua riguardano gli utilizzi sanitari ed alcuni lavaggi di processo, che non rappresentano un dato significativo.

Gestione della qualità dell'acqua erogata

Il maggiore e più delicato impegno nella gestione di un acquedotto è quello di assicurare una elevata qualità dell'acqua, per mezzo di controlli che devono necessariamente riguardare tutto il percorso delle acque utilizzate dalle fonti alla permanenza dell'acqua nella rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente.

A tale scopo, Acque Veronesi dispone di una procedura specifica, che prevede in modo analitico le diverse attività messe in atto dal personale di Acque Veronesi (Gestione Acquedotto, Laboratorio e Ufficio Gestione Operativa Qualità dell'Acqua nella fattispecie) al fine di garantire la potabilità dell'acqua erogata secondo i parametri individuati dal Decreto Legislativo n. 31/2001 e nel rispetto delle Delibere della Regione Veneto.

La fase chiave del processo è rappresentata dal Monitoraggio, effettuato sulla base di un Piano Campionamenti ed Analisi suddiviso per Zone e Comuni che individua i punti di prelievo, descrive la quantità di campioni di acqua potabile che dovranno essere sottoposti ad analisi e la tipologia dei controlli da effettuare.



La gestione degli impianti acquedotto

Assicurare la gestione del processo dell'acqua potabile, rispettando i parametri stabiliti dal D.Lgs. n. 031/2001 e adempiendo ai compiti previsti dal Piano di Autocontrollo rappresenta un aspetto essenziale del modello di business di Acque Veronesi. La politica praticata dalla Società è codificata attraverso una procedura articolata in fasi.



La gestione delle reti acquedotto

La procedura per la gestione delle reti acquedotto deve garantire il corretto ed omogeneo soddisfacimento dei fabbisogni idrici alla cittadinanza, nel rispetto dei parametri indicati dalla Carta dei Servizi, garantendo l'efficienza della rete acquedottistica nel pieno rispetto della sicurezza e della normativa vigente.

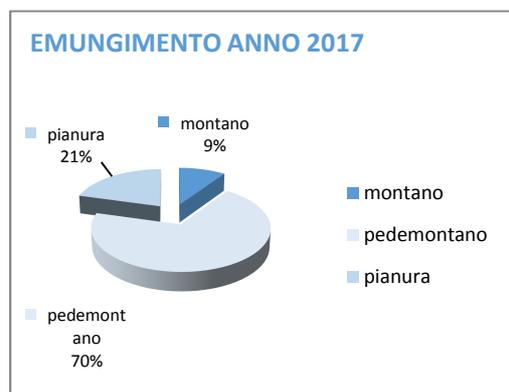


I prelievi di risorse idriche

Nel corso del 2017 Acque Veronesi ha gestito le reti acquedottistiche di 77 Comuni, per una lunghezza complessiva di circa 5.897 km. Sono stati prelevati dall'ambiente complessivamente circa 111 milioni di m³ di acqua: l'emungimento è avvenuto per il 95,7% da falde profonde e per il 4,3% da sorgenti.

La quantità di risorsa idrica potabile prelevata è pari quasi a 79,4 milioni di m³, mentre la quantità che necessita di un processo di potabilizzazione è pari a 31,6 milioni di m³. In termini percentuali, il 71,5% è immesso in rete senza trattamento, mentre il 28,5% viene potabilizzato.

Acque Veronesi ha ceduto nel 2017 alle Società Acque Potabili S.p.A., Acque del Chiampo S.p.A. e Centro Veneto Servizi S.p.A. un quantitativo pari a circa 5,5 milioni di m³ di acqua potabilizzata dalla centrale di Madonna di Lonigo. Dal bilancio idrico risulta che sono stati immessi complessivamente nelle reti acquedottistiche 103,8 milioni di m³, suddivisi per il 12,3 % nel distretto Montano, per il 70,9 % nel distretto Pedemontano e per il 16,7 % nel distretto della Pianura.



Emungimento

Nel 2017 Acque Veronesi ha prelevato dall'ambiente un totale di circa 111,05 milioni m³ di acqua. La successiva tabella mostra la relativa suddivisione per distretto. Il volume totale prelevato dalle fonti di approvvigionamento nel corso dell'anno 2017 rispecchia sostanzialmente l'andamento dei volumi dell'anno 2016. L'incremento del 2,5% del volume totale prelevato nel corso dell'anno 2017 rispetto l'anno 2016 è dovuto alle già ricordate particolari condizioni climatiche che si sono registrate nei mesi estivi nella Provincia di Verona.

DISTRETTO	EMUNGIMENTO (m ³)				Incremento emunto 2017-2016 (%)	
	2017	2016	2017 (%)	2016 (%)		
Montano	10.580.707	10.241.481	9,5%	9,5%	3,2%	
Pedemontano	77.538.920	77.187.131	69,8%	71,3%	0,5%	
Pianura	22.935.788	20.825.477	20,7%	19,2%	9,2%	
Totale	111.055.415	108.254.089	100,0	100,0	2,5%	

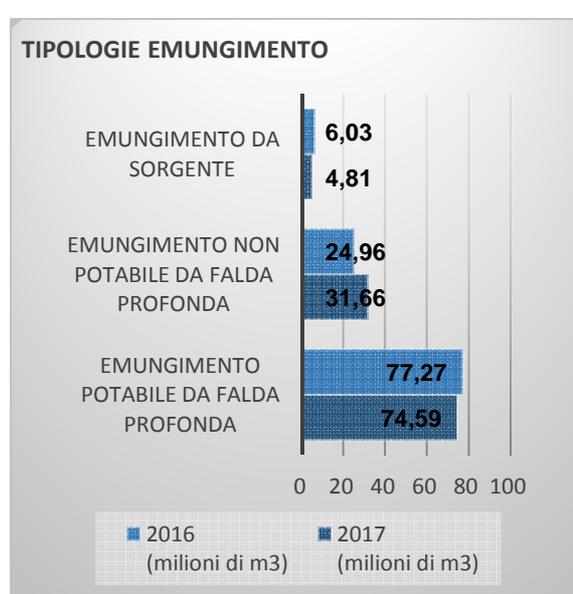
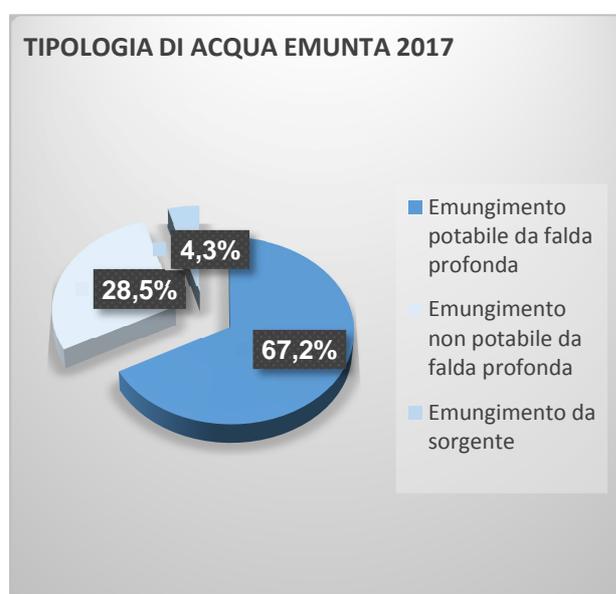
Tutti i valori riportati si riferiscono a misure dirette

Fonti di approvvigionamento

Le tipologie delle fonti di approvvigionamento gestite da Acque Veronesi sono le falde profonde, che presentano una qualità dell'acqua classificata come potabile; falde profonde la cui risorsa necessita di un processo di potabilizzazione; sorgenti. I prelievi in relazione alle diverse fonti sono evidenziate nella seguente tabella:

TIPOLOGIA DI PRELIEVO	m ³ /anno		%	
	2017	2016	2017	2016
Emungimento potabile da falda profonda	74.585.838	77.266.135	67,2%	71,4%
Emungimento non potabile da falda profonda	31.656.544	24.957.412	28,5%	23,1%
Prelievo da sorgenti	4.813.034	6.030.543	4,3%	5,6%
Totale	111.055.415	108.254.089	100,0%	100,0%

Tutti i valori riportati si riferiscono a misure dirette



Di seguito i dati relativi alla medesima suddivisione di prelievo, ma distinti per distretto.

TIPOLOGIA DI PRELIEVO - DISTRETTO MONTANO	m ³ /anno		%	
	2017	2016	2017	2016
Emungimento potabile da falda profonda	4.209.975,54	3.659.990,29	39,8%	35,7%
Emungimento non potabile da falda profonda	2.330.926,00	1.376.128,00	22,0%	13,4%
Prelievo da sorgenti	4.039.805,92	5.205.363,18	38,2%	50,8%
Totale	10.580.707,46	10.241.481,46	100,0%	100,0%

Tutti i valori riportati si riferiscono a misure dirette

TIPOLOGIA DI PRELIEVO - DISTRETTO PEDEMONTANO	m ³ /anno		%	
	2017	2016	2017	2016
Emungimento potabile da falda profonda	65.876.322,70	67.257.776,72	85,0%	87,1%
Emungimento non potabile da falda profonda	10.889.369,86	9.104.174,93	14,0%	11,8%
Prelievo da sorgenti	773.227,59	825.179,50	1,0%	1,1%
Totale	77.538.920,15	77.187.131,14	100,0%	100,0%

Tutti i valori riportati si riferiscono a misure dirette

TIPOLOGIA DI PRELIEVO DISTRETTO PIANURA	m ³ /anno		%	
	2017	2016	2017	2016
Emungimento potabile da falda profonda	4.499.539,67	6.348.367,57	20%	30%
Emungimento non potabile da falda profonda	18.436.248,13	14.477.109,31	80%	70%
Prelievo da sorgenti	.	.	0%	0%
Totale	22.935.787,80	20.825.476,88	100%	100%

Tutti i valori riportati si riferiscono a misure dirette.

Il distretto montano, per la sua natura geomorfologica, è quello con la percentuale più elevata di prelievo da sorgenti, mentre il distretto pedemontano presenta invece una maggiore quantità di falde profonde potabili rispetto alle altre due fonti disponibili. La pianura è l'area che presenta un più elevato bisogno del servizio di potabilizzazione dell'acqua emunta.

Le perdite nelle reti dell'acquedotto

La percentuale di acqua non consegnata rispetto all'acqua immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici, ecc.) e a perdite apparenti (manutenzioni di reti ed impianti, perdite di processo degli impianti di potabilizzazione) o amministrative (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto ad una determinata data, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi); queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata al Cliente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata.

I dati - Volume non consegnato

Rapportando il dato di volume erogato al volume immesso, risulta che non sono stati consegnati alle utenze circa 42,7 milioni di m³, rispetto ai 40,8 milioni m³ del 2016 (calcolata secondo la Delibera 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)").

La percentuale media ponderata di non consegnato alle utenze (calcolata secondo RQTI), risulta pari al 38,4% (37,4% nel 2016 – dato riparametrato secondo RQTI).

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

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

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

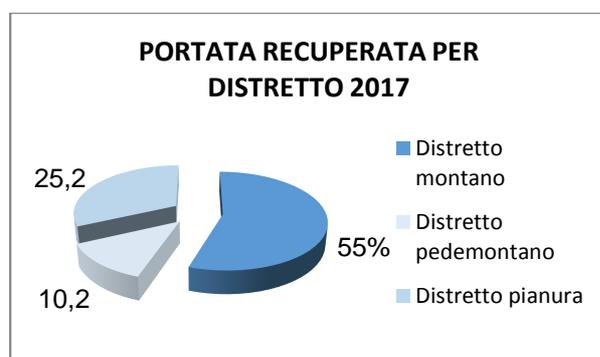
Rif. normativo: Delibera n. 917/2017 ARERA – Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato – articolo 8.

Il corrispondente indice di perdita lineare per il 2017 è pari a 19,83 m³/km/gg, mantenendosi stabile rispetto al 2016 (19,08 m³/km/gg).

Il monitoraggio - Attività di ricerca perdite

Acque Veronesi svolge campagne sistematiche di ricerca perdite presso i Comuni in gestione, dando la priorità alle zone più problematiche. Gli interventi sono di tipo puntuale, a seguito di segnalazioni di perdite occulte derivate dalle analisi dei trend, e ricerche sistematiche in porzioni di rete estese. Tali attività hanno consentito di recuperare i seguenti quantitativi:

	2017	2016
Portata recuperata totale (l/s)	79	59,6
di cui, distretto montano (l/s)	43,6	24,3
di cui, distretto pedemontano (l/s)	10,2	20,2
di cui, distretto pianura (l/s)	25,2	15,1
Volume di acqua recuperato (m ³)	2.500.000	1.900.000



La strategia - Iniziative e progetti di Acque Veronesi per la riduzione delle perdite

Attività di verifica di misure di portata telecontrollate - Nel corso dell'anno sono state svolte diverse verifiche in campo di misuratori di portata telecontrollati, tramite l'utilizzo di strumenti di misura portatili con data logger incorporato per la registrazioni dei dati, sono state quindi confrontate le misure in campo e validate o meno le misure registrate presso la centrale operativa.

Aggiornamenti dei sinottici delle reti di acquedotto comunali e definizione dei sistemi idrici - Per analizzare nel dettaglio le reti comunali, vengono costantemente aggiornati i sinottici dettagliati con riportate le fonti di approvvigionamento, il posizionamento delle centrali di potabilizzazione e di rilancio (con i relativi dati riguardanti le pompe) e i serbatoi di accumulo.

Vengono riportati in tali sinottici anche le principali condotte di interconnessione tra i serbatoi, le centrali, le fonti di approvvigionamento, le interconnessioni con i principali distretti e frazioni comunali ed infine il posizionamento dei punti di disinfezione (tramite ipoclorito di sodio, biossido di cloro e lampade UV). In alcuni casi si è provveduto inoltre a definire sistemi idrici sprovvisti di misure; tramite la posa di misure di portata mobili è stato possibile definire gli approvvigionamenti ed i consumi in porzioni di rete limitati.

Distrettualizzazione - A seguito dell'installazione di diverse misure di portata nella rete di San Giovanni Lupatoto, è stata completata la posa dei sistemi di trasmissione dei dati per poter telecontrollare l'intero sistema di adduzione e distribuzione. Tali dati verranno utilizzati per definire

le zone con maggiori problematiche e facilitare la ricerca di anomalie della rete proprie della presenza di perdite occulte.

Attività sui Potabilizzatori - L'attività di monitoraggio e di controllo delle caratteristiche igieniche dell'acqua destinata al consumo umano deve essere basata sul concetto che la struttura acquedottistica costituisce un 'impianto di produzione' di acqua potabile e che il controllo dei requisiti di qualità del prodotto deve essere eseguito lungo tutta la linea di produzione, tenendo conto dei rischi specifici che sono propri di ogni fase del processo e individuandone quindi i 'punti critici', ossia quei punti dove si può verificare una variazione della qualità dell'acqua.

Con lo scopo di seguire con attenzione ogni step potabilizzativo, sono stati redatti specifici piani di campionamento integrati a quelli delle acque potabili per singolo impianto di potabilizzazione. Nello specifico si sono suddivisi i piani nelle varie sezioni impiantistiche: emungimento, trattamento e rilancio in rete. Sarà così possibile osservare e calcolare il rendimento potabilizzativo per singolo impianto e comparto.

Ci si è infine occupati di sostituire le masse adsorbenti a carbone attivo granulare (GAC) in diversi filtri, a seguito della normale diminuzione delle capacità di trattenere gli inquinanti.

Attività svolte per il servizio impianti di Acquedotto e fognatura - Sono stati realizzati diversi interventi sugli impianti di acquedotto e fognatura, raggruppabili in macrocategorie, a seconda della natura e della finalità dell'opera stessa. In particolare, le tipologie di intervento più significative riguardano gli interventi di manutenzione straordinaria sugli impianti, quelli relativi all'efficientamento impiantistico richiesto dai comparti più bisognosi, quelli relativi all'efficientamento energetico a favore di una riduzione dei consumi elettrici delle macchine e quelli relativi alla messa a norma.

Potabilizzazione

Nel corso dell'anno 2017 Acque Veronesi ha trattato un volume complessivo di circa 31,5 milioni di m³ di acqua di falda, attraverso la gestione di 30 impianti di potabilizzazione in servizio. Le principali tecniche di potabilizzazione ed individuazione dei processi in gestione presso gli impianti sono evidenziate nella tabella:

Parametri/inquinanti	Processi di potabilizzazione
Arsenico	Coagulazione/precipitazione Allumina Attiva Scambio Ionico Osmosi Inversa
Ferro e Manganese	Pre-Ossidazione + filtrazione Scambio Ionico Filtrazione catalitica su mezzo granulare
Nitrati	Osmosi Inversa Denitrificazione Biologica Scambio ionico
Microinquinanti Organici	Adsorbimento su Carbone Attivo Granulare
Ammoniaca	Bio-nitrificazione Strippaggio e filtrazione su membrana Scambio Ionico

Il Servizio depurazione

Acque Veronesi gestisce 66 impianti di depurazione, la cui suddivisione per fasce di potenzialità è la seguente:

Potenzialità impianti gestiti 2017-2016

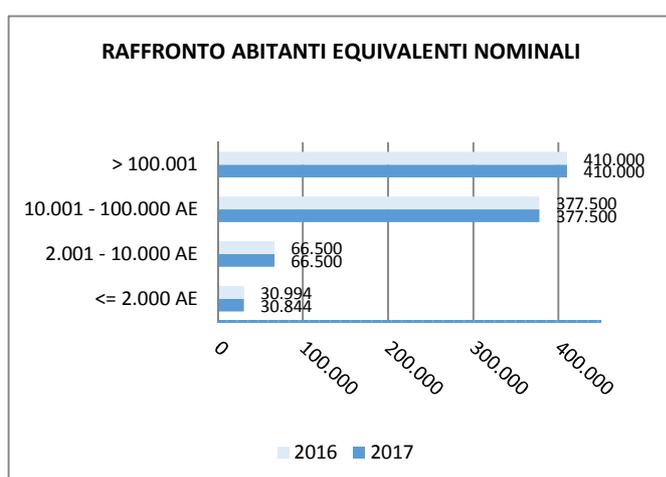
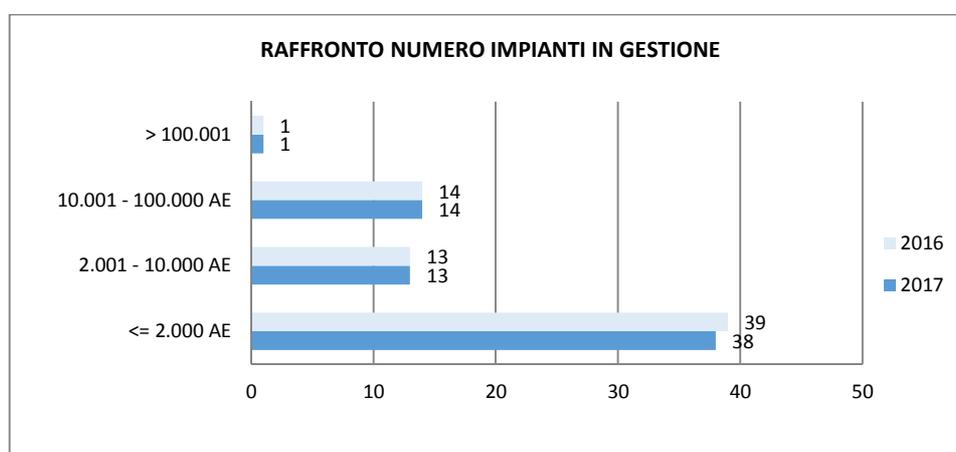
Fascia di Potenzialità	Numero Impianti		Abitanti Equivalenti nominali	
	2017	2016	2017	2016
<= 2.000 AE	38	39	30.844	30.994
2.001 - 10.000 AE	13	13	66.500	66.500
10.001 - 100.000 AE	14	14	377.500	377.500
> 100.001	1	1	410.000	410.000
Totale	66	67	884.844	884.994

AE= Abitanti Equivalenti

Il maggior numero di impianti appartiene alla fascia di potenzialità inferiore in quanto, specialmente nella zona di pianura, la conformazione geomorfologica del terreno e la dislocazione degli insediamenti abitativi non permettono una facile centralizzazione degli impianti.

Il depuratore con maggiore potenzialità è l'impianto al servizio della città di Verona e dei Comuni limitrofi di Buttapietra, Negrar e Grezzana, progettato per trattare una potenzialità nominale di 410.000 abitanti equivalenti.

Acque Veronesi



La portata trattata da parte dei depuratori di Acque Veronesi nel 2017 è stata di 63.059.925 m³, per un 'carico organico' equivalente a 658.996 abitanti equivalenti effettivi. Come risulta dai dati rappresentati nella successiva tabella, nella generalità dei casi la potenzialità nominale complessiva degli impianti (circa 885.000 AE nominali) non è stata ancora raggiunta.

Potenzialità impianti di depurazione

Distretto	AE nominali		AE trattati		Q trattata tot (m3)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
montano	4.735	4.735	2.022	2.038	138.895	156.658
pedemontano	705.850	702.000	594.887	583.260	49.010.066	54.474.982
pianura	178.259	178.259	62.087	78.434	13.910.964	15.475.103
totale	888.844	884.994	658.996	663.732	63.059.925	70.106.743



Attività svolte per il servizio di depurazione

Nel corso del 2017 sono stati realizzati molti interventi sugli impianti di depurazione, raggruppabili in relazione alla natura e finalità dell'opera stessa. In particolare, oltre agli interventi di manutenzione ordinaria sono stati effettuati interventi relativi all'efficiamento impiantistico richiesto dai comparti più bisognosi, all'efficiamento energetico, a favore di una riduzione dei consumi elettrici delle macchine, alla messa a norma e all'adeguamento normativo sulla base del PTA vigente degli impianti stessi, ed infine interventi di manutenzione straordinaria.

L'acqua - Gli inquinanti emergenti

Con il termine di 'inquinanti chimici emergenti' nelle acque si intendono quelle sostanze derivanti dalle attività antropiche che ne determinano la crescente diffusione nelle acque. Si tratta perlopiù di inquinanti per i quali non sono ad oggi ben noti gli eventuali rischi per la salute e l'ambiente e, spesso, non esistono limiti normativi nelle acque ad uso umano.

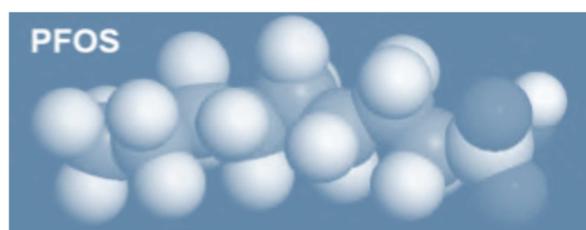
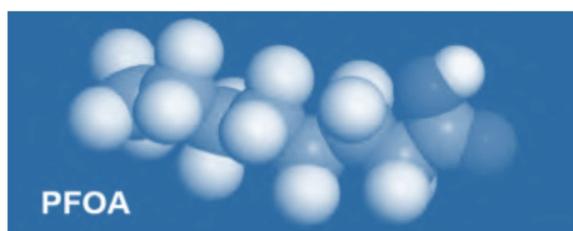
Acque Veronesi, che pone da sempre molta attenzione alla problematica, ha recentemente affrontato il tema della presenza di uno di questi elementi, i PFAS, nelle acque destinate al bacino di utenza servito dalla centrale acquedotto di Lonigo.

PFAS – Cosa sono

La sigla indica **Sostanze Perfluoro Alchiliche** (*acidi perfluoroalchilici*): è una famiglia di composti chimici utilizzata prevalentemente in campo industriale. Sono diffusi in tutto il mondo e vengono utilizzati per rendere resistenti ai grassi e all'acqua tessuti, carta, rivestimenti per contenitori di alimenti, ma anche per la produzione di pellicole fotografiche, schiume antincendio, detersivi per la casa.

I PFAS sono un gruppo di composti di sintesi classificati come inquinanti chimici emergenti:

- i composti sono utilizzati principalmente per rendere resistenti ai grassi e all'acqua vari materiali e sono ampiamente utilizzati in applicazioni civili ed industriali;
- tra le principali caratteristiche dei composti si cita: resistenza termica, inerzia chimica (dovuta ai legami C-F), inerzia biologica, idrofobicità e lipofobicità;
- persistenti nell'ambiente e trasportabili a distanza dall'acqua.



Le classi di PFAS più diffuse sono:

- **PFOA** (acido perfluorooctanoico)
- **PFOS** (perfluorottanosulfonato): usato per esempio nelle schiume antincendio.

SINGOLI INQUINANTI DELLA FAMIGLIA DEI PFAS		
Acronimo	Nome	Formula
PFBA	acido perfluoro-butanoico	C ₄ HF ₇ O ₂
PFPeA	acido perfluoro-pentanoico	C ₅ HF ₉ O ₂
PFHxA	acido perfluoro-n-esanoico	C ₆ HF ₁₁ O ₂
PFHpA	acido perfluoro-n-eptanoico	C ₇ HF ₁₃ O ₂
PFOA	acido perfluoro-ottanoico o "C8"	C ₈ HF ₁₅ O ₂
PFNA	acido perfluoro-n-nonanoico	C ₉ HF ₁₇ O ₂
PFDeA	acido perfluoro-n-decanoico	C ₁₀ HF ₁₉ O ₂
PFUnDA	acido perfluoro-n-undecanoico	C ₁₁ HF ₂₁ O ₂
PFDoDA	acido perfluoro-dodecanoico	C ₁₂ HF ₂₃ O ₂
PFBS	acido perfluoro-butansolfonico	C ₄ HF ₉ O ₃ S
PFHxS	acido perfluoro-esansolfonico	C ₆ HF ₁₃ O ₃ S
PFOS	acido perfluoro-ottansolfonico	C ₈ HF ₁₇ O ₃ S

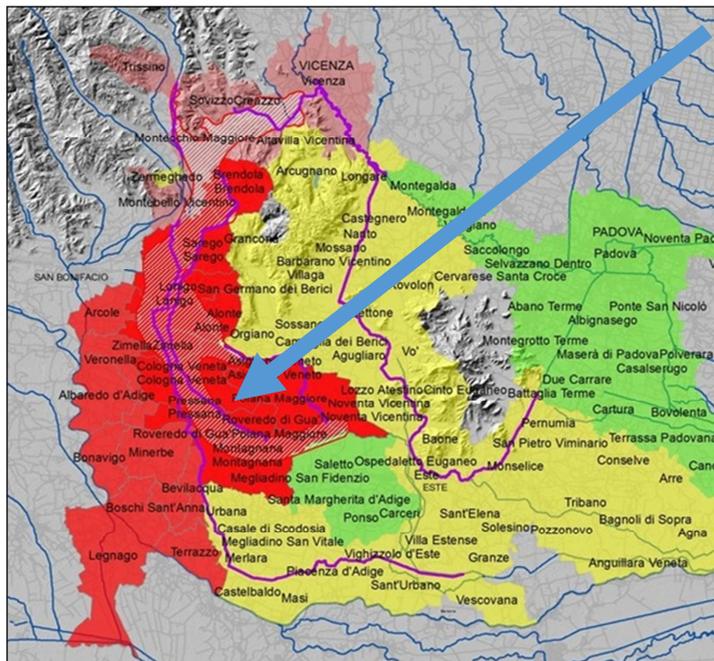
I limiti normativi

La normativa fissa requisiti minimi di sicurezza, che riguardano un numero relativamente limitato di sostanze di interesse prioritario, sulla base delle conoscenze scientifiche disponibili.

I PFAS non sono inclusi tra le sostanze di interesse prioritario per la sicurezza dell'acqua secondo la normativa italiana, che, pertanto, non ne definisce i limiti di concentrazione. Neppure la legislazione europea, né l'Organizzazione Mondiale della Sanità, definiscono dei valori di accettabilità nelle acque idonee al consumo umano per queste sostanze che, però, a causa dell'estensiva produzione e uso, sono state rilevate in concentrazioni significative nell'ambiente e negli organismi viventi.

Dal mese di Maggio 2013 a Febbraio 2014, in assenza di altre indicazioni, Acque Veronesi, in accordo con ULSS20 di Verona, ha adottato per le acque potabili i limiti di legge presenti nella normativa ambientale tedesca, che corrispondono a PFOA+PFOS < 500 ng/L (nanogrammi/litro) come concentrazione che richiede provvedimenti precauzionali per la riduzione dell'assunzione di PFOA e PFOS nei neonati/lattanti e nelle donne in gravidanza.

La Regione del Veneto con Deliberazione n. 1590 del 3/10/2017 ha adottato, per l'ambito territoriale regionale, nuovi e più restrittivi valori di performance (obiettivo) per i PFAS nelle acque destinate al consumo umano (compresa l'acqua attinta da captazioni autonome), ferme restando le competenze statali e fino a diverse e nuove indicazioni da parte delle autorità nazionali e sovranazionali competenti. I nuovi valori adottati dalla Regione Veneto prevedono: per "PFOA + PFOS" ≤ 90ng/l, di cui il PFOS non superiore a 30 ng/l ed i valori della somma degli "altri PFAS" ≤ 300 ng/l.



Identificazione della 'Zona Rossa' - così come indicato dalla Regione Veneto DGR 2133/2016 Con la delibera della Giunta regionale n. 1591 del 03/10/17, per i Comuni che ricadono nella 'Zona Rossa' (*area scura nella mappa*), così come identificati dalla stessa Regione Veneto nell'allegato A del DGR n. 2133/2016 e che si traducono nel bacino d'utenza servito dalla centrale di Lonigo (per il territorio gestito), è stato fissato un ulteriore abbassamento dei limiti di performance, imponendo PFOA + PFOS < 40 [ng/L], mantenendo comunque l'obiettivo tendenziale della virtuale assenza di PFAS.

Cosa ha fatto e cosa sta facendo Acque Veronesi

- Nel mese di Maggio 2013, il MATTM - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, a seguito di uno studio condotto dal CNR pubblicato lo stesso anno, evidenzia la presenza di sostanze Perfluoro- Alchiliche (PFAS) nelle acque potabili e nelle acque superficiali della Provincia di Vicenza e di alcuni Comuni limitrofi.
- In data 11/06/2013 (Prot. 247377) la Regione Veneto ha inoltrato la nota del MATTM in cui si evidenzia la presenza di sostanze perfluoro-alchiliche in diversi corpi idrici superficiali ed in alcuni punti di erogazione pubblici delle acque potabili nella provincia di Vicenza e Comuni limitrofi. La comunicazione aveva lo scopo di portare a conoscenza della problematica i diversi Enti di controllo e di fornire ogni informazione concernente il riscontro della presenza di tali sostanze.

- Nel luglio dello stesso anno, i gestori del Servizio Idrico Integrato, responsabili delle acque destinate al consumo umano, vengono informati dalla Regione Veneto della presenza di tali composti e danno immediato avvio all'implementazione di tecnologie atte a ridurre la concentrazione dei PFAS nelle acque distribuite.
- Nell'immediato, Acque Veronesi si è attivata per analizzare il sistema attuando diverse misure di contenimento del problema e ha provveduto a:
 - definire le portate emungibili dalle singole opere di presa da falda profonda svolgendo diverse prove in campo;
 - definire le aree approvvigionate dalla centrale e la popolazione annessa;
 - sostituire il carbone attivo granulare nei filtri con massa vergine di origine vegetale da noce di cocco altamente performante;
 - ridefinire il piano di campionamenti implementandolo con le analisi relative ai PFAS dai pozzi all'immissione in rete di distribuzione;
 - modificare le logiche di accensione delle pompe sommerse, prediligendo l'emungimento dai pozzi che presentano un minor grado di inquinamento, permettendo così di avere il minor carico di inquinante possibile in ingresso alla centrale e, quindi, ai filtri GAC.

Tali misure, svolte nell'arco temporale di un mese, hanno permesso di trattare le acque con la minor concentrazione possibile di PFAS.

Dal luglio 2013, Acque Veronesi sta provvedendo a modificare la logica di utilizzo dei pozzi di emungimento e a potenziare i filtri a carbone attivo presso gli impianti di adduzione dell'acqua attinta dal campo pozzi di Almisano di Lonigo. Successivi controlli sulle acque a monte e a valle degli impianti di trattamento ne hanno confermato l'efficacia, con una netta riduzione dei livelli di PFAS.

Dall'anno 2015, Acque Veronesi ha attivato il monitoraggio di tutte le fonti di approvvigionamento in gestione, per la definizione delle concentrazioni dei PFAS. Sono stati integrati i piani di auto-campionamento redatti da Acque Veronesi e consegnati alle ULS di competenza, in modo da definire le concentrazioni di PFAS nei singoli centri di produzione, mettendo priorità alle centrali d'importanza strategica per poi estendere il monitoraggio a tutti i pozzi e sorgenti in gestione.

Sperimentazione

La Società si è inoltre occupata della sperimentazione di diverse tecniche di abbattimento, in quanto tale inquinante viene difficilmente ritrovato nella letteratura tecnica. Si stanno ricercando, sperimentando e valutando dal punto di vista tecnico-economico, nuovi sistemi di potabilizzazione alternativi all'attuale (carbone attivo granulare) per il miglioramento dell'abbattimento degli inquinanti PFAS in acquedotto, in particolare per i composti a catena corta. In particolare si stanno analizzando le seguenti soluzioni:

- Utilizzo di filtri GAC in serie, per valutare la possibilità di aumentare gli indici di performance del sistema di filtrazione in termini di battimento degli inquinanti e di vita utile del carbone, da testare con acqua dei pozzi di Madonna di Lonigo, per valutare l'indice CUR (Carbon Usage Rate – Tasso di utilizzo del carbone) e BV (Bed Volumes – Letti trattati), tramite colonne di carbone poste in serie.
- Sistema basato su nanotecnologie, da test in colonna di laboratorio sono stati ottenuti risultati efficaci sui composti sia a catena lunga che a catena corta.
- Sistema basato su resine sintetiche a scambio ionico di nuova generazione che, su test eseguiti da alcuni ricercatori dell'Università di Padova, hanno dato risultati positivi nell'abbattimento dei PFAS.

Ad oggi le analisi rilevano la completa potabilità dell'acqua secondo i limiti normativi a dimostrazione del fatto che tutte le tecniche adottate da Acque Veronesi sono appropriate. Acque

Veronesi sta mantenendo una attiva e continua collaborazione con gli enti quali Regione del Veneto, ARPAV e Istituto Superiore della Sanità al fine di monitorare la situazione e implementare nuove tecniche di abbattimento dei PFAS. Ai fini della trasparenza delle informazioni ai cittadini, Acque Veronesi mantiene comunicazioni aggiornate sulla problematica PFAS sul proprio sito internet.

Biodiversità

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-3

GRI 304-1 GRI304-2 GRI 304-3 GRI304-4

La **Biodiversità** è la varietà degli esseri viventi che popolano la Terra, e si misura a livello di geni, di specie, di popolazioni e di ecosistemi. Una varietà di organismi, esseri, piante, animali ed ecosistemi tutti legati l'uno all'altro, tutti indispensabili. Grazie alla biodiversità la Natura è in grado di fornire cibo, acqua, energia e risorse per la nostra vita quotidiana. La biodiversità garantisce la sopravvivenza della vita sulla Terra ed ogni organizzazione ha il dovere di preservare l'ambiente e le risorse della Terra per le generazioni future (*Fonte: WWF Italia*).

Acque Veronesi si occupa della gestione dell'acqua, una delle risorse naturali fondamentali. La propria attività è improntata a criteri di tutela e conservazione di tale risorsa, cruciale per il mantenimento delle biodiversità.

Il patrimonio naturale nel territorio di Acque Veronesi

All'interno del territorio di riferimento di Acque Veronesi si trova il **Parco naturale regionale della Lessinia**. Il Parco, istituito nel 1990, si estende per oltre 10.000 ettari sull'altopiano dei Monti Lessini. Il Parco è Sito di interesse comunitario e Zona di protezione speciale della comunità europea n. IT3210040. L'ambiente è caratterizzato da boschi misti di carpini, querce e castagni tipici della fascia collinare, e boschi di faggio e abeti caratteristici della media montagna. A quote più elevate si trovano gli alti pascoli, e in corrispondenza delle aree sommitali si sviluppano associazioni di pino mugo, rododendro e ontano verde.



Le attività di Acque Veronesi e la biodiversità

Il Servizio Idrico Integrato gestito da Acque Veronesi prevede che lo scarico delle acque reflue avvenga nel rispetto della normativa vigente. L'obiettivo del sistema ed attività di depurazione delle acque è quello di trattare e rendere neutrali gli effetti sui bacini idrici 'recettori'. Adeguate valutazioni e monitoraggio delle acque sono svolte nei termini previsti dalla normativa vigente, sia sui depuratori che sui prelievi idrici.

Interventi di ripristino

Nel corso del periodo di riferimento del presente report di sostenibilità non sono stati effettuati e/o non si sono resi necessari interventi di ripristino di habitat naturali.

Le specie naturali protette

Il Parco naturale regionale della Lessinia riveste una significativa importanza sotto il profilo della biodiversità, in quanto sono state individuate numerose specie protette elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale, che abitano le aree di operatività della Società.

Flora	Da segnalare nel Parco 9 taxa vegetali tutelati a livello comunitario secondo la Direttiva Habitat 92/43/CEE
Invertebrati	Da segnalare la presenza di endemismi nei sistemi di grotte all'interno del Parco.
Pesci	2 specie registrate, di cui una (<i>Cottus gobio</i>) autoctona.
Anfibi	5 specie autoctone registrate. Tra queste, la salamandra alpina (<i>Salamandra atra aurorae</i>), considerata Vulnerabile (VU) dalla Lista Rossa Italiana, essendo uno degli elementi più rari dell'erpetofauna italiana; è inoltre identificata come specie prioritaria dalla Direttiva Habitat CEE All. II – IV.
Rettili	6 specie autoctone registrate
Mammiferi	26 specie autoctone registrate. Tra i Chiroterteri presenti nel Parco, la Lista Rossa italiana elenca come Vulnerabili (VU) i seguenti taxa: il rinolofo euriale (<i>Rhinolophus euryale</i>) il pipistrello ferro di cavallo maggiore (<i>Rhinolophus ferrumequinum</i>) il vespertilio maggiore (<i>Myotis Myotis</i>), la nottola (<i>Nyctalus noctula</i>), e il miniottero di Schreiber (<i>Miniopterus schreibersii</i>). Il pipistrello ferro di cavallo minore (<i>Ehinolophus hipposideros</i>) è considerato In Pericolo (EN) dalla Lista Rossa italiana. A partire dal 2012 è da segnalare la presenza del lupo italico (<i>Canis lupus italicus</i>), classificato Vulnerabile (VU) dalla Lista Rossa italiana e dalla IUCN. Questo taxon è da considerarsi "specie focale" ai fini della conservazione e del ripristino ambientale del Parco.
Uccelli	52 specie registrate tra svernanti, migratrici, sedentarie e nidificanti. Il biancone (<i>Circaetus gallicus</i>), il piviere tortolino (<i>Charadrius morinellus</i>) il gallo cedrone (<i>Tetrao urogallus</i>) la coturnice (<i>Alectoris graeca</i>), la pernice bianca (<i>Lagopus muta</i>) e il re di quaglie (<i>Crex crex</i>) sono classificati come Vulnerabili (VU) nella Lista Rossa italiana, mentre la bigia padovana (<i>Sylvia nisoria</i>) è elencata tra le specie In Pericolo Critico (CR) nel territorio nazionale.

Emissioni

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-3

GRI305-1 GRI305-2 GRI305-3 GRI 305-4

GRI 305-5 GRI305-6

L'unico punto di emissione puntuale in atmosfera significativo è ascrivibile all'impianto di cogenerazione presente all'interno del depuratore di Verona. Come previsto dalle norme UNI EN ISO di settore, le emissioni vengono misurate al camino per le seguenti sostanze:

- polveri totali - ossidi di azoto - monossido di carbonio - ossidi di zolfo

I valori rilevati si pongono molto al di sotto dei limiti di legge e, per quanto riguarda le polveri totali, addirittura sotto il limite di rilevabilità dello strumento, confermando una fonte di bassissimo impatto ambientale. Per quanto riguarda le emissioni diffuse, già nel 2012 si era provveduto a presentare domanda di adesione all'autorizzazione generale per le emissioni in atmosfera provenienti dalle linee di trattamento fanghi degli impianti di trattamento acque ai sensi dell'art. 272, c.2 e 3 del D.lgs. 152/06.

Allo scopo di verificare l'impatto sulla qualità dell'aria dovuto alla dispersione di inquinanti chimici e microbiologici e di valutare quindi l'impatto delle emissioni diffuse dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane verso la popolazione circostante, Acque Veronesi ha iniziato nel 2013 una campagna di misurazione, conducendo delle analisi specifiche su diversi impianti di depurazione, dando priorità a quelli localizzati in vicinanza ai centri abitati.

I parametri che vengono analizzati durante queste campagne sono sia di carattere chimico che microbiologico: Idrogeno solforato - C.O.V. - Particolato totale – Ammoniaca - Conta di Escherichia Coli - Conta di batteri coliformi - Funghi e muffe - Conta di carica microbica mesofile.

Tutte le analisi condotte fino ad oggi hanno evidenziato una sostanziale uniformità tra la situazione ambientale all'interno dell'impianto e quella presente nelle zone perimetrali. Ad oggi quindi è possibile ritenere che il funzionamento degli impianti di trattamento non comporti, per quanto riguarda l'aspetto legato alle emissioni diffuse degli inquinanti analizzati, un impatto significativo sull'ambiente circostante.

Emissioni dirette (GHG Scope 1)

I consumi di carburante per l'autoparco sono stati convertiti in t CO₂ equivalenti, secondo modello ISPRA. La tabella mostra i dati relativi alle emissioni dirette (Scope 1 GHG – GreenHouse Gas)

Fonte energetica	Unità di misura	2017	
		Quantità	t CO ₂ eq
Benzina per autotrazione	litri	12.313	28
Gasolio per autotrazione	litri	145.718	383
Metano per autotrazione	kg	43.712	114
GPL – Stato Liquido	litri	4.194	7
Totale			531

Non risultano al momento disponibili, i dati inerenti le emissioni 'indirette' (Scope 2 e Scope 3 GHG). Tali dati si riferiscono, in particolare (Scope 3), alla 'catena di fornitura' (servizi di manutenzione

effettuate da terzi). Si tratta in misura prevalente di dati fuori dal perimetro di riferimento di Acque Veronesi. Il dato dell'intensità delle emissioni non risulta parimenti al momento calcolabile.

Scarichi e Rifiuti

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-3

GRI306-1 GRI306-2 GRI306-3 GRI306-4

GRI306-5

Gli scarichi di acqua per tipologia e destinazione

La rete fognaria

La rete fognaria si sviluppa nel territorio per 2.977 km ed è principalmente di tipo misto (raccolge, cioè, acque reflue e di drenaggio stradale nella stessa tubazione); nel Comune di Verona si gestiscono inoltre anche le reti di fognatura bianca, disciplinate da appositi contratti di servizio. La rete è caratterizzata da numerosi impianti di sollevamento in quanto il territorio gestito, fatta eccezione per il distretto Montano, è per la maggior parte pianeggiante.

Principali carichi di inquinanti

Nel 2017 sono stati trattati, in ingresso agli impianti di depurazione, i seguenti carichi dei principali inquinanti, per un totale complessivo di 63.059.925 m³ di acqua depurata:

Carichi dei principali inquinanti in ingresso agli impianti di acque veronesi

DISTRETTO	COD _{IN}		BOD _{5IN}		Ntot _{IN}	
	(t/anno)		(t/anno)		(t/anno)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Montano	93	99	46	47	10	10
Pedemontano	24.461	26.975	12.911	13.021	2.257	2.278
Pianura	3.769	3.702	1.731	1.374	463	477
Totale	28.323	30.776	14.688	14.442	2.730	2.765

COD (Chemical Oxygen Demand) è la quantità di O₂ che viene per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti in un campione di acqua. Insieme al BOD rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in un'acqua (espresso in mg/L).

BOD₅ (Biochemical Oxygen Demand) è la quantità di O₂ che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi per decomporre (ossidare) al buio e alla temperatura di 20 °C le sostanze organiche presenti in un litro di refluo. Il BOD è quindi una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione di refluo ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue. È espresso in mg/L.

NOTA: I dati rilevati sono riferiti ai 66 impianti di depurazione in gestione ad Acque Veronesi. Non sono stati considerati i dati relativi alle vasche denominate 'imhoff' in quanto, data la diversa normativa di controllo sui limiti allo scarico, le analisi effettuate sono diverse.

Carichi dei principali inquinanti ceduti all'ambiente nel 2017

DISTRETTO	COD _{OUT} (t/anno)	BOD ₅ _{OUT} (t/anno)	N _{tot} _{OUT} (t/anno)	SST _{OUT} (t/anno)	
Montano		2,8	0,7	1,7	1,3
Pedemontano		1.308,2	260,1	618,9	472,4
Pianura		406,6	119,3	177,5	198,9
Totale		1.718	380	798	673



Le concentrazioni medie ponderate dei principali inquinanti delle acque reflue in ingresso riportate nella seguente tabella, se confrontate con il 2016, mostrano per tutti e tre i distretti andamenti simili rispetto all'anno precedente.

Concentrazioni in ingresso dei principali inquinanti delle acque reflue nel 2015 e nel 2016

DISTRETTO	COD IN (mg/L)		BOD ₅ IN (mg/L)		N _{tot} IN (mg/L)**		SST IN (mg/L)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Montano	546	710	269	338	64	70	254	349
Pedemontano	428	550	216	266	47	46	451	368
Pianura	239	266	116	99	33	34	110	137

*medie ponderate sulla portata in ingresso

**N_{tot} = è la somma di: azoto organico, azoto sotto forma di ammoniaca, azoto sotto forma di ione ammonio e forme ridotte dell'azoto (nitriti e nitrati)

La ripartizione di tali valori di concentrazione nei tre distretti mostra come le acque reflue afferenti agli impianti della pianura sono le meno concentrate. Questo fenomeno potrebbe essere riconducibile alla presenza di infiltrazioni di acqua di falda/parassite nelle reti di fognatura.

Nel 2017 i rendimenti medi di rimozione dei principali inquinanti in ingresso agli impianti di depurazione suddivisi per distretto, hanno registrato valori di performance in linea con l'anno precedente.

Rendimenti di rimozione dei principali inquinanti delle acque reflue nel 2016 e nel 2017

DISTRETTO	COD* %		BOD ₅ * %		Ntot* %		SST* %	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Montano	97%	97%	98%	98%	84%	83%	98%	97%
Pedemontano	95%	95%	97%	98%	71%	73%	96%	97%
Pianura	90%	89%	94%	91%	60%	63%	90%	90%

* medie ponderate sulla portata in ingresso

Nella tabella seguente sono riepilogati i rendimenti di rimozione medi degli impianti di depurazione solo per il 2017.

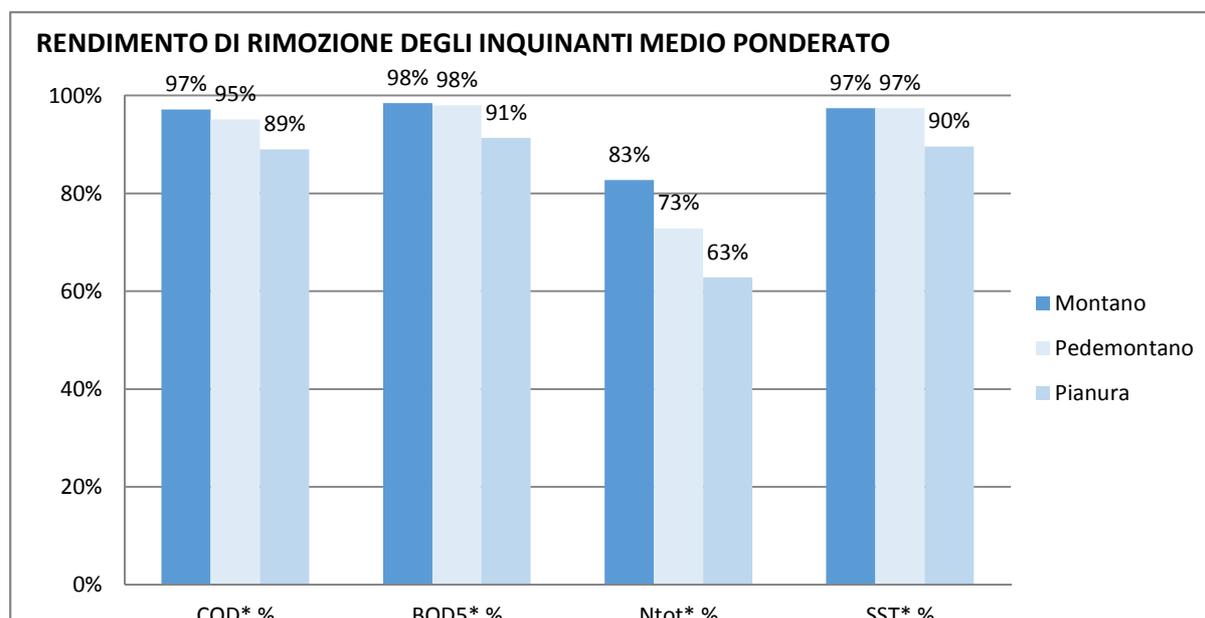
Rendimento di rimozione degli inquinanti medio ponderato

DISTRETTO	hCOD (%)	hBOD ₅ (%)	hNtot (%)	hSST (%)
Montano	97%	98%	83%	97%
Pedemontano	95%	98%	73%	97%
Pianura	89%	91%	63%	90%

h = rendimento di abbattimento dell'inquinante

Valori attesi: hCOD ≥ 75%, hBOD₅ ≥ 85%, hSST ≥ 90%, hNtot ≥ 70% (D.lgs. 152/06)

Il rendimento di rimozione degli inquinanti medio ponderato nel 2016 per singolo distretto risulta evidente dall'istogramma riportato di seguito.



Acque parassite

Le acque parassite sono quei reflui 'anomali' recapitati in fognatura che comportano il sovraccarico delle reti fognarie e degli impianti di depurazione. Le acque parassite possono essere originate da infiltrazioni di acqua di falda attraverso giunti o porzioni di condotte ammalorate, da rotture prodotte da radici, e/o da erronee interconnessioni con il reticolo idrografico superficiale nel caso di reti fognarie di tipo misto nonché di acque meteoriche in caso di reti nere dedicate quindi al convogliamento del solo refluio civile o industriale.

Per l'individuazione dei tratti fognari maggiormente interessati dal fenomeno vengono eseguite preliminarmente delle indagini, che consistono nel monitorare per almeno un mese l'andamento della portata all'interno delle reti fognarie e stabilire così l'entità e la provenienza di tali portate anomale. Come è emerso in sede di analisi dei dati di concentrazione del refluio riportati nelle tabelle precedenti, la zona maggiormente interessata dal fenomeno delle acque parassite, proprio per la conformazione geomorfologica dei terreni, è la zona di pianura.

I rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento

Ai sensi della parte quarta del D.lgs. 152/06 i rifiuti sono classificati, secondo l'origine, in rifiuti urbani e rifiuti speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in rifiuti pericolosi e rifiuti non pericolosi.

La gestione dei rifiuti viene trattata da Acque Veronesi sulla base di una specifica procedura, che definisce le attività e le responsabilità per l'identificazione, classificazione, raccolta, documentazione e avviamento corretto al recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti nelle diverse unità locali, nonché alle modalità da adottare per gli impianti di depurazione autorizzati al trattamento delle acque reflue urbane ai sensi dell'art. 110 del D.lgs. 152/06.

La procedura si applica a tutti i rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, prodotti da Acque Veronesi nel corso delle attività, al fine di effettuarne una gestione in accordo con le prescrizioni della vigente normativa.

I rifiuti prodotti dalle attività di Acque Veronesi sono per la maggior parte derivanti dall'attività di depurazione delle acque reflue urbane: nel 2017 sono state prodotte circa 42.000 tonnellate di fanghi negli impianti di depurazione (ovvero più del 92% del totale complessivo). Quota parte di tali fanghi (circa 7.000 tonnellate) sono stati smaltiti presso gli impianti di depurazione della Società autorizzati al trattamento rifiuti ex art. 110 D.lgs. 152/06. Presso tali impianti autorizzati al trattamento rifiuti sono stati smaltiti anche circa 2.000 tonnellate di fanghi derivanti dalle fosse imhoff e poco più di 2.000 tonnellate di rifiuti prodotti dalla pulizia della rete fognaria.

Dai processi depurativi, sempre nel 2017, si sono originate anche circa 740 tonnellate di sabbia e 470 tonnellate di vaglio, derivanti queste ultime dal processo di grigliatura sul refluio proveniente dalle reti fognarie al loro ingresso negli impianti.

I rifiuti pericolosi derivano per lo più da oli esausti, imballaggi contenenti rifiuti pericolosi e dal laboratorio chimico di analisi. Come si evince dal grafico la percentuale di tali tipologie di rifiuti è del tutto trascurabile rispetto alla quantità complessiva totale, essendo infatti solo lo 0,011% del totale dei rifiuti prodotti.

Le attività legate alla potabilizzazione dell'acqua non producono eccessive quantità di rifiuto in quanto i carboni attivi subiscono più volte il processo di rigenerazione prima di essere avviati allo smaltimento e, per la fornitura di sostanze chimiche, (ad es: ipoclorito di sodio) è stato istituito un sistema di gestione dei contenitori 'vuoto per pieno' con le ditte fornitrici.

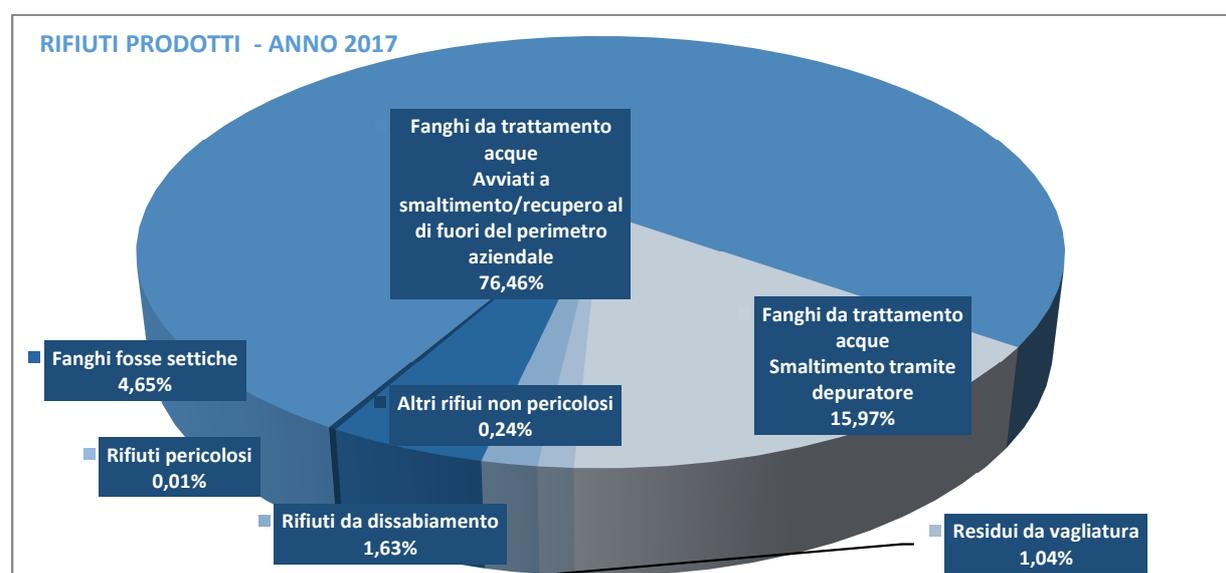
Di seguito la tabella dei rifiuti prodotti da Acque Veronesi nell'anno 2017.

CODICE CER	DESCRIZIONE	QUANTITÀ PRODOTTA (t) 2017
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane <i>avviato a smaltimento/recupero al di fuori del perimetro aziendale</i>	34.830,55
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane <i>avviato a smaltimento (D8) presso depuratori della Società autorizzati ex art. 110 D.lgs. 152/06</i>	7.273,75
190801	Residui di vagliatura	470,72
190802	Rifiuti da dissabbiamento	744,46
200304	Fanghi delle fosse settiche <i>avviati a smaltimento al di fuori del perimetro aziendale</i>	150,34
200304	Fanghi delle fosse settiche <i>avviati a smaltimento (D8) presso depuratori della Società autorizzati ex art. 110 D.lgs. 152/06</i>	1.968,00
	ALTRI RIFIUTI NON PERICOLOSI	109,84
	RIFIUTI PERICOLOSI	5,23
Totale complessivo		45.552,88

Si riporta di seguito la tabella di **rifiuti smaltiti nell'anno 2017 dai depuratori autorizzati art. 110, c.2 D.lgs. 152/06**.

CODICE CER	DESCRIZIONE	QUANTITÀ SMALTITA (t) 2017
RIFIUTI NON PERICOLOSI		
190805	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	7.273,750
200304	fanghi delle fosse settiche	1.968,000
200306 ⁽¹⁾	rifiuti prodotti dalla pulizia delle acque di scarico	2.381,700
Totale complessivo		11.623,450

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



L'analisi dei dati 2017 confrontati con quelli dell'esercizio precedente 2016 evidenzia una sostanziale diminuzione della produzione di rifiuti per tutte le categorie.

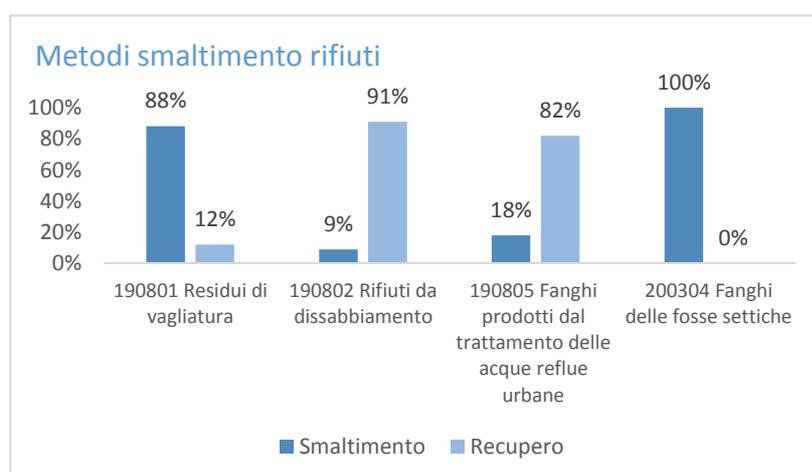
Codice CER	DESCRIZIONE	Quantità (t)	
		2017	2016
RIFIUTI NON PERICOLOSI			
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane <i>avviato a smaltimento/recupero al di fuori del perimetro aziendale</i>	34.830,55	36.637,34
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane <i>avviato a smaltimento (D8) presso depuratori della Società autorizzati ex art. 110, c. 2, D.lgs. 152/06</i>	7.273,75	9.092,45
190801	Residui di vagliatura	470,72	607,59
190802	Rifiuti da dissabbiamento	744,46	922,15
200304	Fanghi delle fosse settiche (totale complessivo)	2.118,34	2.236,00
Altri rifiuti non pericolosi		109,84	150,89
Totale rifiuti non pericolosi		45.550,02	49.646,42
RIFIUTI PERICOLOSI		5,23	16,87
Totale complessivo		45.552,88	49.663,30

I metodi di smaltimento/recupero cui sono stati destinati i quantitativi di rifiuti significativi nel corso dell'anno 2017 sono evidenziati nella tabella in calce:

codice CER – Categoria rifiuto	Smaltimento		Recupero		Totale Quantità
	Quantità	%	Quantità	%	
190801 Residui di vagliatura	412,61	88%	58,74	12%	471,35
190802 Rifiuti da dissabbiamento	66,68	9%	677,78	91%	744,46
190805 Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	7.656,32	18% ⁽¹⁾	34.449,72	82%	42.106,04
200304 Fanghi delle fosse settiche	2.118,34	100% ⁽²⁾	-	0%	2118,34
Totale complessivo	10.253,94		35.186,24		45.440,18

(1) Di cui il 95% inviato a operazioni D8 presso impianti di smaltimento rifiuti di Acque Veronesi

(2) Di cui il 93% inviato a operazioni D8 presso impianti di smaltimento rifiuti di Acque Veronesi



Da sottolineare il fatto che il quasi tutto il 18% dei fanghi da depurazione (codice CER 190805) destinati allo smaltimento e la totalità dei fanghi delle fosse imhoff (codice CER 200304) sono stati smaltiti presso i depuratori di Acque Veronesi ex art. 110, c.2, D.lgs. 152/06 tramite operazione di smaltimento con trattamento biologico (D8).

Una percentuale di fanghi da depurazione destinati al recupero, sono stati destinati a operazioni R1 (utilizzo principale come combustibile per produrre energia) e R3 (compostaggio).

Sversamenti

I dati degli sversamenti sono ricavati dalle segnalazioni degli utenti pervenute alla Centrale Operativa. Sono divisi in due categorie:

CODICE ODI	DEFINIZIONE ODI	2017	2016
F6	RIGURGITO FOGNATURA IN STRADA	303	358
F5	RIGURGITO FOGNATURA IN PROPRIETÀ	341	284

Il sistema non rende ancora disponibile il rapporto di chiusura delle segnalazioni raccolte per sversamenti, con effettiva attribuzione di significatività e di onere per Acque Veronesi. Tale circostanza comporta che il dato evidenziato possa essere sovrastimato rispetto agli effettivi sversamenti. Alcuni degli sversamenti riportati nella tabella potrebbero essere stati causati da intasamenti in rete privata o non in gestione di Acque Veronesi. Nel 2018 è stata apportata una modifica al programma GEOCALL utilizzato dagli operatori per la gestione degli ordini, in modo da attribuire, nel momento di chiusura dell'ordine, la categoria corretta di evento.

Bacini di scarico

DISTRETTO	COMUNE	Potenzialità (AE nominale)	DENOMINAZIONE	RECAPITO FINALE
PIANURA	Legnago	350	DEP LEGNAGO TORRETTA	Canalbianco
PIANURA	Terrazzo	600	DEP TERRAZZO NICHESOLA	Corso d'acqua Chiesuola
PIANURA	Zevio	14.000	DEP ZEVIO CORONE	Dugale S.Toscana
PIANURA	Isola della Scala	787	DEP ISOLA SC TARMASSIA	Dugale
PEDEMONTANO	Belfiore	100	DEP BELFIORE CASTELLETO	Dugale
PEDEMONTANO	Belfiore	1.500	DEP BELFIORE BIONDE	Dugale delle Fontane
PIANURA	Boschi Sant'Anna	1.200	DEP BOSCHI S.ANNA	Dugale Fontana
PIANURA	Terrazzo	1.500	DEP TERRAZZO CAPOLUOGO	Dugaletto Montagnani
PEDEMONTANO	San Pietro in Cariano	20.000	DEP S.P.IN CARIANO Quar	Fiuma Adige
PEDEMONTANO	Caldiero	30.000	DEP CALDIERO	Fiume Adige
PEDEMONTANO	Verona	410.000	DEP VERONA CITTÀ DI VERONA AVESANI	Fiume Adige
PEDEMONTANO	San Giovanni Lupatoto	24.000	DEP S.G.LUPATOTO Palustrella	Fiume Adige
PEDEMONTANO	Pescantina	3.000	DEP PESCANTINA SETTIMO	Fiume Adige
PEDEMONTANO	Pescantina	12.000	DEP PESCANTINA TREMOLÈ	Fiume Adige
PEDEMONTANO	Bussolengo	18.000	DEP BUSSOLENGO ALBERE	Fiume Adige
PEDEMONTANO	San Martino Buon Albergo	20.000	DEP S.MARTINO Cà dell'Aglio	Fiume Fibbio
PIANURA	Cologna Veneta	30.000	DEP COLOGNA Traversine	Fiume Fratta
PIANURA	Nogara	400	DEP NOGARA MONTALTO	Fiume Tartarello
PIANURA	Vigasio	7.800	DEP VIGASIO Garibaldi	Fiume Tartaro
PIANURA	Gazzo Veronese	4.000	DEP GAZZO Codalunga	Fiume Tartaro

PIANURA	Isola della Scala	6.000	DEP ISOLA SC GIARELLA	Fiume Tartaro
PEDEMONTANO	Povegliano Veronese	35.000	DEP POVEGLIANO Nogarole	Fiume Tartaro
PIANURA	Nogara	4.500	DEP NOGARA VALLE	Fiume Tartaro
PIANURA	Trevenzuolo	1.500	DEP TREVENZUOLO FAGNANO	Fiume Tione
PIANURA	Erbe'	1.000	DEP ERBÈ XXV Aprile	Fiume Tione
PEDEMONTANO	Mozzecane	6.500	DEP MOZZECANE S.Faustino	Fossa Fontanone
PIANURA	Palu'	1.000	DEP PALÙ Piave	Fossa Grande confluyente nella fossa Seriola
PIANURA	Zevio	600	DEP ZEVIO VOLON	Fossa Riana
PIANURA	Bevilacqua	600	DEP BEVILACQUA MAREGA	Fossati interni di campagna
Pedemontano	San Martino Buon Albergo	250	DEP S. MARTINO Mambrotta	Fosso Allocco
PIANURA	Ronco all'Adige	7.000	DEP RONCO ALL'ADIGE	Fosso Ariol.
PIANURA	Trevenzuolo	1.100	DEP TREVENZUOLO RONCOLEVÀ	Fosso Gamandone
PEDEMONTANO	Nogarole rocca	4.000	DEP NOGAROLE PRADELLE NUOVO	FOSSO GAMANDONE
PIANURA	Terrazzo	600	DEP TERRAZZO BEGOSSO	Fosso Trami
PIANURA	Salizzone	500	DEP SALIZZONE ENGAZZÀ	Fosso Tregon
PEDEMONTANO	Sommacampagna	36.000	DEP SOMMACAMPAGNA Scienza	Rio Fossà
PIANURA	Oppeano	3.500	DEP OPPEANO FENILETTO	Roggia Pecana
PIANURA	Oppeano	6.000	DEP OPPEANO CASOTTON	Roggia Pecana
PIANURA	Roverchiara	60	DEP ROVERCHIARA CAPPAREDDA ZAI	scolina stradale.
PIANURA	Minerbe	2.200	DEP MINERBE Cavalle	Scolo Buri
PIANURA	Bevilacqua	1.200	DEP BEVILACQUA CAPOLUOGO	Scolo Buri Bevilacqua
PIANURA	Roverchiara	200	DEP ROVERCHIARA CAPPAREDDA D2	Scolo Canossa
PIANURA	San Pietro di Morubio	5.000	DEP S.P.MORUBIO	Scolo Canossa
PIANURA	Isola della Scala	1.012	DEP ISOLA SC PELLEGRINA	Scolo Dugale
PIANURA	Legnago	400	DEP LEGNAGO CANOVE	Scolo Dugale
PIANURA	Villa Bartolomea	600	DEP VILLA BART CARPI	Scolo Dugale
PIANURA	Villa Bartolomea	600	DEP VILLA BART SPINIMBECCO	Scolo Fontana
PIANURA	Legnago	7.000	DEP LEGNAGO PORTO	SCOLO FORTEZZA
PIANURA	Legnago	40.000	DEP LEGNAGO VANGADIZZA	Scolo Fortezza (o Naviglio Bussè in caso di piena o emergenza)
PEDEMONTANO	Nogarole Rocca	1.500	DEP NOGAROLE BAGNOLO	Scolo Gamandone
PIANURA	Bovolone	18.500	DEP BOVOLONE S.Pierino	Scolo Generale
PIANURA	Angiari	900	DEP ANGIARI ZAI RONCHI	Scolo Lavigno
PEDEMONTANO	San Bonifacio	60.000	DEP S.BONIFACIO VILABELLA	Scolo Palù
PEDEMONTANO	Castel d'Azzano	20.000	DEP CASTEL D'AZZANO S.Martino	Scolo Raziol
PIANURA	Salizzone	1.550	DEP SALIZZONE VALLÈ	Scolo Samuda
PIANURA	Arcole	1.500	DEP ARCOLE Gazzolo	Scolo Terrazzo
PIANURA	Bonavigo	1.500	DEP BONAVIGO	Scolo Terrazzo
PIANURA	Villa Bartolomea	500	DEP VILLA BART ZAI	Scolo Zanardi

PIANURA	Villa Bartolomea	1.000	DEP VILLA BART CAPOLUOGO	Seriola S.Bonifacio
MONTANO	Fumane	1.000	DEP FUMANE MAZZUREGA	Suolo
MONTANO	Fumane	950	DEP FUMANE MOLINA	Suolo
MONTANO	Velo Veronese	500	DEP VELO VERONESE	Suolo
MONTANO	Vestenanova	125	DEP VESTENANOVA MAINENTI	Torrente Alpone
MONTANO	Rovere' Veronese	1.000	DEP ROVERÈ VERONESE	Vajo Comparoni
MONTANO	Sant'Anna d'Alfaedo	660	DEP S.ANNA	Vajo della Marciora
MONTANO	Erbezzo	500	DEP ERBEZZO	Vajo Sbrole

AE: Abitanti equivalenti

Altre informazioni – Trasporto di rifiuti pericolosi

L'attività di Acque Veronesi non è interessata dal trasporto di rifiuti pericolosi. Le quantità di rifiuti pericolosi che entrano nel processo produttivo di Acque Veronesi non sono significative e le modalità di loro smaltimento, che in questo caso prevedono anche il prelievo e relativo trasporto da parte di terze parti, sono state richiamate nel paragrafo precedente.

LE RISORSE UMANE

Politiche e valori di riferimento

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-3

La struttura del personale assicura alle funzioni aziendali, personale adeguato, nel rispetto delle norme e dei requisiti contrattuali, assicurandone uno sviluppo coerente con il mutamento delle necessità aziendali e del mercato. La strategia di Acque Veronesi è di procedere alla verifica delle esigenze organizzative, tecnologiche e gestionali, legate anche ai processi di innovazione ed ampliamento, alla revisione delle competenze individuali e conseguentemente all'attuazione di interventi formativi, di sviluppo e organizzativi.

Rapporti con il personale

Acque Veronesi riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento, nonché ogni forma di favoritismo.

E' richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. In nessun caso possono essere richieste al personale prestazioni contrarie alla dignità della persona o costituenti fonte di rischio non accettabile per la sicurezza e la salute. Il personale che ritiene di aver subito discriminazioni può riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile, che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice etico di comportamento.

Politica delle assunzioni – Diversità e pari opportunità

La Società non ha mai attuato alcuna discriminazione selettiva con riferimento a: sesso, nazionalità, ideologia politica e religione. La selezione delle persone avviene nel rispetto dei criteri di pubblicità, imparzialità e trasparenza. Nello specifico, il **Regolamento** adottato da Acque Veronesi prevede espressamente:

- Pubblicazione dell'avviso di selezione sul sito aziendale e contemporanea pubblicazione dell'estratto su almeno un quotidiano;
- Costituzione di commissione esaminatrice imparziale. Ciò viene garantito scegliendo i componenti tra funzionari della Società, insieme a funzionari esterni ad essa con competenze tecniche, scelti tra dipendenti di amministrazioni pubbliche o altre aziende pubbliche o private, docenti universitari, liberi professionisti iscritti ad albi o associazioni professionali ove esistenti. I componenti non possono mai essere componenti del Consiglio di Amministrazione della Società, ricoprire cariche politiche, essere rappresentanti sindacali o designati dalle Confederazioni ed Organizzazioni sindacali o dalle Associazioni professionali. Non possono nemmeno fare parte della Commissione parenti o affini fino al IV grado civile o soggetti legati da vincoli di coniugio nei confronti di alcuno dei candidati;
- Almeno uno dei componenti la Commissione, salva motivata impossibilità, deve essere di sesso femminile ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs. 165/2001;
- La valutazione dei candidati avviene attraverso prove scritte e/o pratiche e/o orali. In particolare, la correzione delle prove scritte e orali avviene garantendo l'anonimato in fase di valutazione e di elaborazione del giudizio di idoneità/inidoneità.

Detto Regolamento, entrato in vigore dal 2008 ed introdotto ad “*experimentum*”, è stato revisionato nel 2011 e posto maggiormente in linea con i recenti indirizzi dottrinali e legislativi in materia. In particolare, lo stesso prevede che procedure selettive ispirate ai criteri di cui all’art. 35 – comma III° - del D.Lgs. 165/2001, così come richiamato dall’art. 18 del D.Lgs. 118/2008 (convertito in Legge con provvedimento n. 133/2008) interessino anche il reclutamento di personale dirigenziale, pur con le specificità tipiche del ruolo fiduciario di cui tali risorse sono connotate. Nel novembre 2012 il Regolamento è stato modificato allo scopo di apportare alcune modifiche prettamente formali in un’ottica di snellimento della procedura tanto sotto l’aspetto dei tempi minimi quanto sotto l’aspetto di contenimento di costi.

Le relazioni industriali - La gestione delle risorse

Acque Veronesi promuove un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento dei distinti ruoli e responsabilità, nel rispetto dell’autonomia manageriale dell’impresa e delle prerogative delle Organizzazioni Sindacali quale istituzione rappresentativa degli interessi dei lavoratori. Riconosce il ruolo di agente negoziale riconosciuto alle Rappresentanze sindacali unitarie.

In particolare, attraverso un tavolo di trattativa sui vari argomenti, la cui disciplina viene demandata al confronto, all’informativa o alla contrattazione decentrata, Acque Veronesi riconosce il valore istituzionale della Rappresentanza dei Lavoratori.

Nel 2017 la contrattazione di secondo livello si è concretizzata nella sottoscrizione di un accordo decentrato:

- Accordo c.d. della produttività avente la funzione di definire un’erogazione annua variabile collegata a risultati aventi come obiettivo incrementi di redditività, competitività, produttività e qualità, ai sensi dell’art. 9 CCNL gas-acqua;

Nel corso del 2017 un solo sciopero ha interessato il personale dipendente.

I numeri dei dipendenti

GRI 102-8 GRI 102-41 GRI201-3 GRI 401-1
GRI 401-2 GRI 402-1 GRI 405-1 GRI4052

Dipendenti per categoria e genere	2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	7	7	-	6	6
Impiegati - Quadri	59	138	197	57	133	190
Operai	-	85	85	-	77	77
Totale	59	230	289	57	216	273

Le caratteristiche del settore dell’attività svolta da Acque Veronesi spiegano la ridotta percentuale di impiego del personale femminile, contenuta nel 20% dell’intero organico.

I dipendenti di Acque Veronesi sono inquadrati con il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il settore gas acqua. Ai dipendenti, ai sensi dell’art. 9 CCNL applicato, viene riconosciuto un Premio di

Risultato, definito sulla base di un progetto specifico oggetto di contrattazione e sottoscritto con le Rappresentanze Sindacali. I parametri di riferimento per il riconoscimento del Premio sono sia di carattere economico (margine operativo lordo aziendale) che legati alla produttività e all'efficienza. Il personale avente qualifica dirigenziale viene disciplinato da una diversa contrattazione nazionale: ad esso viene applicato il CCNL per i dirigenti Confservizi – Federmanager.

I Lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro hanno gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai Lavoratori a tempo indeterminato (incluso il premio di produttività).

Relativamente alle politiche e condizioni retributive, si evidenzia che, dal confronto, per la categoria di Quadri – Impiegati, le retribuzioni degli uomini risultano superiore di circa il 10% rispetto a quelle della donne appartenenti alla stessa categoria. Tale circostanza non è imputabile a differenziazioni di genere, ma sconta il diverso mix di livelli all'interno della stessa categoria. La Società, nell'ottica di conciliare i tempi del lavoro con quelli familiari, ha accolto favorevolmente le richieste di modifica dell'orario di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, ovvero la proroga di contratti part-time a scadenza, presentate da lavoratrici madri.

La gestione dei preavvisi e le variazioni di condizioni contrattuali ci si attiene alle tempistiche previste dal CCNL.

Il turnover

Nel corso dell'esercizio Acque Veronesi ha effettuato 28 nuove assunzioni, contro le 8 dell'esercizio precedente:

2017		2016	
Dirigente	1	Dirigente	1
Impiegato	15	Impiegato	7
Operaio	12	Operaio	-
Quadro	-	Quadro	-
Totale	28	Totale	8

Le assunzioni hanno interessato 3 donne e 25 uomini. A fronte di tali ingressi, nel 2017 sono intervenute 11 cessazioni del rapporto di lavoro, di cui 7 per pensionamento, 4 per dimissioni volontarie.

L'obbligo di indire procedure selettive pubbliche, anche per il reclutamento di Lavoratori dipendenti a tempo determinato, oppure per la conclusione di contratti a progetto, ha imposto ad Acque Veronesi, per garantire la continuità del servizio a livelli ottimali, di ricorrere, con numeri sempre più rilevanti, ma comunque nel rispetto della misura massima del 10%, riferito alla media annua dei Lavoratori impiegati alla data del 31.12 dell'anno precedente (art. 17 CCNL gas-acqua 9.03.2007 e ribadito anche nel CCNL rinnovato sottoscritto in data 10.02.2011), all'istituto della somministrazione, in quanto la necessità di coprire posizioni vacanti in tempi brevi (a causa di situazioni imprevedibili quali gravi malattie o gravidanza, oppure per dimissioni volontarie) non consente di ricorrere a selezioni pubbliche che, per loro natura, richiedono tempi di reclutamento non inferiori a tre mesi.

Nel 2017 Acque Veronesi si è avvalsa della collaborazione di 22 lavoratori somministrati per un totale di 12,93 FTE (= "Full Time Equivalent", ossia Dipendenti Equivalenti a Tempo Pieno) impiegati nella sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto oppure per attività straordinarie.

Dipendenti per classi di età	2017			2016
	Donne	Uomini	Totale	Totale
Fino a 30 anni	2	10	12	10
Da 30 a 50 anni	42	113	155	147
Maggiori di 50 anni	15	117	122	116
Totale	59	230	289	273

Il personale di Acque Veronesi viene prevalentemente assunto tramite contratti a tempo indeterminato. In dettaglio:

Dipendenti per tipologia di contratto	2017	2016
Contratti a tempo indeterminato	7	6
Contratti a tempo determinato - temporanei	197	190
Totale	289	273

La sede di Verona accoglie la maggior parte dei dipendenti. La progressiva introduzione di politiche di 'smart working' si propone l'obiettivo di favorire l'attività lavorativa del dipendente presso le sedi territoriali della Società più vicine al luogo di residenza.

Dipendenti per Sede	2017	2016
Verona	129	129
Altre sedi territoriali	160	144
Totale	289	273

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI401-3 GRI403-1 GRI403-2 GRI 403-3
GRI403-4

Sicurezza e igiene degli ambienti di lavoro

La tutela dell'integrità fisica dei lavoratori ed il loro benessere sono obiettivi primari di Acque Veronesi. La Società si propone di raggiungere tale obiettivo tramite la rigorosa applicazione delle disposizioni cogenti, gli impegni autonomamente assunti ed il coinvolgimento di ciascun lavoratore, secondo le proprie attribuzioni e competenze, in un ruolo attivo nel campo della salute e della sicurezza, integrando regole e principi nella sua quotidiana attività.

Come ricordato nella lettera agli Stakeholder, scopi fondamentali di Acque Veronesi sono: la promozione ed il mantenimento del maggior grado di benessere fisico, mentale e sociale dei lavoratori (concetto di salute); la tutela dei lavoratori sul luogo di lavoro dai pericoli per la salute attraverso l'organizzazione e l'applicazione dei concetti di prevenzione e protezione; il mantenimento di un ambiente di lavoro idoneo, creando nello stesso tempo un clima sociale positivo e non conflittuale tale da migliorare la produttività e l'adattamento del lavoro all'uomo e dell'uomo alla sua mansione; la crescita del concetto di cultura del lavoro inteso, in questo

contesto, come una riflessione sui sistemi di valori essenziali adottati dalle società. Tale cultura si deve tradurre, in pratica, nei sistemi di gestione, nella politica del personale, in una maggiore partecipazione dei lavoratori, nelle politiche di formazione e nella gestione della qualità delle imprese.

Il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)

In applicazione del D.Lgs. 81/2008 Acque Veronesi ha nominato come Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) un dipendente della Società. Tale figura si occupa della gestione della sicurezza negli ambienti lavorativi e dei rapporti con i diversi enti ed organismi di controllo e certificazione e si coordina con le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza e gli Amministratori. Quale parte di tale contesto di riferimento è stato redatto Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), dove sono stati individuati gli specifici fattori di rischio potenziale relativi a tali ambiti di riferimento operativi. Viene periodicamente redatto ed aggiornato un documento che contiene il piano di lavoro e gli interventi di miglioramento (Piano di miglioramento).

I Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza “RLS”, la salute e la sicurezza sul lavoro

Le tematiche inerenti gli ambiti salute e sicurezza sono richiamati negli accordi integrativi aziendali e vengono periodicamente tenuti degli incontri organizzati dal RSPP, i cui verbali vengono condivisi e sottoscritti dalle rappresentanze sindacali.

La Società ha proseguito la propria attività nel campo della sicurezza, con particolare riguardo ai miglioramenti impiantistici. L'area Ambiente e Sicurezza ha eseguito, tra le diverse attività, la individuazione dei fattori di rischio, la valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza delle persone e salubrità dell'ambiente di lavoro (si è conclusa in data 22.11.16 la revisione 8 del Documento di Valutazione dei Rischi). I miglioramenti dell'ottava revisione riguardano, in particolare:

- l'aggiornamento di alcuni piani di emergenza ed evacuazione;
- la revisione dell'indagine ambientale per la valutazione dell'esposizione ai composti chimici presso il Laboratorio analisi;
- la revisione della valutazione del rischio radiazioni ottiche artificiali;
- la revisione della valutazione dell'esposizione professionale ad agenti chimici e microbiologici;
- l'integrazione (indagine “Benessere Organizzativo”) della valutazione stress lavoro correlato;
- la revisione del progetto Alcol Free;
- l'aggiornamento dell'elenco di agenti e sostanze chimiche utilizzate;
- la revisione della valutazione rischio ozono;
- l'effettuazione della valutazione rischio microclimatico in alcuni uffici;
- verifica di impianti e sedi attraverso l'esecuzione di sopralluoghi presso i diversi siti afferenti ad Acque Veronesi;
- elaborazione delle misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure;
- elaborazione delle procedure di sicurezza per le attività aziendali;
- organizzazione e programmazione dei corsi di formazione in materia di sicurezza sul luogo di lavoro;
- controllo e verifica delle attività degli appaltatori sui cantieri;
- verifica dei requisiti tecnico-professionali delle ditte appaltatrici, in ragione dell'art. 26, c. 1, lett. a) del D.Lgs. 81/08 secondo il quale il datore di lavoro ha obbligo di “verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle imprese appaltatrici o dei lavoratori autonomi in relazione ai lavori, ai

servizi e alle forniture da affidare in appalto o mediante contratto d'opera o di somministrazione”.

Le assenze e gli infortuni

Assenze (giorni)	2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Malattia	402	1.389	1.791	451	1.397	1.848
Maternità	546	7	553	59	635	694
Infortuni	-	68	68	19	-	19
Scioperi	35	103	138	-	-	-
Permessi sindacali	47	144	191	182	29	211
Totale	1.030	1.711	2.741	711	2.061	2.772

Gli infortuni

Il dato degli infortuni appare stabile ed a livelli fisiologici. Si rileva che nel corso del 2017, così come negli anni precedenti, non si è verificato alcun infortunio di particolare rilevanza.

Indici infortunistici	2017	2016
If - Indice di frequenza su ore lavorate	4,51	4,47
Ig - Indice di gravità su ore lavorate	0,18	0,05
If - Indice di frequenza su n medio lavor.	7,23	7,30
Ig - Indice di gravità su su n medio lavor.	0,29	0,08
Durata media infortuni (giorni)	22	12

Gli infortuni hanno interessato esclusivamente personale maschile (7 nel 2017 e 3 nel 2016).

Nella seguente tabella vengono presentati i dati (in giorni) relativi ai congedi parentali dei quali i dipendenti della Società hanno usufruito nel corso del 2017 e 2016. I dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono poi regolarmente rientrati in servizio al termine del periodo stesso.

Congedi parentali	2017		2016	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigente	-	-	-	-
Impiegato - Quadri	248	-	450	-
Operaio	-	-	-	11
Totale	248	-	450	11

L'ambiente di lavoro e la salute

Non si segnalano situazioni, circostanze o processi lavorativi tali da far ritenere che possano sussistere rischi specifici di incidenza di malattie trasmissibili o che possono insorgere in relazione alle attività svolte dai dipendenti di Acque Veronesi.

La formazione

GRI404-1 GRI404-2 GRI404-3 GRI410-1

Politiche formative

La formazione rappresenta un aspetto chiave del modello di gestione di Acque Veronesi.

Nel corso del 2017, il personale di Acque Veronesi è stato coinvolto in diverse attività di formazione, particolarmente incentrate su aggiornamenti normativi e approfondimenti tecnici. E' stata effettuata l'annuale raccolta delle esigenze formative al fine di strutturare il piano della formazione aziendale sia per quanto concerne la formazione professionalizzante che per la formazione in ambito sicurezza sul lavoro, energetico e ambientale. Si sono inoltre raccolte le esigenze espresse dal Responsabile per quanto concerne la formazione dei dipendenti in ambito Trasparenza ed Anticorruzione.

Il piano formativo aziendale è stato analizzato con il Dirigente della Direzione Organizzazione Sistemi e Servizi ed è stato inviato riscontro ai vari responsabili in merito all'accoglimento o meno delle richieste espresse. Si sono quindi strutturati attraverso i Fondi Interprofessionali diversi Piani Formativi incentrati sulle tematiche della Sicurezza sul Lavoro, del Risparmio Energetico, della Tutela Ambientale e dei Miglioramenti in Ambito Organizzativo.

Nello specifico i corsi sulla Sicurezza hanno coinvolto sia il personale già assunto che i nuovi inserimenti ed erano incentrati sulle attività aziendali dando particolare rilevanza agli aspetti pratici. Degno di nota è stato un corso "sperimentale" dedicato ai nuovi assunti che ha visto come docenti i responsabili/colleghi di varie aree che oltre ai contenuti di legge hanno portato in aula anche la loro esperienza.

La formazione di tipo professionalizzante si è invece concentrata su corsi atti a supplire il gap dovuto ad alcune modifiche normative essenziali per l'azienda come la Delibera 655/15, l'Unbundling e il DL 50/16. Ci si è inoltre concentrati su tematiche tecniche, legate all'aggiornamento dei sistemi informativi nel rispetto delle nuove norme, soprattutto per quanto concerne Il Codice Appalti. La formazione ha riguardato anche le tematiche inerenti le norme ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 50001, allo scopo di sensibilizzare e aggiornare i dipendenti sui temi legati all'ambiente, alla sicurezza e al risparmio energetico, in particolare si è strutturato un percorso formativo volto a formare nuovi auditors aziendali che ha visto il coinvolgimento di molti giovani dipendenti.

Come ogni anno si è cercato di favorire la partecipazione dei dipendenti a fiere e organizzare visite su impianti esterni, poiché tali attività favoriscono l'aggiornamento sul campo ed il confronto con realtà esterne che risulta essenziali ai fini del miglioramento continuo. Per quanto concerne la formazione interna, nel 2017 sono stati organizzati dei corsi formativi/informativi rivolti a tutti i dipendenti in ambito Trasparenza e Anticorruzione: la formazione è stata strutturata su due livelli diversi (sia per monte ore che per contenuti) sulla base dei rischi afferenti alle varie aree/persona. Come per gli anni precedenti si è cercato di prediligere corsi di formazione personalizzati ed organizzati aziendalmente poiché nel corso degli anni si è visto che tale modalità favorisce il rafforzamento dell'identità aziendale, lo scambio di conoscenze ed opinioni tra colleghi e le relazioni essenziali in ambito lavorativo.

Si è deciso inoltre di affidare la docenza dei corsi a società presenti sul territorio, al fine di ridurre i costi di trasferta e di gestione e calare al massimo la formazione nel contesto specifico di riferimento. La metodologia di formazione maggiormente utilizzata è stata quella d'aula, integrata però da esercitazioni pratiche, visione di filmati, prove pratiche e condivisione di esperienze. Per alcune attività di formazione si è testata la modalità e-learning al fine di verificarne i risultati e valutarne l'utilizzo futuro per alcune tipologie di formazione, ad integrazione della formazione in aula.

Come per gli anni precedenti, anche per il 2017 si è misurato il gradimento per la partecipazione ai corsi di formazione, attraverso la somministrazione del questionario e si sono inserite in apposita black list le società di formazione che hanno riscontrato poco successo a causa di cattiva organizzazione d'aula, docenti poco preparati, documentazione d'aula carente, ecc. Nel 2017 l'azienda ha vissuto un'importante riorganizzazione che ha portato la necessità di formazione e aggiornamento per buona parte del personale; ciò, oltre alle modifiche normative sopra citate, ha portato un forte aumento delle ore di formazione rispetto agli anni precedenti.

Si cercherà di strutturare progetti formativi sempre più rispondenti alle esigenze aziendali manifeste. Nell'organizzazione dei corsi del 2018 si cercherà inoltre di favorire l'utilizzo di nuove metodologie formative esperienziali e dello strumento dell'e-learning, con l'obiettivo di aumentare l'efficacia della formazione e stimolare l'apprendimento continuo. Si continuerà inoltre a promuovere attività formative in ambito ambientale, energetico e sicurezza al fine di tenere alta l'attenzione dei dipendenti al rispetto dell'ambiente, al risparmio energetico e alla sicurezza sul lavoro in un'ottica di Responsabilità Sociale d'Impresa.

L'impegno complessivo

Le tabelle mostrano le ore che Acque Veronesi ha impegnato per la formazione dei propri dipendenti. Rispetto all'esercizio 2016, i giorni complessivamente sono passati da 3.425 a 5.434. Le ore medie di formazione hanno avuto un corrispondente incremento.

Ore totali formazione	2017			2016		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	123	123	-	46	46
Quadri - Impiegati	1.119	3.026	4.145	487	1.881	2.368
Operai	-	1.166	1.166	-	1.011	1.011
Totale	1.119	4.315	5.434	487	2.938	3.425

Ore medie formazione	2017		2016	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	-	18	-	8
Quadri - Impiegati	35	37	25	38
Operai	-	14	-	13

Valutazione delle prestazioni e dello sviluppo di carriera

Acque Veronesi non ha al momento sviluppato un programma formalizzato di valutazione delle prestazioni e sviluppo di carriera. La valutazione delle performance dei dipendenti viene gestita secondo la prassi operativa.

Formazione in materia di diritti umani – Personale di sicurezza

Acque Veronesi opera in un'area geografica dove non si rende necessaria una formazione specifica, per il personale di sicurezza, in materia di rispetto dei diritti umani.

FORNITORI – LA RESPONSABILITA' DELLA 'SUPPLY CHAIN'

I principi per la gestione della catena di fornitura

GRI103-1 GRI103-2 GRI 103-3

GRI102-9 GRI404-3 GRI407-1 GRI408-1 GRI
409-1 GRI410-1 GRI412-1 GRI412-2 GRI412-
3 GRI414-1 GRI414-2

I rapporti con i fornitori – Il Codice Etico

Il **Codice Etico** di Acque Veronesi definisce i principi di riferimento dei rapporti con i fornitori. Le modalità di scelta del contraente devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne di Acque Veronesi all'uso previste. Acque Veronesi adotta a tal fine propri **Regolamenti**, nel rispetto della disciplina di cui al D.Lgs. n. 163/2006 (Codice dei Contratti Pubblici) e predispone opportune procedure interne per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi. La scelta del contraente, l'affidamento di lavori e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire, sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità.

Le relazioni con i fornitori di Acque Veronesi, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate, oltre che dalle norme del Codice Etico, dal '**Codice Etico degli Appalti**' adottato da Acque Veronesi e sono oggetto di costante monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni e/o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

Una dichiarazione di piena e incondizionata accettazione del Codice, sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante dell'impresa, deve essere allegata ai documenti prodotti in sede di offerta delle singole gare, a pena di esclusione dalle stesse. Per gli appalti affidati alle imprese iscritte all'Albo dei fornitori di Acque Veronesi tale dichiarazione potrà essere resa una sola volta con valenza per tutta la durata dell'iscrizione.

Il Codice Etico degli appalti

Il Codice Etico degli Appalti regola le modalità comportamentali adottate, nel corso delle procedure di selezione del contraente indette da Acque Veronesi nei confronti delle imprese concorrenti, appaltatrici e subappaltatrici. Acque Veronesi è soggetta al D.Lgs. n. 50/2016 ed applica un proprio 'Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria'. Il Codice regola i comportamenti posti in essere dai dipendenti della Società quale impresa pubblica ed ente aggiudicatore in occasione di ogni fase delle procedure relative ad appalti, negoziazioni e contratti stipulati dalla Società, oltre che delle fasi di esecuzione e collaudo. Il Codice costituisce condizione di ammissione alle procedure di selezione del contraente e fa parte integrante di tutti i contratti e convenzioni stipulati con la Società.

La catena di fornitura responsabile – La Procedura

Il Codice Etico fissa i principi base ai quali Acque Veronesi fa riferimento per la scelta del fornitore. La Società ha in parallelo definito una specifica procedura che regola l'affidamento delle forniture ('Procedura per Lavori, Servizi e Forniture nei settori speciali ed ordinari') che riflette i principi di carattere generale del Codice Etico e quelli specifici del Codice Etico degli Appalti e definisce funzioni, compiti e responsabilità delle diverse funzioni ed organi aziendali.

In considerazione dell'area geografica di riferimento della propria attività e del settore in cui opera, si evidenzia come la Società non ritenga significative le problematiche potenzialmente legate a rapporti di fornitura con soggetti esposti a **fattori di rischio di carattere sociale**.

All'interno della supply chain di Acque Veronesi non risultano casi di fornitori con significative problematiche in materia di [libertà di associazione sindacale](#), [lavoro minorile](#), [condizioni di lavoro forzato](#), [rispetto dei diritti umani](#).

Acque Veronesi sta implementando politiche e pratiche più stringenti, con particolare riferimento all'effettuazione di 'audit di seconda parte' (visite dirette) nei confronti dei propri fornitori.

L'ambiente e la gestione della Supply chain

GRI308-1 GRI308-2

La valutazione e selezione dei fornitori

Acque Veronesi ha adottato un Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 e un sistema di Gestione dell'Energia UNI CEI EN ISO 50001. Da subito la Società ha investito sulla sensibilizzazione del personale attraverso formazione specifica e formazione di un gruppo di auditors interni che potessero verificare la conformità del sistema di gestione alle norme UNI.

Nel tempo si sono sviluppate metodologie sempre migliori per il monitoraggio delle prestazioni e le valutazioni degli impatti ambientali, comprendendo fra questi ultimi, anche gli impatti derivanti dalle attività in outsourcing. In particolare, per quanto riguarda gli acquisti, Acque Veronesi, applica quanto previsto dal PAN GPP - Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (riferimento Finanziaria 2007 e art. 34 D.lgs. 50/2016), che prevede l'adozione di misure volte all'integrazione delle esigenze di sostenibilità ambientale nelle procedure di acquisto di beni e servizi delle amministrazioni competenti.

Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione

Riduzione dell'uso delle risorse naturali	Sostituzione delle fonti energetiche non rinnovabili con fonti rinnovabili	Riduzione della produzione di rifiuti	Riduzione delle emissioni inquinanti	Riduzione dei rischi ambientali
--	---	--	---	--

La società applica il PAN GPP inserendo all'interno delle proprie procedure di gara specifiche tecniche e clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi definiti dal Ministero dell'Ambiente, dimostrando in questo modo un'attenta analisi e valutazione anche degli impatti ambientali indiretti della Società lungo tutta la filiera del processo (da monte a valle).

La Società inoltre, effettua audit di seconda parte presso i propri fornitori, al fine di verificare la coerenza di quanto autodichiarato in sede di gara e al fine di spingere il fornitore ad adeguare le proprie politiche ambientali in sintonia con quanto la committenza si è impegnata a raggiungere in termini di sostenibilità ambientale.

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

GRI206-1 GRI416-1 GRI461-2 GRI417-1
GRI417-2 GRI417-3 GRI418-1

Il valore del Cliente

Il Cliente rappresenta per Acque Veronesi un valore da tutelare poiché è imprescindibile per il perseguimento della mission aziendale. Acque Veronesi instaura con i Clienti un rapporto caratterizzato da elevata competenza, professionalità, trasparenza, correttezza ed imparzialità, ed è improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione. Acque Veronesi si impegna nei confronti dei propri Clienti ad adempiere agli obblighi fissati dai contratti di servizio, dai contratti di fornitura, dai regolamenti e dalle carte dei servizi, facendo in modo che le aspettative dei Clienti siano soddisfatte al massimo.

Contratti e comunicazioni

Il Codice Etico stabilisce che i contratti e le comunicazioni con i Clienti devono essere a) formulati in maniera chiara, semplice e con un linguaggio comprensibile da tutta la clientela; b) conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità di indirizzo e controllo. Acque Veronesi si impegna a comunicare tempestivamente e attraverso i canali e le modalità più appropriati non solo ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio, ma anche tutte quelle notizie atte a qualificare il rapporto con i Clienti.

Qualità e customer satisfaction

Acque Veronesi si impegna a garantire il raggiungimento degli standards di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al Cliente. In particolare Acque Veronesi, al fine di realizzare un ascolto sistematico del Cliente, predispone a cadenza definita indagini di customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio.

Interazione con i Clienti

Nei rapporti con i Clienti ciascun operatore rappresenta Acque Veronesi. Acque Veronesi si impegna a favorire l'interazione con i Clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida e qualificata di ogni tipo di richiesta e eventuale reclamo avvalendosi di modalità di azione e comunicazione diversificate e confacenti al tipo di esigenza e di interlocutore. Acque Veronesi tutela la privacy dei propri Clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

Carta del servizio idrico integrato

Con deliberazione n. 6 del 31 maggio 2016, l'ATO Veronese Consiglio di Bacino Veronese ha approvato la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato divenuta esecutiva dal mese di luglio del 2016, in ottemperanza a quanto stabilito dalla Delibera n° 655/2015 AEEGSI del 23 Dicembre 2015, che impone un cambiamento sulle performance riferite alla qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato.

L'autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico (ARERA), in applicazione della direttiva comunitaria 2000/60/CE, ha infatti definito, a tutela dei consumatori, alcune norme di sicurezza, affidabilità, continuità, qualità e trasparenza specifiche per il settore delle acque. La direttiva comunitaria sottolinea che *'L'acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale'*, un bene pubblico da salvaguardare ed un diritto da garantire sia in termini di fruibilità che di qualità del servizio.

L'autorità, entrando nel dettaglio delle norme contrattuali e della condotta da tenere nelle relazioni con il pubblico, si pone essa stessa come garante imponendo mensilmente, agli enti che forniscono il servizio idrico, relazioni sul recepimento delle direttive in base ai tempi richiesti per l'adeguamento delle strutture gestionali agli standard indicati.

La [Carta del servizio idrico integrato](#) è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio, generali e specifici, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio. La Carta è pubblicata sul sito internet di Acque Veronesi, a disposizione e consultabile da parte di tutti gli utenti. <http://www.acqueveronesi.it/>



TUTTI GLI UTENTI	FAMIGLIE	AZIENDE	NORME DI RIFERIMENTO
Qualità dell'acqua	Sportelli	Introduzione	Carta dei servizi
PFAS	Cosa fare per	Cosa fare per	Disciplina ambientale
Conciliazione paritetica	La bolletta	Modulistica per le imprese	Disciplina degli acquisti
Depositi cauzionali	Tariffe di fornitura	Tariffe per utenze industriali e produttive	Delibera AEEGSI N. 655/2015. Performance Acque Veronesi 2° semestre 2016
	Leggere la bolletta	Tariffe per utenze assimilate ai domestici	Regolamenti
	La bolletta tramite e-mail	Opere di urbanizzazione e lottizzazioni	
	Modulistica		

La Carta fissa degli indicatori per indennizzi automatici per il non rispetto dei tempi e la procedura per l'ottenimento degli stessi. Nel corso del 2017 Acque Veronesi ha riconosciuto indennizzi a favore degli utenti per complessivi Euro 200 migliaia. La gran parte degli indennizzi sono stati generati da problematiche legate alla Delibera AEEGSI N. 655/2015 e, nella fattispecie, determinati dall' Art.36 – "Tempo per emissione della fattura" e Art.38 – "Periodicità della fatturazione".

Allo scopo di migliorare il livello dei servizi offerti, facilitare i rapporti della clientela e favorire il percorso della digitalizzazione, Acque Veronesi ha lanciato 'Countbox', una piattaforma e App. per l'autolettura ed il controllo dei consumi.

1 Cerca Acque Veronesi sullo store del tuo smartphone e scarica CountBox

2 Crea il tuo account e attivalo con il codice cliente Acque Veronesi

3 Inizia a navigare per monitorare consumi, bollette e pagamenti

4 Attiva il servizio notifiche: ricevi un Alert quando viene emessa una bolletta Acque Veronesi l'app ti avverte se ti dimentichi di pagare la bolletta entro la scadenza

5 Fal l'autolettura del contatore dell'acqua con regolarità e hai tutto sotto controllo

Disponibile per
iOS®, Android®, Windows Mobile®

COUNTBOX

Cerca Acque Veronesi sullo store e scarica CountBox by AGSM

Procedure in materia di rispetto della concorrenza

Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione non si è verificato alcun episodio e/o apertura di procedimento o azione legale nei confronti di Acque Veronesi relativamente a violazione della libera concorrenza, pratiche monopolistiche, antitrust.

Prodotti sottoposti ad analisi per verifica impatti sulla salute e sicurezza e casi di non conformità dei prodotti

Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi di non conformità a norme, regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti durante il loro ciclo di vita. Nella sezione Ambiente – La risorsa acqua sono state trattati gli aspetti inerenti la gestione delle problematiche legate agli inquinanti emergenti. Per quanto concerne gli indennizzi riconosciuti alla clientela ai sensi della Carta dei Servizi si veda il relativo paragrafo nella presente sezione.

Etichettatura dei prodotti

Non sussistono tematiche legate a tale aspetto.

Marketing responsabile

Acque Veronesi non è stata oggetto di alcuna contestazione o sanzione relativamente alla non conformità delle proprie comunicazioni di marketing e/o di altre iniziative di natura commerciale.

Normativa Privacy

Nessun reclamo documentato è stato ricevuto da Acque Veronesi relativamente a violazioni della privacy e/o da perdita di dati dei clienti.

IL RISPETTO DELLE NORME

La compliance di leggi e regolamenti

GRI411-1 GRI419-1

Il modello di governance di Acque Veronesi, ed il complesso dei documenti costituito dal Modello Organizzativo ex D.Lgs.231, il Codice Etico, Codice Etico degli appalti, il Piano Anti-Corruzione definiscono i parametri di riferimento in materia di rapporti con il quadro normativo internazionale.

Il rispetto delle norme ambientali

GRI307-1

Nell'ambito delle attività svolte nel corso del 2017 da parte delle Autorità preposte al controllo del rispetto delle norme ambientali non sono emerse situazioni di rilievo in capo ad Acque Veronesi.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica

Non sono in essere contenziosi in materia di violazioni di disposizioni di carattere sociale ed economico e che, ad eccezione di quelle relative ad alcune inosservanza della Carta dei Servizi di cui alla precedenza sezione, nessuna sanzione è stata ricevuta nel 2017.

Diritti delle popolazioni indigene

Non sono applicabili situazioni inerenti la violazioni di dei diritti umani delle popolazioni 'indigene', così come definiti dai GRI Standard.

RELAZIONI CON LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

GRI413-1 GRI413-2

Eventi e campagne di informazione e educazione

Piano di sicurezza dell'acqua

La situazione originata dalla problematica legata agli inquinanti emergenti, ed in particolare alla tematica della presenza di uno di questi elementi, i PFAS (**S**ostanze **P**erfluoro **A**lchiliche - **a**cidi **p**erfluoro**a**chilici) nelle acque destinate al bacino di utenza servito dalla centrale acquedotto di Lonigo hanno visto Acque Veronesi impegnata, oltre che negli interventi che si sono resi necessari (si veda il relativo approfondimento nella sezione Ambiente – La risorsa acqua), anche in una campagna informativa costante a favore della cittadinanza del territorio di riferimento. Nel mese di dicembre 2017, tra le altre iniziative, è stato organizzato un evento formativo ed informativo dedicato.



Palazzo della
Gran Guardia
-
Piazza Bra, 1
Verona

G i o v e d ì
24
M a g g i o 2017

**Il recupero di risorse
negli impianti di depurazione:
realtà e prospettive.**

Dalla restituzione all'ambiente di acque salubri per l'ecosistema, alla possibilità di sfruttamento delle risorse materiale ed energetiche dei liquami per produrre plastiche biodegradabili o idrogeno. Gli impianti di depurazione sono protagonisti di una vera rivoluzione tecnologica. Il convegno sarà anche l'occasione per presentare i dati dell'indagine, durata due anni, sulla situazione italiana e internazionale dei depuratori e sulle implicazioni tecniche ed economiche della loro evoluzione.

Il recupero di risorse negli impianti di depurazione

Nel mese di aprile 2017 Acque Veronesi ha organizzato un convegno tecnico su una tematica molto importante, quale quella degli impianti di depurazione delle acque.

Acque Veronesi e la giornata mondiale dell'acqua



Il 19 marzo 2017 si è svolta la Giornata Mondiale dell'Acqua, un momento importante per riflettere su un tema delicato quale l'accessibilità alle risorse idriche e la sostenibilità ambientale. In occasione di tale ricorrenza, Acque Veronesi, è stata impegnata in una intensa attività di sensibilizzazione per far conoscere le modalità di gestione delle risorse idriche e per divulgare tra i cittadini una maggiore consapevolezza sul valore dell'acqua, sulle sue proprietà nutrizionali, sul ruolo fondamentale che riveste nell'ambiente e sulle buone pratiche per farne un uso consapevole e corretto.

In Piazza Erbe, in collaborazione con l'Assessorato all'Ambiente del Comune di Verona, sono stati allestiti degli stand informativi per la distribuzione di materiale informativo/educativo e di gadget utili per il risparmio idrico domestico. Intenso anche il programma di attività ludiche ed educative sul tema dell'acqua, proposte in collaborazione con associazioni ambientaliste che nell'arco dell'intera giornata hanno coinvolto sia i bambini che le

loro famiglie. Per l'occasione sono state realizzate apposite aree gioco e percorsi a tema dedicati ai bambini di diverse fasce di età. L'iniziativa è stata ripetuta anche nel 2018.

Campagne educative – I rapporti con la scuola

Acque Veronesi promuove ogni anno progetti educativi nelle scuole di vari ordini e grado che si differenziano tra loro per complessità e componenti. Le iniziative, oltre a rafforzare il legame con il territorio ed il senso di appartenenza, hanno l'obiettivo di spiegare e far comprendere l'importanza della 'risorsa acqua': educazione all'utilizzo responsabile, valori nutrizionali e qualità chimico-biologiche ed al rispetto dell'ambiente e del territorio.

Acque Veronesi indice inoltre annualmente un concorso per la sensibilizzazione della coscienza individuale e collettiva all'uso responsabile delle risorse.

In concomitanza con la giornata della poesia, Acque Veronesi e Studentland hanno poi organizzato un concorso di poesia per gli alunni delle scuole secondarie di secondo grado (scuole superiori) dal titolo: Il tesoro è nell'acqua. Il bando di concorso è stato pubblicato sul magazine di Studentland distribuito in tutte le scuole superiori della Provincia di Verona. La premiazione della poesia vincitrice del concorso si è tenuta in occasione della manifestazione denominata StarBars dedicata al bere consapevole.

Quanta acqua hai bevuto oggi?

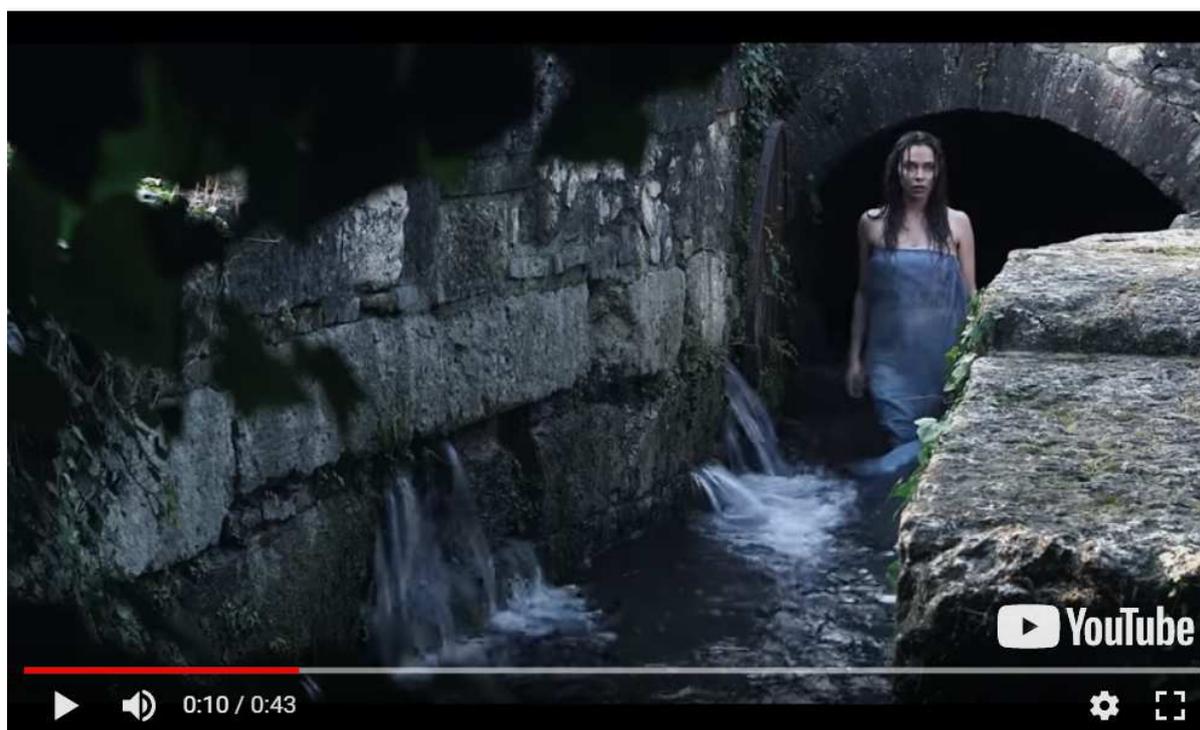
Nel 2017 è stato dato l'avvio, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Chirurgiche, odontostomatologiche e materno infantili dell'Università di Verona, ad un percorso che porterà, nel prossimo anno scolastico, ad una azione informativa da rivolgere in particolare agli studenti in età preadolescenziale, sull'importanza di una corretta assunzione dell'acqua nell'arco della giornata. Da un'indagine "propedeutica" su di un campione di 880 alunni è emerso che il 70% dei bambini è consapevole di consumare pochi liquidi durante la giornata, solo il rimanente 30% riferisce di un maggiore consumo.

Campagne educative – Il cittadino utente

Il video istituzionale

Acque Veronesi ha prodotto un video istituzionale, pubblicato sulla 'home page' del proprio sito internet, che intende ricordare l'importanza di un consumo responsabile dell'acqua, evitando gli sprechi, legati al comportamento quotidiano dei cittadini. Un utilizzo efficiente della risorsa acqua non passa soltanto attraverso i necessari interventi di ammodernamento della rete idrica, ma si realizza anche nel comportamento delle singole persone.





Ufficio stampa

L'Ufficio Stampa di Acque Veronesi cura il servizio di comunicazione fornendo informazioni e dati ai media locali e regionali sulle tematiche inerenti tutte le attività dell'azienda. Dà inoltre risalto sugli organi di informazione a tutte le iniziative istituzionali mirate alla tutela e alla salvaguardia delle risorse idriche. Nel 2017 ha lavorato con un duplice obiettivo:

- fornire ai cittadini un'informazione costante e puntuale, per tenere sempre aggiornata in tempo reale l'utenza sui lavori, le urgenze, gli interventi e gli investimenti della Società attraverso i media locali;
- contribuire alla promozione dell'immagine di Acque Veronesi e dei suoi vertici, collaborando in maniera efficace e costante con tutti gli organi di informazione e ampliando la rete di contatti necessaria per svolgere tale attività.

L'Ufficio Stampa ha accompagnato tutta l'attività legata alla realizzazione di campagne di sensibilizzazione e progetti educativi per un uso consapevole della risorsa acqua, diffondendo eventi e notizie delle manifestazioni e iniziative tramite comunicati stampa, conferenze stampa, articoli, editoriali, rubriche televisive, servizi all'interno di telegiornali etc.

GRI CONTENT INDEX

GRI102-55

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS		Riferimento
GRI 100 - GENERAL DISCLOSURE		
	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	
102-1	Profilo dell'organizzazione	Acque Veronesi – Identità e profilo
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Acque Veronesi – Identità e profilo
102-3	Ubicazione sede aziendale	Acque Veronesi – Identità e profilo
102-4	Paesi di operatività	Acque Veronesi – Identità e profilo
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Acque Veronesi – Identità e profilo
102-6	Mercati serviti	Acque Veronesi – Identità e profilo
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Acque Veronesi – Identità e profilo
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Le risorse umane – I numeri dei dipendenti
102-9	Catena di fornitura	Fornitori – La responsabilità della 'Supply chain'
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	<i>Non intervenuti</i>
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	La governance e la gestione dei rischi
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/ associazioni	La governance e la gestione dei rischi
102-13	Appartenenza / Partecipazione ad associazioni (di categoria)	La governance e la gestione dei rischi
	STRATEGIA	
102-14	Lettera agli Stakeholder	Lettera agli Stakeholder
	ETICA ED INTEGRITA'	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	La governance e la gestione dei rischi
	GOVERNANCE	
102-18	Sistema di governance	La governance e la gestione dei rischi
	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
102-40	Stakeholder	Gli Stakeholder
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	Le risorse umane – Politiche e valori di riferimento
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Gli Stakeholder
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	Gli Stakeholder
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	Gli Stakeholder
	PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE	

102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica (<i>solo Bilancio individuale</i>)
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Nota metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	Gli Aspetti rilevanti – I temi materiali
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	<i>Non applicabile / Non intervenuti</i>
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	<i>Non applicabile / Non intervenuti</i>
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	Nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI Content Index
102-56	Attestazione esterna	Nota metodologica (<i>Non effettuata</i>)
APPROCCIO DEL MANAGEMENT		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	Gli Aspetti rilevanti – I temi materiali
103-2	Approccio del management / Politiche di gestione	Acque Veronesi – Identità e profilo La strategia L'impegno di Acque Veronesi per la gestione sostenibile di un sistema integrato Riferimenti specifici nei diversi capitolo – temi materiali
103-3	Valutazione dell'approccio	Acque Veronesi – Identità e profilo La strategia L'impegno di Acque Veronesi per la gestione sostenibile di un sistema integrato Riferimenti specifici nei diversi capitolo – temi materiali
GRI 200 - ECONOMIC TOPICS		
PERFORMANCE ECONOMICA		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	I risultati economici e finanziari
201-2	Implicazioni economico finanziarie e altri rischi/opportunità connessi ai cambiamenti climatici	I risultati economici e finanziari
201-3	Obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	<i>Come previsto dalla normativa vigente</i>
201-4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	I risultati economici e finanziari
PRESENZA SUL MERCATO		
202-1	Rapporto tra i salari standard base per genere rispetto al salario minimo locale	Le risorse umane – I numeri dei dipendenti
202-2	Percentuale di dirigenti assunti nella comunità locale	Le risorse umane – I numeri dei dipendenti

	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	I risultati economici e finanziari
203-2	Principali impatti economici indiretti	I risultati economici e finanziari
	POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	I risultati economici e finanziari
	LOTTA ALLA CORRUZIONE	
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	La governance e la gestione dei rischi
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	La governance e la gestione dei rischi
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese	La governance e la gestione dei rischi (<i>Non intervenuti casi</i>)
	COMPORAMENTI ANTI-COMPETITIVI	
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	<i>Non intervenuti casi</i>
GRI 300 - ENVIRONMENTAL TOPICS		
	MATERIALI	
301-1	Materiali utilizzati	L'Ambiente – Materiali
301-2	Materiali riciclati utilizzati Comprehensive	L'Ambiente – Materiali
301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	L'Ambiente - Materiali
	ENERGIA	
302-1	Consumi diretti di energia	L'Ambiente - Energia
302-2	Consumi indiretti di energia	L'Ambiente - Energia
302-3	Indice di intensità energetica	L'Ambiente - Energia
302-4	Risparmio energetico	L'Ambiente - Energia
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	L'Ambiente - Energia
	ACQUA	
303-1	Prelievi idrici per fonte	L'Ambiente – La risorsa acqua
303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico	L'Ambiente – La risorsa acqua
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	L'Ambiente – La risorsa acqua
	BIODIVERSITA'	
304-1	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità	L'ambiente - Biodiversità
304-2	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità	L'ambiente - Biodiversità
304-3	Habitat protetti o ripristinati	L'ambiente - Biodiversità
304-4	Specie della Lista Rossa IUCN e di liste nazionali di conservazione con habitat nelle aree di operatività	L'ambiente - Biodiversità
	EMISSIONI	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	L'ambiente – Emissioni

305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	L'ambiente – Emissioni (Non calcolate)
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	L'ambiente – Emissioni (Non calcolate)
305-4	Intensità delle emissioni GHG	L'ambiente – Emissioni (Non calcolate)
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	L'ambiente – Emissioni
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	L'ambiente – Emissioni
305-7	Emissioni di NOx, SOx e altre emissioni significative	L'ambiente – Emissioni
	SCARICHI E RIFIUTI	
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	L'ambiente – Scarichi e rifiuti
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	L'ambiente – Scarichi e rifiuti
306-3	Sversamenti significativi	L'ambiente – Scarichi e rifiuti
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	L'ambiente – Scarichi e rifiuti
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi	L'ambiente – Scarichi e rifiuti
	COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI AMBIENTALI	
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	Il rispetto delle norme
	VALUTAZIONE AMBIENTALE FORNITORI	
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri ambientali	L'ambiente – Scarichi e rifiuti
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	L'ambiente – Scarichi e rifiuti
GRI 400 - SOCIAL TOPICS		
	OCCUPAZIONE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	Le risorse umane – I numeri dei dipendenti
401-2	Benefit per i dipendenti	Le risorse umane – I numeri dei dipendenti
401-3	Congedo parentale	Le risorse umane – I numeri dei dipendenti
	RAPPORTI NELLA GESTIONE DEL LAVORO	
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Le risorse umane – Politiche e valori di riferimento <i>(Come previsto da normativa di riferimento)</i>
	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	Le risorse umane – Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	Le risorse umane – Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali	Le risorse umane – Salute e sicurezza sul lavoro

403-4	Accordi formali con i sindacati per la sicurezza e la salute	Le risorse umane – Salute e sicurezza sul lavoro
	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	Le risorse umane – La formazione
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	Le risorse umane – Politiche e valori di riferimento <i>(Come previsto da normativa di riferimento)</i>
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	Le risorse umane – La formazione
	DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'	
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	La governance e la gestione dei rischi Le risorse umane – I numeri dei dipendenti
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Le risorse umane – I numeri dei dipendenti
	NON DISCRIMINAZIONE	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Le risorse umane – <i>Non si sono verificati casi</i>
	LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	
407-1	Operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Fornitori – La responsabilità della Supply chain
	LAVORO MINORILE	
408-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro minorile	Fornitori – La responsabilità della Supply chain
	LAVORO FORZATO E OBBLIGATO	
409-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato o obbligato	Fornitori – La responsabilità della Supply chain
	PRATICHE DI SICUREZZA	
410-1	Personale di sicurezza addestrato in politiche o procedure per i diritti umani	Le risorse umane – La formazione
	DIRITTI DELLE POPOLAZIONI INDIGENE	
411-1	Incidenti o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene	Il rispetto delle norme
	DIRITTI UMANI	
412-1	Operazioni che sono state oggetto di revisioni dei diritti umani o di valutazioni d'impatto	Il rispetto delle norme
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure inerenti i diritti umani	Le risorse umane – Politiche e valori di riferimento
412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che comprendono clausole sui diritti umani o sottoposti a screening dei diritti umani	Fornitori – La responsabilità della Supply chain
	COMUNITA' LOCALI	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Relazioni con la Comunità e il

		territorio
413-2	Attività con impatti negativi sulle comunità locali	Relazioni con la Comunità e il territorio
	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	Fornitori – La responsabilità della Supply chain
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Fornitori – La responsabilità della Supply chain
	POLITICHE PUBBLICHE	
415-1	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni	<i>Non applicabile / Codice Etico</i>
	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	La relazione con il cliente
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	La relazione con il cliente
	MARKETING ED ETICHETTATURA	
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	La relazione con il cliente
417-2	Non conformità per informazione e etichettatura di prodotti/servizi	La relazione con il cliente
417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	La relazione con il cliente
	PRIVACY DEI CLIENTI	
418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti	La relazione con il cliente
	COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA	
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	Il rispetto delle norme

Acque Veronesi