

Bilancio di Sostenibilità 2018



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	3
DATI DI SINTESI	4
PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	5
IDENTITÀ E STRATEGIA	6
Acque Veronesi	6
Il quadro normativo	8
La strategia di sostenibilità	12
Il piano degli investimenti	15
IL MODELLO OPERATIVO - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	17
Il servizio e le infrastrutture	17
Acquedotto	18
Fognatura e depurazione	21
La qualità dell'acqua e gli inquinanti emergenti	22
GLI STAKEHOLDER E L'ANALISI DI MATERIALITÀ	23
I rapporti con gli Stakeholder	23
L'analisi di materialità	26
LA GOVERNANCE E LA GESTIONE DEI RISCHI	30
Il governo dell'impresa	30
Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione	32
Le politiche e i sistemi di gestione	37
La Gestione dei rischi	42
Il rispetto delle norme - La compliance normativa	46
IL VALORE ACQUE VERONESI: I RISULTATI ECONOMICO – FINANZIARI	47
Il Valore generato e distribuito	47
Il contributo allo sviluppo del territorio	48
Gli investimenti realizzati	49
LA RELAZIONE CON IL CLIENTE: QUALITÀ DELL'ACQUA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO	52
Le politiche commerciali ed il servizio ai clienti	52
Informazione e trasparenza	52
La qualità dell'acqua: la salute e la sicurezza del cliente	53
L'AMBIENTE	58
Tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali	58
Materiali	58

Energia ed emissioni	59
Acqua	66
Biodiversità	66
Rifiuti	68
LE RISORSE UMANE	72
Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	72
Le persone di Acque Veronesi	73
Salute e sicurezza sul lavoro	75
La formazione	78
FORNITORI – LA RESPONSABILITÀ DELLA SUPPLY CHAIN	80
Le politiche di gestione della catena di fornitura	80
Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi	81
RELAZIONI CON LA COMUNITÀ ED IL TERRITORIO	82
Le relazioni con le istituzioni	82
La presenza, la comunicazione e gli eventi sul territorio	82
L'educazione alla sostenibilità	85
GRI CONTENT INDEX	88

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14

Anche questo anno Acque Veronesi mette a disposizione il Bilancio di Sostenibilità 2018 a tutti coloro vogliono conoscere ciò che è stato fatto nell'anno appena trascorso.

Come per l'anno precedente il Bilancio di Sostenibilità rappresenta un'occasione unica per raccogliere e divulgare le attività, gli obiettivi, i dati significativi di prestazione ed economico-finanziaria del 2018.

Ma il Bilancio di Sostenibilità non è solo questo, infatti dalla lettura di tali dati è possibile individuare quali sono gli impegni che questo Consiglio di Amministrazione in piena sintonia con il nuovo Direttore Generale, intende darsi per il 2019.

Tali impegni si possono riassumere in alcuni punti che sinteticamente elenchiamo:

- Trasparenza che passa, in sintonia con la *Certificazione SR10*, attraverso il rendere conto del nostro operato a tutti i portatori di interesse; ogni iniziativa da intraprendere o intrapresa dovrà essere costantemente e adeguatamente divulgata.
- Attenzione costante all'utilizzo delle risorse che ci vengono messe a disposizione al fine di implementare la qualità del servizio offerto a tutti i nostri cittadini. Una attenzione particolare è rivolta alla ricerca di nuove fonti di approvvigionamento idrico al fine di garantire la continuità del servizio ad ogni utilizzatore di un bene così importante ed indispensabile come l'acqua. Le gravi minacce che la stessa subisce, per l'aggravarsi del contesto ambientale, ci ha spinto e ci spingerà sempre di più alla ricerca di soluzioni tecnologiche ed impiantistiche che ci permettano di erogare acqua con continuità, diminuendo i disservizi e rispettando nel contempo i migliori standard qualitativi.
- Aumento dell'efficienza dei servizi attraverso una riorganizzazione delle attività sul territorio così vasto, complesso e con peculiarità specifiche per ogni distretto, riducendo, dove esistenti, sprechi e sovrapposizioni al fine di liberare altre ulteriori risorse a vantaggio della comunità.
- Rinnovata attenzione al patrimonio più importante per l'azienda: le persone. Coloro che ogni giorno operano con passione e professionalità per fare sì che tutti i servizi possano funzionare al meglio. Un impegno e una dedizione che alcune volte non è completamente visibile ed apprezzabile per le complicazioni tecniche e impiantistiche dovute principalmente alla vetustà delle infrastrutture.

Impegno, passione, lavoro quotidiano alle volte invisibile ai più, visione strategica che va oltre ai problemi contingenti, al fine di far sì che la *difesa dell'acqua* non sia solo uno slogan, o se pur meritevole, un ideale o un principio da perseguire, ma una azione quotidiana che trasforma ideali e principi in azioni concrete.

Tutto ciò è rappresentato in questo Bilancio di Sostenibilità riferito all'anno 2018.


IL PRESIDENTE
(Roberto Mantovanelli)


IL DIRETTORE GENERALE
(Silvio Peroni)

DATI DI SINTESI

	Unità di misura	2016	2017	2018
Il territorio				
Comuni serviti	n.	77	77	77
Abitanti residenti	n.	808.438	809.366	812.612
I risultati economico - finanziari				
Valore economico generato	Euro milioni	82,7	86,7	92,7
Valore economico distribuito agli Stakeholder	Euro milioni	72,7	76,2	81,3
Investimenti	Euro milioni	24,0	12,2	29,4
Valore forniture da fornitori territorio (beni/servizi e investimenti)	Euro milioni	Non disp.	Non disp.	34,5
Il servizio idrico				
Lunghezza rete acquedotto	Km	5.856	5.897	5.939
Lunghezza rete fognaria	Km	2.938	2.977	3.012
Volume acqua emunta	Milioni m ³	108	111	107
Volume acqua erogata	Milioni m ³	62,6	62,7	61,7
Portata depurata impianti trattamento acque	Milioni m ³	70,1	63,1	66,9
Perdite idriche di rete	%	37,2	38,5	37,4
Le relazioni con la clientela – Qualità del servizio				
Rispetto standard di qualità - carta dei servizi ⁽¹⁾	%	97,8 ₁	97,7	97,0
Numero campionamenti acqua potabile	n.	2.734	3.138	2.966
Pronto intervento: percentuale chiamate con intervento entro 3 h (standard riferimento) ⁽¹⁾	%	96,3 ₁	95,8	100,0
Tempo medio di risposta al reclamo	gg lav.	Non disp.	10	10
L'ambiente				
Energia elettrica consumata (consumi diretti servizi)	Gjoule	859.262	903.273	848.204
Rifiuti – Fanghi da trattamento acque reflue urbane	Tonnellate	45.730	42.104	42.452
Indice di intensità energia – acqua emunta (efficienza)	Mjoule/mc	Non disp.	1,357	1,325
Le risorse umane				
Dipendenti	n.	273	289	279
Indice di frequenza infortuni (su ore lavorate)	n.	4,47	4,51	2,10
Ore di formazione media per dipendente	n.	84	104	55

⁽¹⁾Dati 2016 non riferibili a 12 mesi

PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA

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

Il Bilancio di sostenibilità di Acque Veronesi s.c.a r.l. (di seguito “Acque Veronesi” o la “Società”) contiene le informazioni relative ai diversi ambiti della sostenibilità: economici, ambientali e sociali, allo scopo di favorire 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 2018 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione *‘In accordance – core’*), definiti 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.

Ai fini del presente documento sono stati utilizzati gli Standards definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative. Non sono stati conseguentemente adottati gli aggiornamenti degli Standards GRI 303 (Acqua) e GRI 403 (Salute e sicurezza), pubblicati nel 2018, la cui applicazione si renderà obbligatoria dal periodo di rendicontazione 2021.

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 Bilancio di sostenibilità di Acque Veronesi, si riferisce alla performance della Società nell’esercizio 2018 e presenta, a fini comparativi, i dati degli esercizi precedenti. Eventuali rettifiche (*‘restatement’*) dei dati riferiti ai periodi precedenti, e relative motivazioni, sono indicate direttamente nei corrispondenti paragrafi dove tali dati vengono presentati.

Il presente documento 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, presentato dal Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi all’Assemblea dei soci, non è stato sottoposto a revisione.

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di Acque Veronesi all’indirizzo <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=31>. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: sostenibilita@acqueveronesi.it.

IDENTITÀ E STRATEGIA

Acque Veronesi

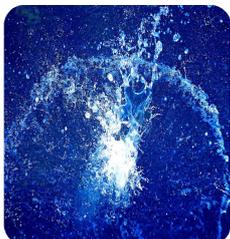
GRI 102-1/GRI 102-2/GRI 102-3/GRI 102-4/GRI 102-5/GRI 102-6/GRI 102-7/GRI102-10

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 2018 sono stati di Euro 94,6 milioni, per un utile netto da bilancio di esercizio di Euro 1,1 milioni. Al 31 dicembre 2018 il patrimonio netto di Acque Veronesi è di Euro 17,2 milioni e l'indebitamento finanziario netto è di Euro 38,1 milioni.



Vision

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



Mission

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

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.

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. Di seguito viene evidenziata la composizione societaria:

Soci	%
AGSM VERONA SPA	46,72%
CISIAG SPA	8,37%
COMUNE DI VILAFRANCA	4,06%
ACQUE VIVE SERVIZI E TERRITORIO SRL	3,83%
CAMVO SPA	3,82%

Soci	%
COMUNE DI SAN GIOVANNI LUPATOTO	2,95%
COMUNE DI BUSSOLENGO	2,43%
COMUNE DI NEGRAR	2,22%
CONSORZIO "LE VALLI"	2,11%
COMUNE DI PESCANTINA	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 CEREÀ	0,96%
COMUNE DI GREZZANA	0,93%
COMUNE DI POVEGLIANO VERONESE	0,92%
COMUNE DI LAVAGNO	0,83%
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%

Soci	%
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 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 approntate dalle risorse umane che impiega.

Il quadro normativo

GRI 102-5/GRI102-10

Ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del D.lgs. 267/2000, nel febbraio 2006 Acque Veronesi ha ottenuto dall'AATO (ora Consiglio di Bacino) l'affidamento in via diretta della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'area "Veronese" dell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese.

Il contratto di servizio, denominato "Convenzione tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Veronese" ed il gestore del Servizio Idrico Integrato dell'area Veronese" prevedeva una progressiva assunzione diretta da parte di Acque Veronesi della gestione del servizio nei comuni oggetto dell'affidamento.

Il Consiglio di Bacino è ente pubblico dotato di propria personalità giuridica, istituito con lo scopo di organizzare il servizio idrico integrato, nonché di svolgere le funzioni di programmazione e di controllo della gestione del servizio su tutto il territorio della Provincia di Verona. Gli obiettivi del Consiglio di Bacino sono:

- assicurare che gli usi delle acque siano indirizzati al risparmio e al rinnovo delle risorse per non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici;

- assicurare la protezione e la salvaguardia delle risorse idriche disponibili, che dovranno essere utilizzate secondo criteri di solidarietà, con riguardo per le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale;
- garantire a tutti gli abitanti dell'Ambito Territoriale ottimale "Veronese" la disponibilità di risorse idriche in misura e per qualità adeguate alle aspettative, in condizioni di parità per tutte le classi sociali e su tutto il territorio veronese.

Water Safety Plan

Il Water Safety Plan (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente, per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute umana nell'acqua destinata al consumo umano. L'approccio in vigore (D.lgs. 31/01) è basato sul controllo di conformità di una serie di parametri analitici predefiniti e prevede la sola verifica della qualità dell'acqua nella rete di distribuzione; questo approccio retrospettivo verrà sostituito con un nuovo approccio preventivo, introdotto dalla Direttiva 2015/1787/UE con il modello dei PSA, basato sulla valutazione e gestione dei rischi e prevenzione dei pericoli.

Verosimilmente, i Piani di Sicurezza diventeranno obbligatori nel corso dei prossimi anni, quando il quadro normativo sarà completo e armonizzato. Tuttavia, con il recepimento della Direttiva (UE) 2015/1787 in Italia vengono modificati gli allegati II e III del D. Lgs.31/01; in particolare, viene concessa la possibilità di derogare ai parametri e alle frequenze di campionamento di cui alla parte B, a condizione che venga effettuata una valutazione del rischio in conformità all'approccio introdotto dai Piani di Sicurezza. Viene così incentivata l'adozione dei Piani di Sicurezza su base volontaria.

Il Water Safety Plan è uno strumento necessario a garantire che vengano messe in atto tutte le strategie utili a far sì che l'acqua potabile sia sicura nel tempo. Il PSA serve per prevenire ed attenuare il pericolo di inquinamento dell'acqua e per migliorarne continuamente la gestione. Si basa sulla valutazione di tutti gli eventi che possono causare la sua contaminazione in ogni fase di gestione (prelievo, trattamento e distribuzione alle utenze), in tutte le infrastrutture (pozzi, serbatoi, filtri e condotte) e in tutto il territorio su di essa influente (zone industriali, aree produttive, luoghi urbanizzati e relativi scarichi). Il PSA è pertanto un documento che:

- descrive dettagliatamente ed analizza la filiera idropotabile;
- identifica tutti i fattori che possono causare un rischio di contaminazione;
- valuta i potenziali pericoli, definisce le misure correttive e le procedure di controllo di ogni punto significativo del sistema;
- prevede le azioni da intraprendere in condizioni di emergenza.

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato è diventato di fatto l'attore principale e suo compito è proprio quello, avvalendosi necessariamente del contributo di altri Enti e Istituzioni, di redigere il Piano di sicurezza. Il PSA, infatti, coinvolge diverse figure professionali (quali ingegneri, geologi, medici) e diversi enti e istituzioni, tra i quali: Enti Gestori della risorsa acqua (Società dell'idrico, Consorzi, Genio Civile) Autorità regionali e locali responsabili della sicurezza sanitaria e della qualità ambientale (Ulss, ARPAV, Provincia, Comune) Istituzioni portatrici di conoscenza sul territorio (CNR). Lo scopo di questa multidisciplinarietà è quello di far interagire insieme tutte le autorità preposte alla tutela dell'ambiente e della salute pubblica, con il fine ultimo della salvaguardia dell'acqua.

I Piani di Sicurezza richiedono un impiego non indifferente in termini di personale coinvolto e di risorse economiche per la società che si appronta alla loro elaborazione. I Piani di Sicurezza richiedono inoltre un aggiornamento costante nel tempo e regolari revisioni/approvazioni da parte delle Autorità competenti, in modo da essere sempre rappresentativi della situazione attuale.

Dal 2016 Acque Veronesi si è impegnata, su base volontaria, nel coordinamento delle attività per l'elaborazione del PSA relativo al bacino di utenza della Centrale di Lonigo, che serve poco più di 100.000 abitanti (si veda tabella sottostante per alcuni dati generali del sistema).

Piano di Sicurezza dell'acqua - (Bacino d'utenza centrale di Lonigo - dati anno 2016)	
Comuni	24
Popolazione residente	128.582
Popolazione servita	106.056
Bacini d'utenza	4
Approvvigionamenti da falda	10
Serbatoi di accumulo	19
Volume di accumulo (m ³)	12.596
Punti di rimescolamento	4
Centrali di potabilizzazione	3
Punti di campionamento	130

Altri enti gestori della risorsa idrica interessati da tale piano sono stati Viacqua, Acque Veronesi e Acque del Chiampo, a causa della prossimità del territorio servito dalle quattro società e all'interconnessione delle reti. In tale attività sono stati coinvolti direttamente anche l'Istituto Superiore della Sanità e la Regione del Veneto. Attualmente il PSA del bacino della Centrale di Lonigo è in attesa di approvazione.

Acque Veronesi ha suddiviso il territorio in una trentina di sistemi acquedottistici, che saranno ognuno oggetto di uno specifico PSA. In progetto per l'anno 2019-2020 vi è l'avvio dell'elaborazione del PSA per il sistema acquedottistico di Verona e la predisposizione di una piattaforma informatica di condivisione dei dati con gli enti e le istituzioni.

Il mercato e l'Authority - ARERA

La Società opera in un settore normato 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 che 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 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 di 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.

ARERA ha proseguito il processo di definizione e completamento del quadro regolatorio del settore idrico, al fine di consolidare la stabilità e la coerenza dell'architettura regolatoria del sistema nel suo complesso, promuovendo gli investimenti necessari (qualità tecnica e aggiornamento tariffario 2018-2019) e rafforzando le misure di tutela degli utenti finali (bonus idrico, conciliazione ecc.), in considerazione dell'evoluzione del contesto normativo e delle esigenze di sviluppo e di ammodernamento del settore.

In particolare, nell'anno 2019, saranno avviati i procedimenti di consultazione per la definizione del nuovo metodo tariffario per il prossimo periodo regolatorio (MTI-3); saranno quindi definite le regole per il nuovo computo dei costi ammessi in tariffa, nonché per l'individuazione dei parametri macroeconomici di riferimento e dei parametri legati alla ripartizione dei rischi nell'ambito della regolazione del settore idrico.

Recentemente ARERA ha emanato alcuni provvedimenti significativi in ambito idrico:

- Documento di Consultazione **80/2018/R/idr** "*Procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato*": illustra gli orientamenti finali che l'Autorità intende adottare in merito alle misure necessarie per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ivi incluse le procedure per la limitazione e/o sospensione della fornitura e l'eventuale disalimentazione delle utenze morose, nonché le misure poste a tutela dell'utente finale nei casi di sospensione e disattivazione della fornitura.
- Delibera **571/2018/R/idr** "*Avvio di procedimento per il monitoraggio sull'applicazione della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché per l'integrazione della disciplina vigente (RQSII)*", che ha lo scopo di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale. I punti salienti della Delibera sono: la verifica della corretta applicazione delle disposizioni in materia di Qualità commerciale del SII e il rispetto degli standard relativi; gli aggiornamenti alla Qualità commerciale alla luce della nuova articolazione tariffaria (TICSI), della normativa in materia di fatturazione elettronica e misura d'utenza;
- Documento di Consultazione **573/2018/R/idr** "*Controllo della realizzazione degli investimenti programmati nel servizio idrico integrato*", che illustra i primi orientamenti dell'Autorità sull'attività di monitoraggio degli scostamenti tra investimenti programmati e realizzati e sulla possibile implementazione di un sistema di regole che porti al recupero dei possibili benefici ottenuti ricorrendo allo schema regolatorio di promozione degli investimenti, pur avendone mancato parte dell'effettuazione, ed eventualmente di uno specifico meccanismo di penalizzazione per scostamenti di rilevante entità.
- Delibera n. **636/2018/R/idr** "*Avvio di procedimento per il monitoraggio sull'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria recati dal Testo Integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI)*", che dà avvio ad un procedimento per il monitoraggio sull'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria recati dal Testo integrato corrispettivi servizi idrici di cui alla deliberazione

665/2017/R/IDR, rafforzando (in un'ottica di tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e degli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio) le misure volte ad assicurare un sistema tariffario equo, certo, trasparente e non discriminatorio, facendo in modo che ogni utilizzatore sostenga i costi legati alla quantità di risorse idriche impiegate o all'inquinamento prodotto.

La strategia di sostenibilità

GRI 102-15/GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3

I valori e l'impegno

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.

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



Uno dei primari obiettivi nel servizio idrico integrato di Acque Veronesi è quello di perseguire la soddisfazione del cliente, garantendo un' eccellente qualità dell'acqua, unitamente a tutti i servizi tecnici indispensabili a preservare la continuità dell'erogazione.

Le Soddisfazione del cliente è perseguita attraverso la fornitura di:

- **adeguata quantità di acqua** potabile secondo le esigenze di ciascun cliente, erogata con continuità e rispondente ad un elevato standard di qualità;
- **servizi tecnico-amministrativi** di alto livello, che assicurano qualità ed efficacia nelle varie fasi, tra la richiesta di preventivo e la realizzazione del manufatto/servizio e tempestività del pronto intervento per emergenze e guasti;
- **assistenza al cliente** tramite un rapporto perlopiù diretto, risoluzione delle richieste in tempi rapidi, disponibilità ed efficienza (call center e sportelli, gestione pratiche, bollettazione / fatturazione).

Acque Veronesi è inoltre orientata all'adozione di provvedimenti e linee di indirizzo finalizzati alla **conservazione delle risorse**, gestite con chiara consapevolezza **dell'impatto diretto sulla salute umana, sulla produzione di energia, sull'agricoltura e sulla sicurezza alimentare**.

In poco più di un decennio, la Società ha registrato un evidente progresso nell'organizzazione di un servizio efficiente e responsabile, che privilegia l'uso efficiente delle risorse, migliorando l'efficienza energetica e la gestione della produzione di rifiuti da avviare a smaltimento, creando al contempo sinergie tra settori complementari.

Acque Veronesi intende impiegare nel modo più vantaggioso l'esperienza ed il patrimonio di conoscenze derivanti dalla gestione del servizio idrico integrato sul territorio veronese, impegnandosi nell'analisi e nella diffusione delle migliori pratiche gestionali, intese sia in senso tecnico che di risultato economico, con lo scopo di elevare gli standard di servizio che, già attualmente, si collocano ai più alti livelli.

L'esperienza e la capacità professionale sviluppate dalla Società per la pianificazione, progettazione e realizzazione delle infrastrutture idriche necessarie ad assicurare la sicurezza dell'approvvigionamento idropotabile e la diffusione di reti fognarie ed impianti di depurazione, si concretizza nella scelta di materiali con elevate caratteristiche prestazionali e di lunga durata, in grado inoltre di garantire prestazioni tecniche ed economiche elevate, nel rispetto dell'ambiente naturale.

Gli obiettivi

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 correttezza, 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 offrire un servizio che rappresenti un reale valore aggiunto, ovvero la risposta ad un bisogno, dimostra e rafforza il connotato *sociale* di Acque Veronesi. L'obiettivo per il 2019 è quello di un complessivo miglioramento, dopo l'implementazione nel 2018 del processo di Social Responsibility, esplicitato e strutturato in maniera maggiormente consapevole ed articolata.

Nel 2018 Acque Veronesi ha proseguito lo sviluppo delle iniziative, 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 erano 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;
- buste paga più leggibili/comprensibili ed efficiente gestione delle lamentele (interne alla Società) 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.

Tutti gli obiettivi afferenti la Governance, la Non Discriminazione e la Promozione dei Principi di Responsabilità Sociale nella catena di fornitura sono stati raggiunti. Alcuni obiettivi sono stati parzialmente raggiunti ed uno in particolare, relativo alla necessità di realizzare una linea Guida per la lettura della busta paga, è stato sospeso.

Il percorso disegnato e sviluppato prevede un'integrazione sempre maggiore della Responsabilità Sociale all'interno dell'intera organizzazione. Si auspica pertanto che gli Obiettivi, in continuità con l'anno precedente, vengano raggiunti nella loro globalità.

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.

Nel corso del 2018 Acque Veronesi ha raggiunto l'obiettivo della diminuzione del quantitativo dei fanghi prodotti dal processo di depurazione, normalizzato su kg di COD (*Chemical Oxygen Demand*) abbattuto dal processo stesso. E' stato dato inoltre avvio al processo di informatizzazione della registrazione dei rifiuti.

Relativamente al **servizio di depurazione** sono state dismesse 6 vasche imhoff e il refluo è stato collettato in impianti di depurazione, al fine di garantire un livello di protezione ambientale maggiore e anticipare per quanto possibile l'apertura di nuove possibili contestazioni in riferimento al mancato rispetto dei livelli minimi di collettamento fognario e del trattamento depurativo.

Per quanto riguarda il **reparto acquedotto** la Società ha ridotto le perdite in rete (da 38,5% a 37% - calcolo macro-indicatore M1b ARERA) e quasi raddoppiato il recupero delle perdite, attraverso la campagna ricerca perdite. Sono entrati in servizio alcuni nuovi pozzi al fine di garantire una migliore qualità dell'acqua, in considerazione del fatto che l'ambiente è sempre più interessato da fenomeni di inquinamento naturale e antropico.

Si mantengono comunque nel tempo le campagne di misurazione degli impatti ambientali dei vari processi, quali ad esempio le emissioni odorigene, l'inquinamento acustico e luminoso.

Area	Descrizione obiettivo / progetto
Ambiente – Piano investimenti Servizi fognatura e depurazione	<p>Il piano degli interventi per l'anno 2019 mantiene come obiettivo l'adeguamento e potenziamento delle infrastrutture di collettamento e trattamento dei reflui, con lo scopo di consentire ad ottemperare alla Direttiva 91/271/CEE, anticipando per quanto possibile l'apertura di nuove possibili procedure di infrazione per il mancato rispetto dei livelli minimi di collettamento fognario e del trattamento depurativo.</p> <p>Adeguamento degli sfioratori di piena a servizio delle reti fognarie miste secondo quanto previsto all'Art. 33 del PTA del Veneto con interventi sia presso impianti di depurazione, sia presso reti fognarie.</p> <p>Ottimizzazione del funzionamento degli impianti di depurazione esistenti e interventi, 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>
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>Interconnessioni rete acquedotto al fine di garantire efficienza del servizio anche in casi di scarsità idrica o di non potabilità della risorsa acqua in situazioni di emergenza (esempio: nuovi inquinanti). L'interconnessione, quindi, ove è possibile la sua realizzazione, permette che i sistemi acquedottistici componenti l'insieme non si limitino al solo soddisfacimento delle necessità della propria utenza, ma siano anche in grado di soccorrere o di essere soccorsi dagli altri acquedotti nell'ipotesi si verificassero inconvenienti gravi che compromettano il servizio dell'una o dell'altra rete.</p> <p>Miglioramento delle condizioni operative e dei livelli di servizio dell'acquedotto, mediante campagne di ricerca delle perdite di rete e potenziamento delle</p>

	<p>infrastrutture esistenti.</p> <p>Sostituzione massiva dei contatori. L'intervento consiste nella sostituzione dei contatori dell'utenza, al fine di ottemperare alle disposizioni in materia di verifiche metrologia di cui al recente DM 93 del 21.04.2017, che prevede che un contatore idrico con omologazione MID venga verificato o sostituito al compimento del decimo anno dall'installazione (DM 155/13) o tredicesimo anno se statico. In adempimento a tale decreto Acque Veronesi ha programmato l'avvio di una campagna organica di sostituzione dei contatori posati da oltre 10 anni.</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. Tra questi, l'investimento finalizzato alla realizzazione di dispositivi fissi e mobili atti al filtraggio dell'acqua potabile erogata dagli acquedotti pubblici in caso si riscontrino situazioni emergenziali dovute a contaminazioni delle fonti idropotabili (DGR Veneto 2232/17).</p> <p>Realizzazione del Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan) per il sistema acquedottistico di Verona.</p>
--	---

Il piano degli investimenti

GRI 102-15/GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/GRI 203-1

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**. Nello specifico, nel quadriennio regolatorio **2016-2019**, stabilito da ARERA con Deliberazioni 664-2015 poi aggiornate dalla Del. 918-2017, sono previsti investimenti in termini di flussi di cassa per **Euro 109 milioni**. Sotto il profilo finanziario, il piano richiede la raccolta delle necessarie risorse per la realizzazione degli investimenti.

Programma degli investimenti 2016-2019

Acque Veronesi continuerà a dare corso al Programma degli Interventi valido per il quadriennio 2016-2019, 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 dell'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 sfiori), 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** prevede in particolare:

- 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 ricorda che la DGR della Regione Veneto n. 2232 del 29 dicembre 2017 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 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 di Acque Veronesi, comunque nell'ottica del contenimento dell'aumento dei costi di esercizio.

IL MODELLO OPERATIVO - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il servizio e le infrastrutture

GRI 102-2 /GRI 102-4/GRI 102-6/ GRI 102-7/GRI102-10

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:

Servizio acquedotto	Servizio fognatura e depurazione
<ul style="list-style-type: none"> erogazione dell'acqua potabile approvvigionamento e cura delle condotte 	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:

	2017	2018
Superficie servita [km ²]	2.394	2.393
N. di abitanti residenti [n]	809.366 ⁽¹⁾	812.612 ⁽¹⁾
Lunghezza rete acquedotto [km]	5.896	5.939
Lunghezza rete fognatura [km]	2.977	3.012
Impianti [n]	2.520	2.548

⁽¹⁾Fonte: ISTAT

La rete e gli impianti

Servizio	Impianto	2016	2017	2018
Acquedotto	Sorgenti ⁽¹⁾	137	137	151
	Pozzi ⁽¹⁾	201	201	209
	Impianti di potabilizzazione ⁽²⁾	26	30	35
	Serbatoi e torrini ⁽¹⁾	410	402	399
	Pompaggio acqua ⁽¹⁾	174	175	167
Fognatura	Impianti di sollevamento ⁽¹⁾	794	786	797
Depurazione	Sfioratori ⁽³⁾	629	648	655
	Vasche Imhoff ⁽¹⁾	77	75	69
	Depuratori ⁽¹⁾	67	66	66
Totale		2.515	2.520	2.548

⁽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 da intendersi come indicativo, in quanto subordinato ad un processo di verifica puntuale, tramite ricognizione della Cartografia

L'aumento del numero di pozzi è stato determinato dalla rimessa in servizio di alcuni impianti.

La gestione del servizio idrico

Assicurare la gestione del processo dell'acqua potabile, rispettando i parametri stabiliti dal D.Lgs. n 31/2001 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 dell'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.



Acquedotto

GRI 102-2/GRI 102-6/GRI 102-7/GRI 102-10

L'approvvigionamento delle risorse idriche - I prelievi

Nel corso del 2018 Acque Veronesi ha gestito le reti acquedottistiche di 77 Comuni, per una lunghezza complessiva di circa 5.939 km. Sono stati prelevati dall'ambiente complessivamente circa 107 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 circa a **75 milioni di m³**, mentre la quantità che necessita di un processo di potabilizzazione è pari a 32 milioni di m³. In termini percentuali, il 70% è immesso in rete senza trattamento, mentre il 30% viene potabilizzato. Acque Veronesi ha ceduto nel 2018 ad Acque Potabili S.p.A., Acque del Chiampo S.p.A. e Acque Veronesi S.p.A. un quantitativo pari a circa 5,6 milioni di m³ di acqua potabilizzata dalla centrale di Madonna di Lonigo. Dal bilancio idrico risulta che sono stati immessi complessivamente nelle reti acquedottistiche 101,4 milioni di m³, suddivisi per il 12,7 % nel distretto Montano, per il 70,2 % nel distretto Pedemontano e per il 17,1 % nel distretto della Pianura.

Emungimento

Nel 2018 Acque Veronesi ha prelevato dall'ambiente un totale di circa 107 milioni m³ di acqua. La successiva tabella mostra la relativa suddivisione per distretto. I dati a disposizione non

evidenziano scostamenti significativi rispetto all'andamento degli anni precedenti. Il decremento rispetto al 2017 conferma come il dato riferito a tale anno fosse dovuto alle particolari condizioni climatiche che si erano registrate nei mesi estivi. Utile rilevare che mentre per i Distretti Montano e Pedemontano si registrano lievi diminuzioni di volumi emunti, per il distretto Pianura i volumi emunti nell'anno 2018 aumentano rispetto agli anni precedenti, ed in particolare si rileva un aumento del volume di acqua da potabilizzare rispetto al potabile. Questi dati potrebbero indicare una diminuzione della disponibilità di risorsa idrica già potabile all'atto dell'emungimento, con particolare riferimento alle note problematiche PFAS.

Emungimenti per fonte di prelievo <i>(in metri cubi)</i>	2016	2017	2018
Falda profonda – potabile			
Distretto montano	3.659.990	4.209.976	3.532.331
Distretto Pedememontano	67.257.777	65.876.322	63.834.615
Distretto Pianura	6.348.366	4.499.540	2.901.726
<i>Totale</i>	77.266.134	74.585.838	70.268.672
Falda profonda – non potabile			
Distretto montano	1.376.128	2.330.926	1.320.298
Distretto Pedememontano	9.104.175	10.889.370	10.564.920
Distretto Pianura	14.477.109	18.436.247	20.279.415
<i>Totale</i>	24.957.412	31.656.543	32.164.633
Sorgenti			
Distretto montano	5.205.363	4.039.806	4.062.892
Distretto Pedememontano	825.180	773.228	765.094
Distretto Pianura	-	-	-
<i>Totale</i>	6.030.543	4.813.034	4.827.986
Totale anno	108.254.089	111.055.415	107.261.291

Emungimenti per Distretti <i>(in metri cubi)</i>	2016	2017	2018
Distretto Montano	10.241.481	10.580.707	8.915.521
Distretto Pedemontano	77.187.131	77.538.920	75.164.629
Distretto Pianura	20.825.477	22.935.788	23.181.141
Totale	108.254.089	111.055.415	107.261.291

Le perdite nelle reti dell'acquedotto

La percentuale di acqua non consegnata rispetto all'acqua immessa in rete è dovuta a diverse cause, che si possono definire, a seconda della loro natura:

- perdite fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici, ecc.);
- perdite apparenti (manutenzioni di reti ed impianti, perdite di processo degli impianti di potabilizzazione);
- perdite 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 all'utente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata.

I dati - Volume non consegnato

Rapportando il dato di volume erogato al volume emunto, risulta che non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri gestori, circa 40 milioni di m³, rispetto ai 42,7 milioni m³ del 2017 (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 37% (38,5% nel 2017). Il corrispondente indice di perdita lineare per il 2018 è pari a 18,33 m³/km/gg, 2017 (19,85 m³/km/gg).

	2016	2017	2018
Perdite idriche percentuali ⁽¹⁾	37,4%	38,5%	37,0%
Perdite idriche lineari ⁽²⁾	19,08 m ³ /km/gg	19,85 m ³ /km/gg	18,47 m ³ /km/gg

$$^{(1)} \text{ Perdite idriche percentuali} = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [\%]$$

$$^{(2)} \text{ Perdite idriche lineari} = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} [m^3/km/gg]$$

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

$\sum W_{IN}^a$: somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (dall'ambiente o importata da altri sistemi) nell'anno a (m³).

Lp^a : lunghezza totale complessiva delle condotte di adduzione e distribuzione. Rif. normativi: Delibera n. 917/2017 ARERA – Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato – articoli 7 e 8.

Il trend positivo è il risultato degli investimenti realizzati e delle attività adottate per la diminuzione delle perdite di rete acquedotto, quali il progetto di rifacimento delle reti maggiormente soggette a rottura, la sostituzione massiva dei contatori (per una maggiore affidabilità della lettura) e l'attività di ricerca perdite.

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

Tra gli obiettivi principali di Acque Veronesi vi è sicuramente la diminuzione delle perdite idriche, che si esplica attraverso l'individuazione delle attività necessarie e utili ai fini della diminuzione delle perdite idriche e l'applicazione di tutte quelle tecniche e tecnologie disponibili allo scopo. Nel corso del 2018 sono state avviate diverse azioni, sia a lungo che a breve termine:

Allo scopo di limitare le *perdite fisiche*:

- **Distrettualizzazione, ricognizione, analisi dati portata-pression e modellizzazione delle reti:** trattasi del progetto con focus su sistemi particolarmente critici. Il progetto porterà vantaggi nella definizione delle porzioni di rete soggette a maggiori perdite e ad una ottimizzazione delle pressioni sulla rete. I sistemi attualmente in fase di analisi sono 4: San Giovanni Lupatoto, Bovolone, Lessinia e Pescantina. Gli investimenti per tale progetto sono legati a finanziamenti pubblici.
- **Ricerca Perdite:** Acque veronesi da anni investe in questa attività che, ogni anno, riesce a recuperare volumi notevoli di risorsa idrica.
- **Piano sostituzione tubazioni:** avviato il progetto di sostituzione di tubazioni ammalorate e indicato in Piano Investimenti.

Allo scopo di limitare le *perdite amministrative*:

- **Sostituzione massiva contatori all'utenza:** l'attività porterà ad una maggiore affidabilità delle misure al contatore, si tratta di un miglioramento tecnologico.

Allo scopo di limitare le *perdite apparenti*:

- **Installazione contatori:** sono previsti investimenti per contabilizzare le acque emnute ed utilizzate nei proceddi sdi potabilizzazione e non immesse in rete.
- **Integrazione misure processo in TLC:** l'80% delle misure di processo sono effettuate attraverso sistemi di misurazione ad alta frequenza, che vengono direttamente trasmessi e elaborati da un'unità operativa dedicata. il potenziamento permette di avere misure dirette e maggiormente affidabili.

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, oltre che di tipo puntuale, a seguito di

segnalazioni di perdite occulte derivate dalle analisi dei trend, prevedono ricerche sistematiche in porzioni di rete estese. Tali attività hanno consentito di recuperare i seguenti quantitativi:

	2016	2017	2018
Portata recuperata per distretto montano [l/s]	24,3	43,6	54,4
Portata recuperata per distretto pedemontano [l/s]	20,2	10,2	59,7
Portata recuperata per distretto pianura [l/s]	15,1	25,2	12,9
Totale portata recuperata [l/s]	59,6	79	127
Volume di acqua recuperato [m³]	1.900.000	2.500.000	4.005.072

Il notevole aumento di volume recuperato nel 2018 è dovuto ad un aumento delle risorse umane che sono state assegnate all'attività specifica.

Potabilizzazione

Nel corso del 2018 sono stati potabilizzati circa 32 milioni di m³. Le principali tecniche di potabilizzazione utilizzate da Acque Veronesi sono le seguenti:

Parametri/inquinanti	Processi di potabilizzazione
Arsenico	Coagulazione/precipitazione
Ferro e Manganese	Pre-ossidazione + filtrazione
Nitrati	Osmosi Inversa
Microinquinanti Organici	Adsorbimento su Carbone Attivo Granulare
Ammoniaca	Bio-nitrificazione
PFAS	Filtrazione GAC

Fognatura e depurazione

GRI 102-2/GRI 102-6/GRI 102-7/GRI 102-10

Acque Veronesi gestisce attualmente 66 impianti di depurazione e 69 imhoff. La suddivisione per fasce di potenzialità degli impianti di depurazione è la seguente:

Fascia di Potenzialità	Numero Impianti			Abitanti Equivalenti nominali		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<= 2.000 AE	39	38	38	30.994	30.844	30.844
2.001 - 10.000 AE	13	13	13	66.500	66.500	67.500
10.001 - 100.000 AE	14	14	14	377.500	377.500	377.500
> 100.001	1	1	1	410.000	410.000	410.000
Totale Impianti di depurazione	67	66	66	884.994	884.844	885.844

AE= Abitanti Equivalenti

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.

Nel 2018 sono state dismesse 6 vasche imhoff. La dismissione di questa tipologia di impianti e la conseguente estensione della rete fognaria fino a impianti di depurazione con trattamenti secondari e terziari comporta un livello di protezione ambientale maggiore, dovuto sia ad una migliore qualità dell'acqua depurata sia ad una diminuzione dei rifiuti prodotti e una maggiore disidratazione dei fanghi, senza contare che il collettamento agli impianti di depurazione abbatta i costi gestionali del processo.

La portata trattata da parte dei depuratori (escluse vasche imhoff) di Acque Veronesi nel 2018 è stata di 66.896.488 m³, per un 'carico organico' equivalente a 628.834 abitanti equivalenti effettivi. Come risulta dai dati rappresentati nella successiva tabella, nella generalità dei casi la potenzialità nominale complessiva degli impianti (poco più di 885.000 AE nominali) non è stata ancora raggiunta.

Potenzialità divisa per distretto

Distretto	AE nominali			AE trattati			Q trattata tot (m3)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
montano	4.735	4.735	4.735	2.038	2.022	1.898	156.658	138.895	154.548
pedemontano	702.000	705.850	701.850	583.260	594.887	558.425	54.474.982	49.010.066	50.468.270
pianura	178.259	178.259	179.259	78.434	62.087	68.510	15.475.103	13.910.964	16.273.670
Totale	884.994	888.844	885.844	663.732	658.996	628.833	70.106.743	63.059.925	66.896.488

La qualità dell'acqua e gli inquinanti emergenti

GRI 416-1

La 'mission' di Acque Veronesi è quella di presidiare, difendere e preservare la risorsa idrica con fini di tutela, prevenzione e riequilibrio ambientale. 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.

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.

GLI STAKEHOLDER E L'ANALISI DI MATERIALITÀ

I rapporti con gli Stakeholder

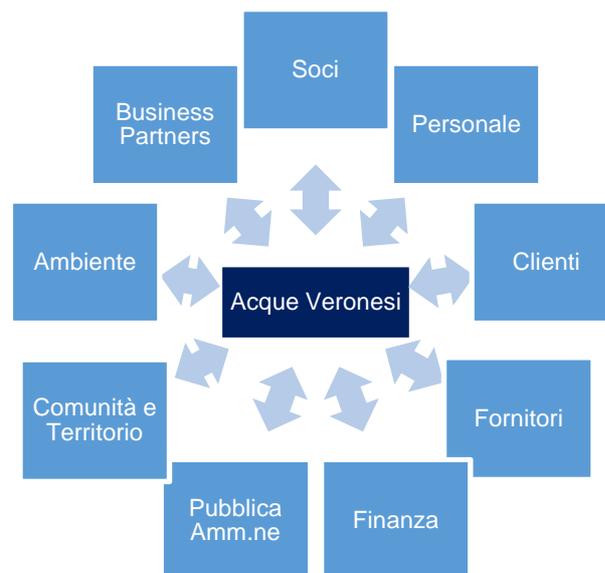
GRI 102-40/GRI 102-42/GRI102-43

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 degli Stakeholder rappresenta un momento essenziale del processo di definizione della strategia e delle politiche di sostenibilità di un'impresa, che devono necessariamente tener conto delle aspettative degli Stakeholder, ai quali 'render conto' (*'accountability'*). Sono state individuate le seguenti parti interessate (Stakeholder) ritenute significative per Acque Veronesi:

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.	<p>Assemblea dei Soci</p> <p>Consiglio di Amministrazione</p> <p>Incontri formativi in ambito normativo, acquisti ed altri aggiornamenti specifici del settore in collaborazione con Consorzio Viveracqua S.c.ar.l.</p>
Personale	Personale dipendente Organizzazioni Sindacali	<p>Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento distinti ruoli e responsabilità</p> <p>Riconoscimento valore istituzionale e del ruolo di agente negoziale alle Rappresentanze sindacali unitarie (confronto – informativa – contrattazione decentrata)</p> <p>Codice Etico</p> <p>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).</p>
Clienti	Utenti Associazioni Consumatori	<p>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:</p> <p>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> <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. 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,</p>

		Aperture, chiusure, rimozioni ed installazioni (morosità). Codice Etico
Fornitori	Fornitori di beni, servizi e lavori Fornitori qualificati Collaboratori esterni Associazioni di categoria	Codice Etico Codice Etico degli Appalti 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 Periodiche visite alle aziende produttrici: aggiornamento del personale tecnico/operativo sulle novità e sui processi che caratterizzano le società fornitrici 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 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).
Finanziatori	Sistema bancario Investitori istituzionali (sottoscrittori bond) Comunità finanziaria	Assemblea dei soci – Comunicazione dei risultati Sito internet – Sezione Investor Relations (emissione Hydrobond quotato al mercato ExtraMOT PRO di Borsa Italiana) Incontri periodici con sistema bancario: Politiche di disclosure - informazioni puntuali e complete per analisi finanziaria
Pubblica Amm.ne	Enti nazionali - Stato Ministero Sviluppo Economico 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	Le relazioni con Istituzioni ed Autorità competenti riguardano aspetti quali: Autorizzazioni Concessioni e contratti di servizio Vigilanza Statistiche – Survey e questionari Trasmissioni di pareri e documenti Convegni, seminari e workshop Partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni Autorità di controllo (ATO Veronese Consiglio di Bacino Veronese): approvazione piano operativo triennale delle opere - piano economico-finanziario triennale - determinazione articolazione tariffaria.
Comunità locali e Territorio	Cittadini del territorio Associazioni e Comitati Media	Educazione: programmi di educazione Scuola Primaria, Scuola Secondaria di Primo Grado, Scuola Secondaria di Secondo Grado Attività di Comunicazione e sensibilizzazione (media – social media – direct mailing) Organizzazione e partecipazione ad eventi (Giornata Mondiale dell'acqua ed altri)

		Attività promozionali Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa
Ambiente	Associazioni Tecnici ed esperti di settore Rappresentanti di Enti ed Istituzioni	Progetti di risparmio ed efficienza energetica Riduzione perdite rete idrica Eduzione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali

L'analisi di materialità

GRI 103-1/GRI 102-44/GRI102-47

Il processo

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: economica, ambientale e sociale.

Acque Veronesi valuta periodicamente i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione.

L'analisi di materialità è stata effettuata in coerenza con i GRI Standard, adottati come metodologia di rendicontazione ai fini del presente Bilancio di sostenibilità, ed è stata aggiornata rispetto al precedente periodo 2017. Tale processo di aggiornamento non ha comportato modifiche di particolare rilievo, ma una razionalizzazione ed un'attività avente l'obiettivo di migliorare la definizione delle tematiche materiali. Per completezza di analisi sono stati anche analizzati gli aspetti ritenuti rilevanti dal *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, così come identificati dalla *SASB Materiality Map*[®], per il settore "Infrastructure – Water Utilities and Services".

Il processo è articolato come segue:

- 1| Mappatura degli Stakeholder;
- 2| Analisi temi materiali identificati nel Bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente;
- 3| 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;
- 4| Identificazione degli aspetti rilevanti per gli Stakeholder e per Acque Veronesi, associando ai temi identificati un determinato livello di priorità;
- 5| 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*).

I temi materiali: le ragioni ed il perimetro di impatto

Le ragioni che hanno portato alla identificazione dei temi materiali, per le diverse dimensioni ed aree della sostenibilità, sono sintetizzate nella successiva tabella, che fornisce evidenza anche del perimetro di impatto delle diverse tematiche, tenuto conto del settore e del modello operativo di Acque Veronesi. Per una maggiore chiarezza di esposizione, si è ritenuta opportuna l'aggregazione per area di riferimento.

La tabella riporta anche gli indicatori (GRI Standards) utilizzati per l'accountability (rendicontazione) dei temi materiali (criteri sulla base dei quali tali temi sono stati rendicontati - GRI Standard - in modo specifico).

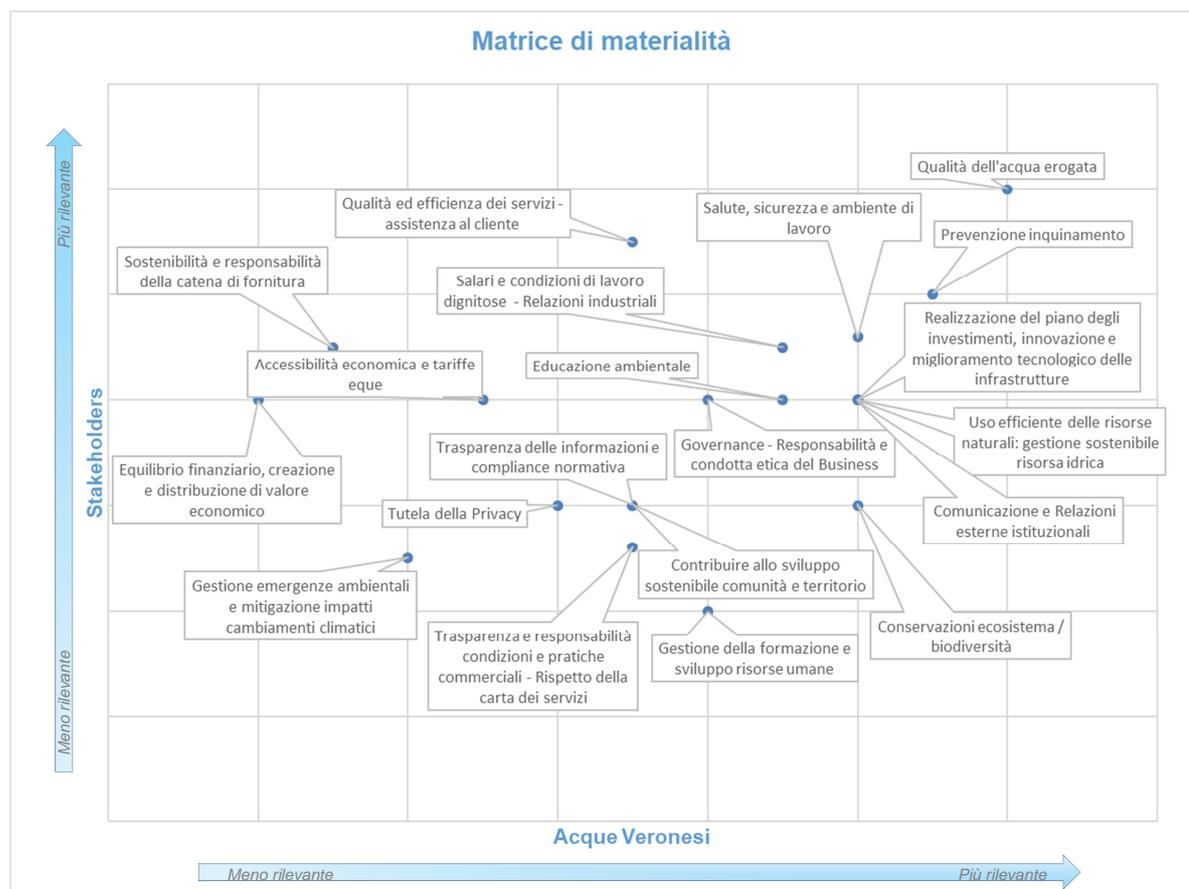
Aree	Tema materiale	Perché il tema è materiale	GRI Standards	L'impatto
Governance e Compliance				
Responsabilità e condotta etica del Business		Tematica trasversale e parte integrante del modello operativo di Acque Veronesi: condizione essenziale e preliminare per l'esercizio dell'attività	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-18 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	Acque Veronesi Impatto diretto
Trasparenza delle informazioni e compliance normativa		Tematica trasversale e parte integrante del modello operativo di Acque Veronesi: condizione essenziale e preliminare per l'esercizio dell'attività	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-18 GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 417-3 GRI 418-1 GRI 419-1	Acque Veronesi Impatto diretto
Tutela della Privacy		Acque Veronesi gestisce dati sensibili di un numero significativo di utenti. La nuova normativa in materia (GDPR) richiede particolare attenzione alla tematica	GRI 418-1	Acque Veronesi / Clienti Impatto diretto
Sostenibilità economica e generazione di valore				
Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico		La sostenibilità economica è essenziale per l'esercizio del servizio. Il forte legame con il territorio consente benefici economici e sociali (distribuzione di valore) a favore dell'economia ed operatori locali	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 203-2 GRI 204-1	Acque Veronesi / Fornitori / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Realizzazione del piano degli investimenti, innovazione e miglioramento tecnologico delle infrastrutture		La realizzazione degli investimenti è condizione chiave della funzione e strategia di Acque Veronesi. Tema trasversale rispetto alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica – ambientale – sociale	GRI 102-15 GRI 203-1	Acque Veronesi / Clienti / Pubblica amm.ne Comunità e territorio / Impatto diretto / indiretto
Ambiente				
Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorsa idrica		Acque Veronesi gestisce servizi idrici e possiede impianti di potabilizzazione e depurazione. La gestione delle risorse idriche è l'oggetto dell'attività	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 203-1	Acque Veronesi / Clienti / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Conservazione ecosistema / biodiversità		All'interno del territorio di Acque Veronesi sono presenti ambienti caratterizzati da un elevato livello di biodiversità e sotto tutela	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3 GRI 304-4	Acque Veronesi / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Gestione emergenze ambientali e mitigazione impatti cambiamenti climatici		Le tematiche inerenti i cambiamenti climatici rappresentano uno dei principali fattori in grado di influenzare l'operatività di Acque Veronesi, soprattutto in termini prospettici ed in grado di influenzare in misura	GRI 102-15 GRI 201-2 GRI 203-1	Acque Veronesi / Clienti Comunità e territorio Impatto diretto /

	significativa la direzione ed importo degli investimenti		indiretto
Prevenzione inquinamento	L'attività del servizio di depurazione è essenziale rispetto al rischio di inquinamento, così come quella legata ai servizi di prevenzione in materia di inquinanti emergenti (acqua)	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 307-1 GRI 416-1 GRI 416-2	Acque Veronesi / Clienti Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Educazione ambientale	Acque Veronesi gestisce un'attività / servizio di pubblica utilità, che richiede un impegno forte sugli aspetti legati all'educazione ambientale per un uso corretto e sostenibile del servizio	GRI 413-1 GRI 413-2	Acque Veronesi / Clienti / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Le Persone – I dipendenti			
Gestione della formazione e sviluppo risorse umane	La formazione, lo sviluppo ed il mantenimento delle professionalità e delle competenze sono temi "trasversali" all'organizzazione, al modello operativo ed alle altre tematiche materiali	GRI 102-8 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 GRI 405-2	Acque Veronesi / Risorse umane Impatto diretto
Salute, sicurezza e ambiente di lavoro	La tutela della salute e della sicurezza delle risorse umane sono temi "trasversali" all'organizzazione, al modello operativo ed alle altre tematiche materiali	GRI 401-3 GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-4	Acque Veronesi / Risorse umane Impatto diretto
Salari e condizioni di lavoro dignitose - Relazioni industriali	Condizioni di lavoro e salari adeguati rappresentano una tematica ricorrente e di rilievo nell'ambito della gestione delle relazioni industriali di Acque Veronesi	GRI 102-8 GRI 202-1 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 405-2	Acque Veronesi / Risorse umane Impatto diretto
Relazioni clientela			
Trasparenza e responsabilità condizioni e pratiche commerciali - Rispetto della carta dei servizi	Tematica trasversale e parte integrante del modello operativo di Acque Veronesi: condizione essenziale e preliminare per l'esercizio dell'attività	GRI 102-16 GRI 102-18 GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 418-1 GRI 419-1	Acque Veronesi / Clienti Impatto diretto
Qualità ed efficienza dei servizi - assistenza al cliente	La qualità e l'efficienza del servizio rappresentano una priorità strategica per Acque Veronesi	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 417-1 GRI 417-2	Acque Veronesi / Clienti Impatto diretto
Fornitori – Supply chain			
Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	La sostenibilità e responsabilità della "supply chain" rappresentano una delle linee guida per la gestione della catena di fornitura, selezione e monitoraggio dei fornitori	GRI 102-9 GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 414-1 GRI 414-2	Acque Veronesi / Fornitori / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Pubblica Amministrazione			
Comunicazione e Relazioni esterne istituzionali	Acque Veronesi opera in un settore caratterizzato da una forte regolamentazione e dalla presenza di diversi livelli di authority ed istituzioni	GRI 102-16 GRI 102-18 GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1 GRI 419-1	Acque Veronesi / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto

Comunità e Territorio			
Contribuire allo sviluppo sostenibile comunità e territorio	Il modello operativo di Acque Veronesi si fonda su un forte radicamento e legame con il territorio	GRI 413-1 GRI 413-2	Acque Veronesi / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Qualità dell'acqua erogata	La qualità dell'acqua rappresenta un dovere istituzionale ed una priorità strategica per Acque Veronesi	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 416-1 GRI 416-2	Acque Veronesi / Clienti Impatto diretto
Accessibilità economica e tariffe eque	La qualità del servizio erogato comprende, per Acque Veronesi, anche politiche di sostegno per le classi deboli / in difficoltà economica	GRI 102-2 GRI 102-6 Tema materiale <i>non coperto da GRI Specific Topics</i>	Acque Veronesi / Clienti Impatto diretto

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.



LA GOVERNANCE E LA GESTIONE DEI RISCHI

Il governo dell'impresa

GRI 102-8/GRI 102-13/GRI102-18/GRI405-1

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.

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 societarie 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 (CdA) 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 Territoriale è attualmente non nominato.

Composizione degli organi di governo

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Roberto Mantovanelli
Consigliere	Mirko Corrà
Consigliere	Paola Briani

Collegio Sindacale

Presidente	Michele Callovi
Sindaci Effettivi	Giovanna Rebonato - Giovanni Fanti

Direttore Generale

Silvio Peroni

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

Classi di età (anni)	Minori di 30		Tra 30 e 50		Maggiori di 50	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%
Consiglio di Amministrazione	-	-	1	33,5%	2	66,5%

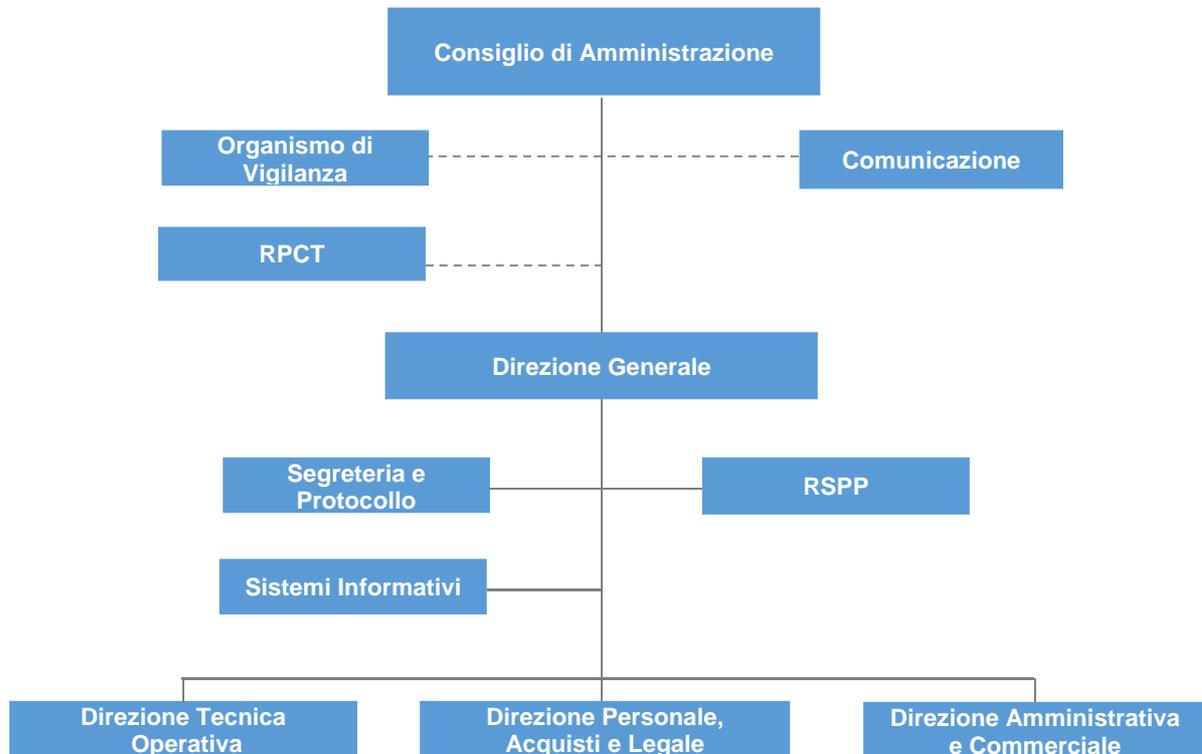
Associazioni – Membership

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.

L'organizzazione

Di seguito si riporta la struttura organizzativa di Acque Veronesi.



Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione

GRI 102-16/GRI 102-17/GRI 103-3/GRI 103-3/GRI 205-1/GRI 205-2/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 Decreto Legislativo 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. In ottemperanza a tale normativa, Acque Veronesi, 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 'sensibili' ai rischi di reato inclusi nel decreto; ne è parte integrante il Codice Etico di Comportamento. Per garantire l'effettività dei controlli è 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'insieme delle relazioni relative alle attività sviluppate nel corso dell'anno costituisce la base per i flussi di reporting all'Organismo di Vigilanza. 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 2018 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 e sostanziale del Modello 231, quale carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di tutti coloro che partecipano alla realtà di Acque Veronesi che in esso 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, correttezza, integrità, trasparenza ed impegno morale e professionale, 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 di Acque Veronesi 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 Sociale - 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 2018-2020 (Legge 190/2012)

In data 27 marzo 2018 il Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi ha approvato il 'Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione' per il triennio 2018-2020 (PTPC 2018-2020), redatto ai sensi della Legge 6 novembre 2012 n. 190 e delle successive deliberazioni CIVIT/ANAC. Il PTPC 2018-2020, conformemente a quanto indicato nel Piano Nazionale Anticorruzione 2016 (delibera n. 831/2016) integra il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Gli obiettivi principali del PTPC 2018-2020 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. Inoltre, come prescritto dall'art. 1, co. 8, della legge 190/2012, il CdA

di Acque Veronesi, nella seduta del 13 settembre 2017, ha individuato ed approvato gli **obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza** che si riportano di seguito:

Prevenzione della corruzione	Trasparenza
<ul style="list-style-type: none"> ▪ vietare la corruzione ▪ richiedere la conformità alle leggi per la prevenzione della corruzione applicabili alla Società ▪ fornire il quadro di riferimento per stabilire, riesaminare e raggiungere gli obiettivi per la prevenzione della corruzione ▪ incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni ▪ impegnare la Società al miglioramento continuo del sistema organico di azioni e misure per la prevenzione della corruzione ▪ garantire e spiegare l'autorità e l'indipendenza della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione ▪ illustrare le conseguenze della non conformità alla politica di prevenzione della corruzione 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

Il Piano contiene 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 sopra citato 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>.

La Società si è impegnata ad applicare tutte le misure idonee a prevenire la corruzione e a promuovere la trasparenza, ed ha inoltre operato in aderenza ad un insieme di procedure atte a garantire il sistema di gestione integrato aziendale di qualità, ispirate anch'esse alla trasparenza e legalità; il monitoraggio sulle prime (misure di trasparenza e prevenzione corruzione) è svolto dall'RPCT per quanto riguarda l'accesso civico, la trasparenza e l'istituto del whistleblowing, mentre il monitoraggio delle seconde (procedure per la qualità) è attuato tramite verifiche ispettive interne.

Attuazione del PTPC - Gestione, monitoraggio del rischio e misure adottate

L'attuazione del piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza (PTCP), predisposto per il triennio 2018-2020, non ha riscontrato particolari criticità. Il Piano ha raggiunto in buona parte gli obiettivi prefissati. Nonostante, nell'arco del precedente anno 2017, si fosse protratta l'incertezza sull'applicazione delle disposizioni in materia di trasparenza introdotte con l'aggiornamento normativo (D.Lgs. 97/2016), con la pubblicazione delle linee guida destinate alle società (del n.1134, 8 novembre 2017), sono stati chiariti gli obblighi di trasparenza a carico delle società 'in house' quale Acque Veronesi.

Come previsto dal PNA (Piano Nazionale Anticorruzione) 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. In continuità a quanto fatto nel corso del 2017, il monitoraggio anticorruzione è avvenuto attraverso il monitoraggio delle modifiche alle procedure aziendali, in primis quelle volte al processo acquisti, nonché attraverso i controlli periodici sulla trasparenza.

Area – Obiettivi	Attività – Misure adottate
Formazione	
<p>La formazione prevista dal piano, nata come misura di carattere generale, si è rivelata uno dei fattori che maggiormente ha contribuito a determinare l'efficacia delle misure attuate. La ripetizione con cadenza annuale della formazione ha reso infatti i dipendenti più consapevoli dei rischi di corruzione fornendo strumenti adatti per riconoscerli e prevenirli grazie anche alle misure contenute nel piano e nelle procedure</p>	<p>Nel corso del 2018 è stata effettuata la formazione dei dipendenti prevista dalla legge 190/2012 e dai PNA 2013 e 2015. Anche nel 2018, così come nel 2017, la formazione è stata differenziata in rapporto alla diversa natura dei soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la formazione specifica rivolta a dirigenti, quadri e capi ufficio; ▪ la formazione generale avanzata rivolta a tutto il personale dipendente; ▪ la formazione generale di base rivolta a nuovi assunti, assenti dello scorso anno
Patto d'Integrità	
<p>Prevenire i tentativi di infiltrazioni mafiose, i fenomeni corruttivi e la mala gestio della cosa pubblica</p>	<p>Nel corso del 2018 in adempimento all'art.1, comma 17, della Legge 190/2012, è stato adottato il Patto d'Integrità, firmato tra Acque Veronesi e i soggetti partecipanti alle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture. Nel patto, le due parti convergono di improntare le condotte ai principi di trasparenza e legalità segnalando eventuali illeciti all'RPCT</p>
Misure di trasparenza	
<p>Pubblicazione delle informazioni ai sensi del D.lgvo 33/2013</p>	<p>La pubblicazione delle informazioni ai sensi del D.lgvo 33/2013 è stata adeguata alle prescrizioni contenute nelle linee guida ANAC rivolte alle società (delibera 1134/2017).</p> <p>Tra le misure di trasparenza adottate nel 2018 si evidenzia l'adozione del contatore degli accessi a società trasparente (sono stati registrati 20.469 accessi nel 2018) e la stesura della bozza di procedura per la pubblicazione degli incarichi di consulenza, collaborazione e professionali</p>
Accesso civico	
<p>Adozione di un apposito registro, come previsto nelle linee guida ANAC del. 1309/2016, soggetto a pubblicazione sul sito istituzionale della Società</p>	<p>Adozione registro. E' stata elaborata la bozza di una nuova procedura interna per coordinare gli uffici incaricati della risposta (presentata anche durante la formazione). Il registro degli accessi è stato pubblicato con cadenza semestrale nella sez. Altri contenuti-Accesso civico di Società Trasparente. Le richieste di accesso pervenute nel 2018 sono state raccolte in un unico registro, che comprende sia l'accesso civico generalizzato sia l'accesso agli atti, per un totale di 28 istanze d'accesso</p>
Whistleblowing	
<p>Adempimento ex legge 179/2017, con l'obiettivo di incoraggiare i dipendenti a denunciare gli illeciti e garantire ad essi un'efficace tutela. L'emersione delle condotte non corrette potrà portare all'individuazione di inefficienze organizzative e procedurali, dando la possibilità all'RPCT di intervenire per individuare anche eventuali rischi corruttivi e proporre un miglioramento delle procedure.</p>	<p>Elaborato nel 2018 la bozza di una nuova procedura per la segnalazione degli illeciti (il c.d. whistleblowing)</p> <p><i>Tutela del dipendente pubblico che segnala gli illeciti (whistleblowing):</i> 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.</p> <p>Nei corsi di formazione trasparenza ed anticorruzione tenuti ai dipendenti nel 2017-2018 sono state richiamate ed illustrate 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 corso del 2018 non sono state rilevate segnalazioni.</p>
Responsabile dell'Anagrafe per la stazione appaltante (RASA)	
<p>Nomina del RASA, soggetto responsabile dell'inserimento degli elementi identificativi della stazione appaltante nell'Anagrafe Unica delle Stazioni Appaltanti.</p>	<p>Nel corso del 2018 è stato individuato e nominato il RASA di Acque Veronesi.</p>

Alla fine del 2018 è stata redatta la relazione annuale sulle attività svolte nel corso del 2018.

Nel corso del 2018 sono state adottate **alcune ulteriori misure** specifiche di trasparenza, quali, in particolare, l'adozione del **nuovo regolamento per la disciplina dei contratti** nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria;

Inoltre, durante il 2018, sono state **completate alcune iniziative** (già avviate nell'anno 2017) di **automatizzazione di processi aziendali**, che tra l'altro consentiranno di ridurre i rischi di corruzione. Nello specifico:

- Acquisita e personalizzata in SaaS la **piattaforma di e-procurement** per Acque Veronesi (in precedenza veniva utilizzato il portale di Viveracqua): tale piattaforma, oltre naturalmente a promuovere l'innovazione nella gestione degli acquisti, consente di continuare a contenere i rischi operativi e a dare massima 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.
- Estesa l'operatività del **processo di smaterializzazione di tutti i documenti** prodotti dall'Unità Operativa Acquisti e Contratti. Coprendo ora gran parte delle tipologie dei documenti smaterializzati, si perseguono tra l'altro gli obiettivi di trasparenza e controllo consentiti dalla tracciabilità delle operazioni, che vanno dal caricamento del documento al suo invio al destinatario, passando per le fasi di sottoscrizione e attribuzione del protocollo.

Nel corso del 2018 sono **rimaste attive inoltre le iniziative già consolidate nel 2017**, tra le quali:

- 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.

Inconferibilità e incompatibilità per incarichi dirigenziali

Nel 2018 e nel 2019 sono stati attuati alcuni processi di riorganizzazione interna. Nello specifico, nel 2018, è stato nominato il nuovo CdA ed è stato sostituito il Direttore Generale con due procuratori speciali, in attesa della nuova nomina del Direttore. La riorganizzazione è poi proseguita nel 2019, con la rimozione di alcune direzioni e il conseguente aggiornamento dell'organigramma generale. A seguito della riorganizzazione in corso, si è provveduto ad effettuare le verifiche di inconferibilità ed incompatibilità, sulla base della quali 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 quanto concerne il conferimento e l'autorizzazione di 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 2017-2018, si è ribadito a tutto il personale della Società di seguire tale prassi.

Codice Etico degli appalti

Il modello di controllo e gestione dei rischi di Acque Veronesi prevede anche 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.

Le politiche e i sistemi di gestione

GRI 103-2/GRI 103-3

La politica aziendale – Verso la gestione di un sistema integrato

Nel mese di dicembre 2018 il Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi ha approvato le Politiche dei sistemi di gestione contenute del documento '**Politica aziendale - Attuazione di un sistema di gestione integrato**'.

In tale documento, Acque Veronesi definisce le politiche per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, l'energia, la responsabilità sociale, l'accreditamento del laboratorio di prova e la trasparenza per la prevenzione della corruzione. 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 della Società, in modo particolare quello dell'Alta Direzione, per quanto riguarda la buona gestione dei Sistemi di Gestione 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 RESPONSABILITÀ	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>

I Sistemi di gestione

Come ricordato, nel mese di dicembre 2018 il Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi ha approvato la politica aziendale che prevede l'**attuazione di un sistema di gestione integrato**.

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.

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 ha sviluppato ed ottenuto la Certificazione/Accreditamento da Enti Accreditati per sei sistemi di gestione aziendale, per i quali a breve ne è prevista l'integrazione. Attualmente, inoltre, Acque Veronesi sta avviando il processo per la migrazione della certificazione del sistema di gestione per la Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro BS OHSAS 18001 alla UNI EN ISO 45001, norma internazionale al passo con l'attuale processo di globalizzazione. Diverse le caratteristiche che l'armonizzano alle altre norme di sistemi di gestione presenti in Società.

Per garantire l'uniformità e favorire l'integrazione dei sistemi certificati, il documento adotta la struttura ad alto Livello (HLS-HIGH Level Structure) e ne recepisce le principali novità, come l'approccio basato sul rischio, l'analisi del contesto in cui opera l'organizzazione, la partecipazione attiva dell'alta direzione e la consultazione e partecipazione di lavoratori.

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:

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 dell'esito dell'Audit di sorveglianza del dicembre 2018, il Sistema di Gestione è risultato conforme alla Norma. L'attestazione della Salute e Sicurezza sul Lavoro BS OHSAS 18001 (British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series) certifica che la Società che la possiede utilizza un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro efficiente ed è quindi una Società 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.

La migrazione da OHSAS 18001 a ISO 45001: durante il 2019 verrà implementata la UNI EN ISO 45001:2018. Il nuovo standard si sviluppa secondo la struttura ad alto livello (HLS) e sarà quindi allineato alle recenti revisioni delle norme ISO 9001 e ISO 14001, il cui aggiornamento pone particolare attenzione alla gestione dei rischi. La conformità allo standard internazionale UNI EN ISO 45001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) assicura l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e consente a un'organizzazione di valutare meglio i rischi e migliorare le proprie prestazioni, considerando con attenzione il proprio contesto e le "parti interessate". Lo scopo è rendere sistematici per una azienda, il controllo, la conoscenza, la consapevolezza e la gestione di tutti i possibili rischi insiti nelle situazioni di operatività normale e straordinaria sul luogo di lavoro. Lo standard UNI EN ISO 45001 richiede inoltre che la direzione si impegni, in prima persona e che i lavoratori vengano coinvolti direttamente nell'individuazione e gestione del sistema, creando così un circolo virtuoso di miglioramento della Salute e Sicurezza dei lavoratori stessi.

Ambiente - UNI EN ISO 14001:2011 Certificazione Ambientale, adeguata al nuovo modello della Norma 2015 nella Visita Ispettiva il 12/01/2018 a seguito di Verifica Ispettiva dell'Ente di Certificazione effettuati nel dicembre 2017.

Conseguentemente all'esito dell'Audit di sorveglianza, nel dicembre 2018, il Sistema di Gestione è risultato conforme alla Norma. 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 suddetta Certificazione garantisce all'organizzazione un Sistema di Gestione Ambientale idoneo alla natura delle proprie attività, prodotti e servizi e che sia conforme la conformità ai requisiti della Norma, e permette ad un'organizzazione permettendole di adottare un approccio sistematico alla gestione ambientale, in equilibrio con le esigenze del contesto socio-economico.

La Norma UNI EN ISO 14001 è un utile strumento che permette all'organizzazione di gestire gli impatti ambientali delle proprie attività, garantire il rispetto della legislazione applicabile e perseguire il miglioramento continuo nell'ottica di un atteggiamento pro-attivo nei confronti delle tematiche ambientali.

Energia – UNI CEI EN ISO 50001:2011 Certificazione Energetica, ottenuta il 22/12/. A seguito dell'Audit di sorveglianza effettuato dall'Ente di Certificazione nel dicembre 2018, il Sistema di Gestione è risultato conforme alla Norma.

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.

Nel corso dell'anno 2019 è previsto il passaggio alla nuova revisione della Norma ISO 50001. La versione 2018 è stata pubblicata il 20 agosto 2018 e la transizione consisterà precisamente nel passaggio dalla ISO 50001:2011 alla ISO 50001:2018.

Gli obiettivi principali e lo scopo della revisione, sono:

1. Adottare la High Level Structure ISO (HLS), comune a tutti gli standard ISO, per garantire la compatibilità con gli altri standard ISO per i sistemi di gestione;
2. Assicurare che i concetti chiave dell'edizione 2011 fossero conservati, come ad esempio:
 - miglioramento continuo delle prestazioni energetiche;
 - focus su tutti gli standard utili per migliorare l'efficienza energetica, il consumo di energia e l'uso di energia;
 - inclusione dei temi specifici relativi alle prestazioni energetiche come i dati sull'energia, il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione.

Qualità – UNI EN ISO 9001:2015 Certificazione per la Qualità, ottenuta il 12/01/2018 a seguito di Verifica Ispettiva dell'Ente di Certificazione effettuatasi nel dicembre 2017. A seguito dell'esito dell'Audit di sorveglianza nel dicembre 2018, il Sistema di Gestione è risultato conforme alla Norma. 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. Un Sistema di Gestione della Qualità è l'insieme di tutti i processi e modi di proporsi nelle varie attività collegate e interdipendenti che determinano gli obiettivi e le responsabilità e li mettono in pratica mediante pianificazione, controllo, assicurazione della qualità e il suo miglioramento continuo.

Il potenziamento del concetto di rischio inteso come lo "scostamento da quanto atteso" rappresenta uno degli aspetti fondamentali della nuova revisione della Norma: di basilare importanza è dunque comprendere il contesto in cui l'organizzazione opera e quali impatti possano essere identificati per le parti interessate. 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.

Responsabilità Sociale - IQ NET SR10:2015 Certificazione di Responsabilità Sociale, ottenuta il 31.10.2017. A seguito dell'Audit di sorveglianza dell'Ente di Certificazione del febbraio 2019, il Sistema di Gestione è risultato conforme allo Standard. La Certificazione IQ NET SR10 (Social Responsibility) garantisce che la Società che la possiede sia conforme ai requisiti dello Standard

ed utilizzi un Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale efficiente. Molteplici sono i fattori sociali che hanno spinto la Società a dotarsi di strumenti che mostrino ai portatori d'interesse un'attenzione particolare ai *temi dell'etica e del sociale rispetto al mondo del lavoro*. Questa attenzione contribuisce, nell'attuale contesto, a fornire all'esterno un'immagine limpida e trasparente della Società.

L'adozione di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale dimostra la volontà delle aziende, di qualunque tipologia, dimensione e localizzazione geografica, di integrare tematiche etiche alla propria strategia organizzativa ed evidenzia una gestione di eccellenza per la tematica della sostenibilità attraverso il rispetto dei principi e delle raccomandazioni in essere sulla responsabilità sociale e, in particolare, quelli contenuti nella Norma Internazionale UNI EN ISO 26000. L'evidenza di una gestione d'eccellenza per la tematica della sostenibilità genera innovazione responsabile.

Laboratorio di Analisi – UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, Certificato di Accreditamento del Laboratorio ottenuto il 09/07/2001, aggiornato il 27/06/2017. A seguito dell'ultimo Audit di sorveglianza dell'Ente di Accreditamento (luglio 2018) il Sistema di Gestione è risultato conforme alla Norma. 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. Acque Veronesi ha l'obiettivo di fornire acqua salubre e pulita e, a fronte della considerazione che l'acqua che beviamo (sia quella erogata dall'acquedotto che quella minerale in bottiglia) non è sterile e contiene sali e sostanze raccolte nel ciclo idrologico, si è dotata di un laboratorio di analisi per la valutazione delle caratteristiche dell'acqua erogata. I controlli, di tipo chimico e microbiologico, sono continui, diffusi e sono finalizzati a valutare sia l'eventuale contaminazione delle falde acquifere, che la salubrità delle reti di distribuzione. L'Accreditamento ai sensi di UNI CEI EN ISO/IEC 17025 conferisce fiducia nei servizi del laboratorio stesso.

L'ottenimento ed 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.

I principi e gli obiettivi delle politiche praticate

Salute e sicurezza 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.

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.

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 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.

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.

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 mansioni 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).

La Gestione dei rischi

GRI 102-11/ GRI 10215

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 principali tipologie di rischio identificat e gestite riguardano:

Categoria rischio	Driver	Descrizione	Modalità di gestione
Eventi naturali	Esterni	<p>Rischi connessi ai cambiamenti climatici e possibili conseguenze su infrastrutture causate da eventi naturali estremi.</p> <p>Tra gli effetti dei cambiamenti climatici si osserva una crescita dei fenomeni atmosferici come siccità e alluvioni; si tratta di eventi che determinano impatti sugli impianti e sui servizi, con i connessi risvolti economici</p>	<p>Definizione di procedure atte a contrastare eventuali condizioni di Emergenza idrica sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo e eventuali condizioni di emergenza legata a sversamenti fognari dovuti a carichi eccezionali.</p> <p>Ai fini della lotta al cambiamento climatico: Promozione di strategie di riduzione delle emissioni in atmosfera e utilizzo di energie rinnovabili; promozione di iniziative di efficienza energetica negli impianti e siti sia direttamente sia rispetto ai nostri fornitori.</p>
Compliance	Interni	Comportamenti eticamente non corretti / Rischio corruzione	<p>Adozione del "Modello di organizzazione, gestione e controllo" (Modello 231), che contiene l'insieme delle misure e delle procedure preventive, di controllo e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reati all'interno dell'organizzazione aziendale.</p> <p>Del Modello 231 è parte integrante il Codice Etico.</p> <p>Costituzione di un Organismo di Vigilanza, avente il compito di vigilare sull'applicazione del Modello e di curarne l'aggiornamento.</p>
	Interni	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)	Mantenimento e implementazione dei sistemi di gestione al fine della verifica dell'efficacia del rispetto delle norme e regolamenti cui Acque Veronesi è soggetta.
Strategici – Modelli di business	Strategici	Rischio di mercato / La concessione	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.
Scenario competitivo / regolamentare	Esterni	Scenari regolatori: modifiche quadro normativo di settore e interventi Authority (tariffe / struttura di mercato)	Rischi relativi agli interventi normativi delle Authority di settore e del legislatore. Aggiornamento normativo costante.
Finanziari	Interni	Rischio di liquidità e rischio di credito , con conseguente e potenziale rischio di mancata realizzazione del piano degli investimenti e di riduzione	Verifica costante del rispetto del piano di investimento.

Categoria rischio	Driver	Descrizione	Modalità di gestione
		del valore economico prodotto e distribuito agli Stakeholder.	
Ambientali	Interni	<p>Qualità dell'acqua distribuita - Rischio connesso al processo di gestione efficiente delle risorse idriche, con specifico riguardo alla qualità biologica, chimica e fisica dell'acqua distribuita.</p> <p>In tale ambito sono da considerare i 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.</p> <p>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</p>	<p>Elaborazione di un Piano di autocontrollo atto a garantire l'idoneità al consumo umano dell'acqua distribuita conformemente a quanto stabilito dalle norme di legge.</p> <p>Elaborazione 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.</p> <p>Il Piano è sottoposto a valutazione dell'ULSS di competenza.</p> <p>Procedure interne di controllo e gestione impianti acquedotto.</p> <p>Piano di Sicurezza dell'acqua.</p> <p>Attività di ricerca e sviluppo anche in riferimento ai nuovi inquinanti emergenti.</p> <p>Sistema di Gestione Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015.</p> <p>Laboratorio chimico/microbiologico interno accreditato secondo UNI CEI EN ISO 17025:2005. Costante formazione professionalizzante del personale dedicato.</p>
	Interni	<p>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.</p> <p>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 industriale per il miglioramento delle infrastrutture.</p>	<p>Distrettualizzazione, ricognizione, analisi dati portata-pressione e modellizzazione delle reti allo scopo di definire le porzioni di rete soggette a maggiori perdite e ad alla ottimizzazione della pressione sulla rete.</p> <p>Sostituzione massiva dei contatori allo scopo di aumentare l'affidabilità delle misure al contatore.</p> <p>Avvio del piano di sostituzione tubazioni ammalorate.</p> <p>Integrazione misure di processo in telecontrollo.</p>
Qualità del servizio – Business continuity operations	Interni	<p>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 e ad una mancata efficacia dei piani di gestione delle emergenze.</p> <p>Tali piani hanno l'obiettivo di prevenire e/o mitigare l'insorgenza di fattori</p>	<p>Attività di telecontrollo diffusa sul territorio e sugli impianti considerati strategici per la continuità del servizio.</p> <p>Realizzazione di investimenti volti a garantire l'efficacia e l'efficienza di entrambi i sistemi idrico e fognario.</p> <p>Definizione di procedure operative specifiche qualora si verificassero le condizioni di Emergenza idrica.</p>

Categoria rischio	Driver	Descrizione	Modalità di gestione
		esterni che potrebbero compromettere la continuità nella erogazione dei servizi e pertanto non rispondere in modo adeguato alle aspettative della clientela (rischio reputazionale).	Definizione di Sistema di Qualificazione delle imprese che permetta di identificare più fornitori per lo stesso servizio, qualora l'interruzione del servizio sia dovuta a interruzioni nella catena di fornitura. Le attività sopra menzionate sono fortemente legate alle competenze professionali degli operatori presenti sul territorio.
	Interni	Mancata e/o scorretta gestione delle relazioni con i clienti/utenti	Formazione del personale dedicato al front-office e operativi.
Risorse umane / Organizzativi	Interni	Salute e sicurezza dei lavoratori: il rischio relativo agli incidenti ed infortuni. Rischi connessi a possibili infortuni, incidenti rilevanti che interessano tutto il personale interno ad Acque Veronesi. Rischi connessi a possibili infortuni e incidenti legati a caratteristiche impiantistiche e di sito che potrebbero interessare gli appaltatori.	Realizzazione di Piani Formativi mirati in ambito salute e sicurezza dei lavoratori. Sorveglianza sanitaria e verifica della salubrità e del comfort dei luoghi di lavoro. Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro certificato secondo BS OHSAS 18001:2007. Sensibilizzazione alla salute e sicurezza dei lavoratori anche verso gli appaltatori esterni.
Supply chain - Fornitori	Interni	Gestione responsabile della supply chain - I rischi sono legati al non rispetto da parte delle imprese terze ai settori salute e sicurezza dei lavoratori, ambientali, responsabilità sociale.	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.

Il principio di precauzione - The precautionary approach

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.

Il rispetto delle norme - La compliance normativa

GRI 307-1/GRI 416-2/GRI 417-1/GRI 417-2/GRI418-1/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

Nell'ambito delle attività svolte nel corso del 2018 da parte delle Autorità preposte al controllo del rispetto delle norme ambientali non sono emerse situazioni di rilievo in capo ad Acque Veronesi. Sono stati aperti in totale 6 contenziosi riferibili a superamento di limiti quali-quantitativi nelle acque di scarico degli impianti di depurazione. Tali procedimenti risultano peraltro significativamente inferiori rispetto agli anni precedenti.

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.

Rispetto dei parametri di servizio alla clientela

Requisiti delle informazioni sui servizi - Non conformità per informazioni sui servizi

Relativamente ai rapporti con la clientela si segnala che la normativa vigente (ARERA) prevede una serie di parametri (standard generali e specifici) in materia di erogazione dei servizi, il cui mancato rispetto determina forme di indennizzo 'automatico'. Con riferimento alla corresponsione degli indennizzi automatici agli utenti conformemente all'art. 74 RQSII (Regolazione della Qualità del Servizio Idrico Integrato) riferiti alle prestazioni 2018, gli applicativi gestionali di fatturazione sono stati adeguati per recepire i criteri di calcolo e di rendicontazione stabiliti dalla normativa.

Normativa Privacy

A partire dal 25 maggio 2018 è direttamente applicabile in tutti gli Stati membri il Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation) – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.

Acque Veronesi, ai sensi della legislazione vigente, ha nominato la figura del "Responsabile della protezione dei dati" (Data Protection Officer o DPO), incaricato di assicurare una gestione corretta dei dati personali nelle imprese e negli enti e individuato in funzione delle qualità professionali e della conoscenza specialistica della normativa e della prassi in materia di protezione dati. La sicurezza dei dati raccolti è garantita dal titolare del trattamento (coincidente con il Datore di Lavoro) e dal responsabile del trattamento chiamati a mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio. A tal fine il titolare e il responsabile del trattamento garantiscono che chiunque acceda ai dati raccolti lo faccia nel rispetto dei poteri da loro conferiti e dopo essere stato appositamente istruito, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o degli Stati membri.

IL VALORE ACQUE VERONESI: I RISULTATI ECONOMICO – FINANZIARI

Il Valore generato e distribuito

GRI 201-1/GRI 201-2/GRI 201-4

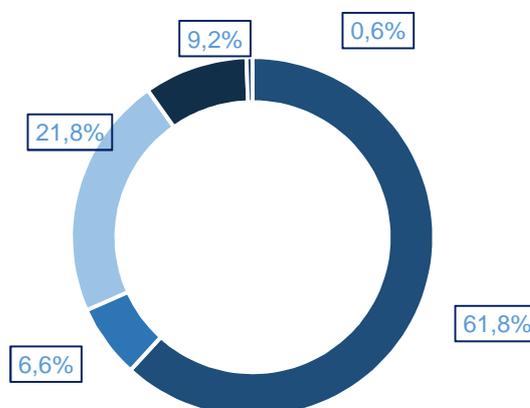
La tabella seguente è stata redatta, rielaborando il conto economico del bilancio d'esercizio del periodo di riferimento, e pone in evidenza il valore economico direttamente generato da Acque Veronesi e distribuito agli Stakeholder interni ed esterni. Il Valore generato si riferisce ai ricavi netti di 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, 2017 e 2018 non sono stati distribuiti dividendi agli Stakeholder soci. Acque Veronesi ha realizzato nel 2018 un utile netto di esercizio rispettivamente di Euro 1,09 milioni (Euro 1,99 milioni nel 2017). 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)	2016	2017	2018
Valore economico generato	82.655	86.712	92.698
Fornitori - Costi operativi	(46.414)	(49.453)	(50.383)
Fornitori – enti pubblici/concessioni/altro	(5.656)	(5.270)	(5.392)
Risorse umane - Costo del personale	(16.891)	(16.893)	(17.817)
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari -	(3.563)	(3.407)	(7.299)
Erario - Imposte	(167)	(1.212)	(457)
Dividendi distribuiti - Soci	-	-	-
Valore economico distribuito	(72.691)	(76.235)	(81.348)
Valore economico trattenuto	9.964	10.477	11.350

La quota più rilevante del valore generato da Acque Veronesi viene destinata ai fornitori (61,8%), mentre alle risorse umane (personale) viene distribuito il 21,8%. 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

- Fornitori - Costi operativi
- Fornitori – enti pubblici/concessioni/altro
- Risorse umane - Costo del personale
- Banche / finanziatori - Oneri finanziari
- Erario - Imposte



L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici

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

Nel corso dell'esercizio 2018 la Società ha incassato contributi in conto capitale per complessivi Euro 0,2 milioni (Reti acquedotto – fognatura). I contributi in conto esercizio contabilizzati a conto economico 2018 ammontano ad Euro 0,3 milioni (energia incentivante / cogeneratore del Depuratore città di Verona). I Contributi in conto impianti contabilizzati e di competenza dell'esercizio 2018 sono di Euro 0,9 milioni (rilascio della quota del contributo di competenza dell'esercizio in misura corrispondente alla quota di ammortamento imputate per i cespiti di riferimento).

Il contributo allo sviluppo del territorio

GRI203-2/GRI204-1

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 debba in ogni caso tener conto della natura giuridica di Acque Veronesi e delle conseguenti modalità di assegnazione delle forniture, della tipologia di servizio erogato e della normativa di riferimento.

La ricaduta economica sul territorio – I fornitori

Nel 2018 il totale delle forniture affidato da Acque Veronesi a **fornitori del territorio** (identificato nei fornitori avente sede nella Regione Veneto) è stato di complessivi **Euro 34,5 milioni**. Tali forniture hanno riguardato sia acquisti di beni e servizi che lavori per infrastrutture / investimenti.

La ricaduta occupazionale sul territorio – Lo studio Viveracqua / REF Ricerche

Ogni aumento nell'acquisto di nuovi strumenti di produzione (ovvero ogni ulteriore aumento degli investimenti) dà vita ad una catena di relazioni causa-effetto:

- aumenta l'occupazione nel settore in cui si producono tali beni, o le retribuzioni (nel caso in cui quelli già occupati prestino ore di lavoro straordinario);
- cresce il reddito dei nuovi o maggiormente occupati (e, conseguentemente, quello nazionale).

Un recente studio (Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute, novembre 2018), commissionato dal consorzio Viveracqua al Laboratorio REF Ricerche, analizza la correlazione tra gli investimenti nel settore idrico e le ricadute economiche ed occupazionali dirette, indirette e indotte sul territorio di riferimento. Le ricadute occupazionali possono essere di tre tipologie distinte:

- Diretti: riferiti alle figure impiegate nelle fasi dalla progettazione al collaudo dell'opera (es. manodopera, progettisti, direttori lavori etc.);
- Indiretti: riferiti alle industrie che forniscono impianti, materiali e servizi per la costruzione e l'entrata in esercizio dell'opera;
- Indotto: riferito a beni e servizi acquistati grazie ai redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti.

Lo studio stima che, per ogni milione di Euro speso dalle società aderenti a Viveracqua (e tra queste Acque Veronesi) per investimenti (infrastrutture / reti etc.), vengono creati 5 posti di lavoro diretti, ovvero per figure impiegate nelle fasi dalla progettazione al collaudo dell'opera (es. manodopera, progettisti, direttori lavori. Sulla base di tale correlazione le ricadute occupazionali correlate agli investimenti di Acque Veronesi, riferite sia agli investimenti effettuati nel 2018 che a quelli previsti a piano per il 2019 (si veda al riguardo il relativo capitolo) possono essere così rappresentate:

Periodo di riferimento Investimenti	Importo (Euro milioni)	Ricadute stimate (occupazione diretta) ⁽¹⁾
2018 - realizzati	29,4	150
2019 - Budget	43,8	220

⁽¹⁾Fonte: *Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute, novembre 2018 – Laboratorio REF Ricerche / Viveracqua*

Lo stesso studio contiene un'analisi delle **ricadute occupazionali complessive** (comprendendo pertanto anche l'**indiretto e l'indotto**, ovvero gli effetti per beni e servizi acquistati grazie ai redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti) derivanti investimenti complessivamente effettuati dai gestori idrici del Consorzio Viveracqua nel periodo 2014-2017.

La tabella successiva mostra le ricadute occupazionali stimate, applicando agli investimenti di Acque Veronesi lo stesso rapporto (*"un coefficiente moltiplicatore desunto da studi internazionali sul settore idrico"*).

Periodo di riferimento Investimenti	Importo investimenti (Euro milioni)	Ricadute stimate (occupazione complessiva) ⁽¹⁾
2018 - realizzati	29,4	600
2019 - Budget	43,8	890

⁽¹⁾Fonte: *Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute, novembre 2018 – Laboratorio REF Ricerche / Viveracqua*

Gli investimenti realizzati

GRI 203-1

Politiche e piani di investimento – Servizi e infrastrutture di rete

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

CATEGORIE ARERA ⁽¹⁾	2017	2018
<i>(Importi in Euro)</i>		
Area A - Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)	3.599.533	3.890.136,09
Area B - Criticità nella distribuzione	2.024.899	4.888.791,91
Area P - Criticità degli impianti di potabilizzazione	357.684	3.606.057,98
Area C - Criticità del servizio di fognatura (reti nere e miste)	7.916.568	5.206.751,62
Area D - Criticità degli impianti di depurazione	3.309.559	4.126.321,21
Area K - Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)	605.232	1.492.402,41
Area G - Criticità nei servizi all'utenza	384.389	1.142.233,59
Area M - Criticità generali della gestione	5.809.118	5.138.541,72
INVESTIMENTI COMPLESSIVI	24.006.981	29.491.236,53

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

La Deliberazione n. 917/2017/R/idr del 27/12/2017, assieme alla Determina 1/2018-DSID del 29/03/2018, e la Deliberazione n. 918/2017/R/idr del 27/12/2017 emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) hanno previsto un significativo aggiornamento metodologico alla regolazione tecnica in materia di Servizio Idrico Integrato (S.I.I.). la norma prevede il monitoraggio di sei macro-indicatori oltre ad indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio. Per tale ragione, il Piano di Interventi 2016-2019, recependo le disposizioni della determina n. 1/2018-DSID è stato predisposto in modo tale da associare gli investimenti programmati ai macro-indicatori ad essi associati. Di seguito si ripropone una seconda tabella riassuntiva relativa all'andamento degli investimenti realizzati nell'esercizio 2018 rispetto quanto previsto in fase di redazione del PDI, ripartiti per macro-indicatore ARERA.

Macro-indicatore ⁽¹⁾	Investimenti programmati [€]	Investimenti realizzati [€]	[%]
M1 - perdite idriche	2.042.086,97	1.435.963,34	70%
M2 - interruzione del servizio	5.747.993,38	5.563.972,89	97%
M3 - qualità dell'acqua erogata	3.720.407,35	3.770.116,81	101%
M4 - adeguatezza del sistema fognario	5.421.682,70	5.289.171,65	98%
M5 - smaltimento fanghi in discarica	2.695.499,78	2.645.254,36	98%
M6 - qualità dell'acqua depurata	3.206.456,39	2.421.684,59	76%
Altro	9.959.664,43	8.365.071,75	84%
Investimenti complessivi	32.793.792	29.491.237	90%

⁽¹⁾ Macro-indicatore M1 - "Perdite idriche" (cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari, sia delle perdite percentuali;

Macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio" (cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore;

Macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata" (cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto: i) dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità; ii) del tasso di campioni interni non conformi; iii) del tasso di parametri da controlli interni non conformi;

Macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - anch'esso secondo una logica multi-stadio - considerando: i) la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura; ii) l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; iii) il controllo degli scaricatori di piena;

Macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta;

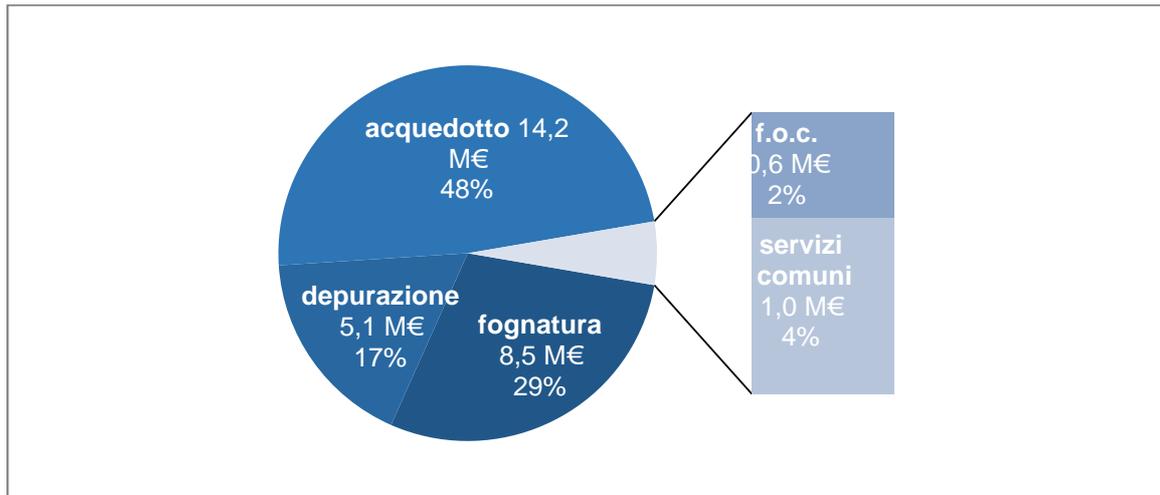
o Macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

Lo scostamento netto di Euro 3,3 milioni tra quanto previsto e realizzato nel corso dell'esercizio 2018 è il risultato composto di maggiori e minori spese relative alle molteplici attività in corso, riconducibili a anticipi e maggiori attività (maggiori spese) e risparmi e slittamenti (minori spese).

Di seguito si evidenziano gli investimenti realizzati nel 2018 *clusterizzati* per servizio di acquedotto, fognatura e depurazione: appena il 5% dei flussi finanziari sono ascrivibili ad altri settori quali:

- servizi comuni: ovvero costi riconducibili ad investimenti per le funzioni centralizzate della Società, in prevalenza sistemi informatici (hardware e software), ma anche studi di ricerca e sviluppo, acquisto di strumenti e materiali per la gestione operativa,
- funzioni operative condivise (f.o.c.): ovvero prestazioni di natura operativa o di tipo tecnico e/o commerciale, svolte in maniera condivisa ad almeno due attività (come laboratorio, servizi cartografici, telecontrollo, gestione delle utenze, etc...).

L'aerogramma che segue rappresenta il dettaglio di quanto investito per ciascuna tipologia di servizio.



Si preme evidenziare che l'acquedotto presenta una aliquota di spesa prevalente, in quanto pesano gli interventi volti a migliorare il valore degli indicatori di qualità tecnica di tipo M1 (perdite idriche) -M2 (interruzione del servizio) -M3 (qualità dell'acqua erogata), nonché a risolvere la nota problematica dell'inquinamento da "PFAS".

Al 1° gennaio 2018 Acque Veronesi risultava soggetto attuatore di 11 interventi oggetto di contributo a fondo perduto. Inoltre, nel corso del 2018, il Commissario Delegato all'emergenza PFAS ha nominato Acque Veronesi quale soggetto attuatore in riferimento a due interventi riferibili alla posa di due nuove condotte. Tali interventi beneficiano di un contributo complessivo pari a 21.000.000,00 di euro messo a disposizione dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri al Commissario Delegato (rif. art. 2 comma 1 dell' OCDPC n. 519 del 28.05.2018).

I progetti di ricerca e sviluppo

Nel corso del 2018 è stato avviato un progetto di rendicontazione di emissione di gas ad effetto serra derivanti da alcuni comparti di Acque Veronesi. Il calcolo è stato determinato attraverso l'indicatore Carbon Footprint (secondo norma UNI EN ISO 14064); i comparti studiati sono stati: l'intero autoparco della Società, 6 impianti di depurazione diversificati per potenzialità nominale, 2 impianti di potabilizzazione e 1 imhoff. All'atto di redazione di questo documento, si ha a disposizione la rendicontazione derivante dall'autoparco, mentre le altre sono in fase di elaborazione finale.

Nel corso dell'anno si è conclusa 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). L'attività è stata parzialmente finanziata dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (ARERA). I dati sono stati consuntivati e inviati ad ARERA che li elaborerà per decidere come legiferare in materia.

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. Nel corso del 2018 questo progetto è stato concluso: dal giugno 2018 Acque Veronesi garantisce lo "zero tecnico" per tutti i PFAS.

Nel corso del 2018 è stato avviato il software che permette la gestione dei dati operativi presso le centrali acquedotto attraverso raccolta storicizzata dei dati gestionali.

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE: QUALITÀ DELL'ACQUA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3

Le politiche commerciali ed il servizio ai clienti

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.

Informazione e trasparenza

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/ GRI 417-1/GRI 417-2/GRI 481-1/GRI 419-1

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 AEEGSII 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/>

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 automatici a favore degli utenti per complessivi Euro 200 migliaia, mentre, a fronte di sforamenti dei tempi di esecuzione dei lavori, nel 2018, la Società ha riconosciuto all'utenza indennizzi automatici per complessivi Euro 165 migliaia.

La gran parte di tali 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.

Si riportano di seguito alcuni indicatori di performance al riguardo della qualità e dell'efficienza del servizio:

Le relazioni con la clientela – Qualità del servizio		2016₁	2017	2018
Rispetto degli standard di qualità - carta dei servizi	%	97,8%	97,7%	97,0%
Pronto intervento: percentuale di chiamate con intervento entro 3 h (standard 3h)	%	96,3%	95,8%	100,0%
Tempo medio di risposta al reclamo	gg lavor.	N.D.	10	10

1dati non riferibili a 12 mesi

La qualità dell'acqua: la salute e la sicurezza del cliente

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/GRI 416-1/GRI 416-2

Il sistema dei controlli – Le attività del laboratorio

Acque Veronesi ha un laboratorio interno che esegue attività di analisi sia sui campioni di acqua potabile, sia su campioni di acque di scarico e su fanghi derivanti dai processi di depurazione di acque reflue urbane. Le attività di analisi seguono dei Piani di campionamento determinati.

Per la parte acquedotto il laboratorio, certificato ACCREDIA, **ha analizzato complessivamente nel 2018 2.966 campioni di acqua potabile**, per un totale di 98.321 parametri analizzati. Il laboratorio interno esegue anche analisi per la rilevazione dei PFAS, oltre che per i campioni di acqua potabile derivante da impianti di Acque Veronesi, anche per privati e altri gestori del Servizio Idrico Integrato.

Dal 2017 Acque Veronesi ha installato una nuova strumentazione, in grado di eseguire rilevazioni di sostanze radioattive nelle acque destinate al consumo umano. Le misure sono eseguite da un analizzatore a scintillazione liquida β -counter, con sorgente sigillata.

Gli inquinanti emergenti

Gli 'inquinanti chimici emergenti' sono quelle sostanze derivanti principalmente 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 sono presenti limiti normativi nelle acque ad uso umano.

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

PFAS – Cosa sono

Le **Sostanze Perfluoro Alchiliche** (*acidi perfluoroalchilici*) sono un gruppo di composti di sintesi classificati come inquinanti chimici emergenti. Sono ampiamente diffusi in campo industriale e per le loro caratteristiche di resistenza termica, inerzia chimica e biologica, idrofobicità e lipofobicità 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, detergenti per la casa. Sono persistenti nell'ambiente e trasportabili a distanza dall'acqua. Di seguito gli inquinanti appartenenti alla famiglia dei PFAS, dei quali PFOA e PFOS sono i più diffusi.

SINGOLI INQUINANTI DELLA FAMIGLIA DEI PFAS	
Acronimo	Nome
PFBA	acido perfluoro-butanoico
PFPeA	acido perfluoro-pentanoico
PFHxA	acido perfluoro-n-esanoico
PFHpA	acido perfluoro-n-eptanoico
PFOA	acido perfluoro-ottanoico o "C8"
PFNA	acido perfluoro-n-nonanoico
PFDeA	acido perfluoro-n-decanoico
PFUnDA	acido perfluoro-n-undecanoico
PFDODA	acido perfluoro-dodecanoico
PFBS	acido perfluoro-butansolfonico
PFHxS	acido perfluoro-esansolfonico
PFOS	acido perfluoro-ottansolfonico

I limiti normativi

Attualmente la normativa nazionale non pone alcun limite di concentrazione per i PFAS, nonostante a causa dell'estensiva produzione e uso, siano state rilevate in concentrazioni significative nell'ambiente. In assenza di limiti normativi nazionali, Acque Veronesi, in accordo con ULSS20 di Verona, ha adottato per le acque potabili, prima i limiti di legge presenti nella normativa ambientale tedesca, che corrispondono a PFOA+PFOS < 500 ng/L (nanogrammi/litro), e poi dal febbraio 2014 ha applicato i limiti di performance definiti dall'Istituto Superiore di Sanità, pari a 500 ng/L per il PFOA, 30 ng/L per il PFOS e 500 ng/L per la somma di "Altri PFAS" (PFBA, PFPeA, PFBS, PFHxA, PFHpA, PFHxS, PFNA, PFDeA, PFUnA, PFDODA).



La prima normativa applicabile è stata emanata dalla Regione del Veneto con Deliberazione n. 1590 del 03/10/2017 che ha adottato, per l'ambito territoriale regionale, fino a diverse e nuove indicazioni da parte delle autorità nazionali e sovranazionali competenti nuovi valori limite fissati per "PFOA + PFOS" $\leq 90\text{ng/L}$, di cui il PFOS non superiore a 30 ng/L ed i valori della somma degli "Altri PFAS" $\leq 300\text{ ng/L}$. Inoltre, con una seconda Delibera (DGR 1591 del 03/10/2017) è stato fissato per i Comuni ricadenti nella cosiddetta "Zona Rossa" (area scura della mappa) un ulteriore abbassamento dei limiti di performance, imponendo "PFOA+PFOS" $<40[\text{ng/L}]$, mantenendo comunque l'obiettivo tendenziale della virtuale assenza di PFAS.

Cosa ha fatto e cosa sta facendo Acque Veronesi

I Gestori del Servizio Idrico Integrato, responsabili delle acque destinate al consumo umano, vengono informati nel luglio 2013 dalla Regione Veneto della presenza di sostanze Perfluoro Alchiliche (PFAS) nelle acque potabili 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 (bacino d'utenza);
- sostituire il carbone attivo granulare (GAC) nei filtri esistenti con carbone attivo 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, comprese le analisi relative al processo di potabilizzazione;
- 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.

Nell'arco temporale di un mese, queste prime misure urgenti hanno permesso di trattare le acque con la minor concentrazione possibile di PFAS, garantendo al contempo le minori concentrazioni possibili in rete di distribuzione. Successivi controlli sulle acque a monte e a valle degli impianti di trattamento hanno confermato l'efficacia delle procedure adottate, con una netta riduzione dei livelli di PFAS. Dal 2014 al 2016 un primo potenziamento della centrale, completato con l'installazione di 3 ulteriori filtri a sabbia e 6 filtri GAC e la costruzione di un nuovo serbatoio di accumulo (con capacità 4 volte maggiore rispetto al precedente), ha portato due effetti positivi: garantire il 100% di filtrazione delle acque provenienti dai pozzi, superando il parziale trattamento effettuato dal precedente Gestore, utilizzare maggiormente i pozzi meno inquinati e garantire un carico minore di inquinanti in ingresso al trattamento.

Nel corso del 2018 è avvenuto un secondo potenziamento, che ha previsto l'installazione di ulteriori 10 filtri GAC posti in serie con quelli esistenti, ciò ha permesso di garantire una doppia filtrazione a carboni attivi di tutte le acque provenienti dai pozzi. Dall'Ottobre 2017 Acque Veronesi è in grado di garantire lo "zero tecnico" di PFOA e PFOS. Dal Giugno 2018 si garantisce lo "zero tecnico" anche per gli "Altri 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 autocampionamento redatti da Acque Veronesi e consegnati alle ULSS 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.

Gli investimenti

Dal 2014 al 2018 sono stati complessivamente investiti, per il potenziamento della centrale, Euro 4,6 milioni, di cui Euro 2,8 milioni nel triennio 2014-2016, mentre i restanti Euro 1,8 milioni nel biennio 2017-2018. Nel complesso la Regione del Veneto ha finanziato tali investimenti per il 64% dell'importo.

	Impegno (Euro)	Finanziamento Regione Veneto (Euro)
POTENZIAMENTO DELLA CENTRALE (2014-2016)	2.800.000	2.000.000 (Decreto n. 52 del 28/09/16)
POTENZIAMENTO DELLA CENTRALE (2017-2018)	1.800.000	930.000 (Decreto n. 486 del 15/12/17)

Sperimentazione

Gli inquinanti PFAS vengono difficilmente ritrovati nella letteratura tecnica. Pertanto, Acque Veronesi è impegnata attivamente e in prima linea nella sperimentazione di diverse tecniche di abbattimento. Attualmente 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.

Sono state analizzate le seguenti soluzioni:

- Utilizzo di carbone attivo in polvere (PAC), per verificare l'efficacia in ottica di un impianto multi-barriera. La sperimentazione ha dimostrato la completa rimozione dei composti a "catena lunga", ma modeste prestazioni per quelli a "catena corta".
- Processo di ossidazione avanzata (AOP), tramite la combinazione di Ozono e lampade UV per la formazione del radicale OH°. Tale sperimentazione non ha dato risultati in termini di distruzione delle molecole, dimostrando l'impossibilità nell'ossidazione dei composti con tale processo.
- Utilizzo di filtri GAC in serie, per valutare la possibilità di aumentare gli indici di performance del sistema di filtrazione in termini di abbattimento degli inquinanti e di vita utile del carbone, testati 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.

Sono inoltre in corso le seguenti sperimentazioni:

- 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.
- Impianto pilota su scala di laboratorio per testare l'abbattimento delle molecole tramite processo di fotocatalisi elettrochimica.
- Sistema basato su resine sintetiche a scambio ionico di nuova generazione che, su test eseguiti a livello di laboratorio, hanno dato risultati positivi nell'abbattimento dei PFAS. A tal fine è stato installato ed avviato un impianto pilota, alimentato con acqua reale dei pozzi inquinati per testare tali masse in diverse configurazioni. I risultati preliminari danno ottime prestazioni per i composti a "catena lunga", mentre modeste per quelli a "catena corta". La sperimentazione proseguirà per testare nuove masse.

Ad oggi, le analisi continuano a rilevare 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, forte dell'esperienza maturata in questi anni sul fenomeno PFAS, 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 di questi inquinanti. Ai fini della trasparenza delle informazioni ai cittadini, Acque Veronesi mantiene comunicazioni aggiornate sulla problematica PFAS sul proprio sito internet.

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 della Società a Verona e provincia, nonché inviati 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 rendicontazione analitica 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.

L'AMBIENTE

Tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3

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 aziendali, 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

GRI 301-1

Ai fini del presente documento acquista rilevanza significativa l'acquisto e l'utilizzo di carboni attivi da installare sulle centrali di potabilizzazione interessate dall'emergenza PFAS: i filtri altro non sono che massa vergine di origine vegetale da noce di cocco altamente performante. Nel 2018 sono stati utilizzati 308 tonnellate di carboni attivi vergini. Tali filtri sono stati rigenerati più volte (in linea con il principio di sviluppo sostenibile che promuove, ove possibile, l'utilizzo di materie prime rigenerate) fino ad utilizzare una quantità complessiva totale di 1.300 tonnellate di carboni attivi rigenerati nell'arco dell'anno.

Per il resto, 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.

Gli acquisti più significativi di materiali, da un punto di vista legato puramente ai processi di potabilizzazione e depurazione, sono l'ipoclorito di sodio (per la potabilizzazione) e il flocculante (per la depurazione). Si veda la tabella di seguito:

Materiali	2017	2018
Q.tà complessiva CARBONI ATTIVI VERGINI utilizzato [Kg]	350.000	308.000
Q.tà complessiva CARBONI ATTIVI RIGENERATI utilizzato [Kg]		1.300.000
Q.tà complessiva IPOCLORITO DI SODIO utilizzato [Kg]		89.940
Q.tà complessiva FLOCCULANTE utilizzato [Kg] - POTABILIZZAZIONE		10.400
Q.tà complessiva FLOCCULANTE utilizzato [Kg] - DEPURAZIONE		262.295

Energia ed emissioni

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/GRI 302-1/GRI 302-2/GRI 302-3/GRI 302-4/GRI 302-5/GRI 305-1/GRI 305-2/GRI 305-3/GRI 305-4/GRI 305-5/GRI 305-6/GRI 305-7

Il Sistema di Gestione Energia

Nel 2018 Acque Veronesi ha mantenuto la certificazione al sistema di Gestione Energia secondo UNI CEI EN ISO 50001:2011, superando la seconda sorveglianza. Per l'anno 2019 la Società ha in previsione l'implementazione alla revisione 50001:2018 della norma. Conformemente alla norma la Società ha nominato il Rappresentante della Direzione del SdG Energia, che riveste anche il ruolo di Energy Manager, il Gruppo Energia Operativo (GEO) e il Gruppo Specialistico Propositivo (GESP), individuando così una all'interno di Acque Veronesi una struttura organizzativa con competenze e conoscenze specifiche del settore. Annualmente, in ottemperanza all'art.7 comma 8 D.Lgs 102/2014, Acque Veronesi effettua la rendicontazione dei risparmi energetici trasmettendo ad ENEA l'elenco degli interventi eseguiti. Di seguito la tabella sui risparmi energetici degli ultimi anni.

I consumi di energia

GRI 302-1

La serie storica dei consumi energetici delle principali fonti dal 2016 al 2018 sono riepilogati nella tabella seguente, suddivisi per tipologia di fonte:

Consumi di energia	2016	2017	2018
Carburanti autoparco			
Benzina per autotrazione [L]	6.286	12.313	15.574
Gasolio per autotrazione [L]	152.202	145.718	165.720
Metano per autotrazione [kg]	44.855	43.712	43.491
GPL – Stato Liquido [L]	//	4.194	4.546
Combustili per riscaldamento			
Gas metano depuratore [Smc]	⁽³⁾ 22.271	23.402	23.098
Gas metano sedi [Smc]			
Biogas			
Biogas ⁽¹⁾ [Smc]	28.518	500	0
Energia elettrica			
Energia elettrica Media Tensione [kWh]	76.714.222	82.156.576	76.523.069
Energia elettrica Bassa Tensione ⁽²⁾ [kWh]	31.643.461	33.068.332	33.247.261

⁽¹⁾ Biogas autoprodotta, per il 2018 destinato sia alla cogenerazione 2.143.632 Smc (Energia elettrica completamente riutilizzata internamente all'impianto) che alla produzione di Energia Termica 0 Smc (caldaie)

⁽²⁾ Comprensivo di autoprodotta da biogas: 4.729.791 kWh per l'anno 2018, 4.502.646 kWh per l'anno 2017, 4.336.273 per il 2016.

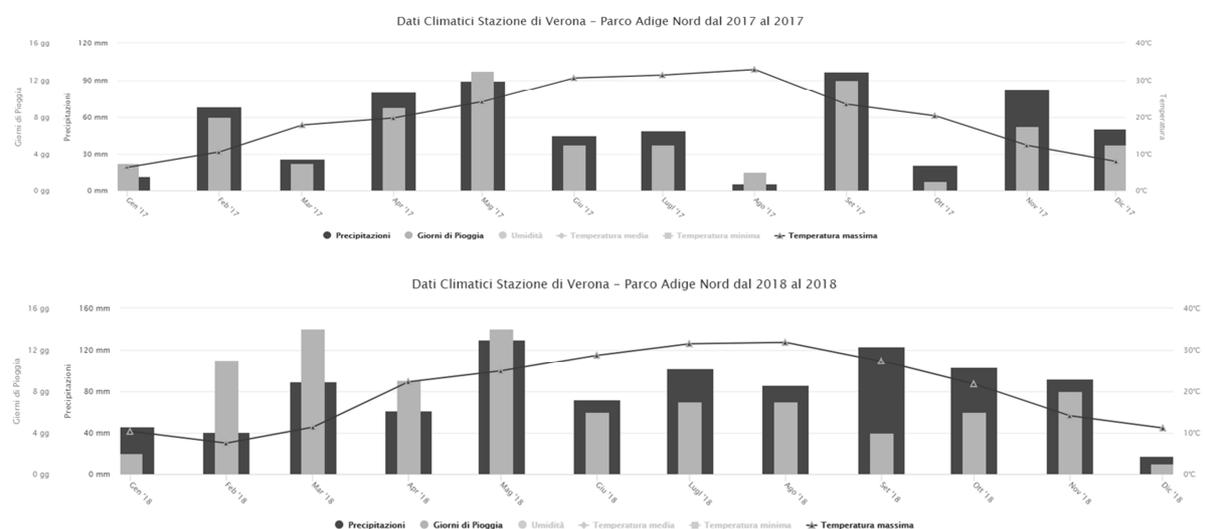
⁽³⁾ Dal 2016 contabilizzato gli Smc totali per gas metano riscaldamento. Per il 2018, gli Smc di gas metano sono contabilizzati con prezzo medio lordo di €/Smc 0,687 secondo elaborazioni ARERA, ad esclusione di quelle bollette disponibili.

Nel grafico seguente è possibile confrontare il consumo di energia elettrica, verificatosi nel triennio 2016-2018, suddiviso tra media e bassa tensione. E' possibile osservare un incremento nel 2017 rispetto agli altri anni, da ricondurre principalmente alle eccezionalità climatiche che si sono registrate.

Nella medesima annualità i consumi idrici registrati hanno registrato un massimo storico, dall'inizio della gestione Acque Veronesi, in termini di volume emunto. Nel 2018, sia i consumi idrici che di energia elettrica, sono diminuiti e tornati complessivamente in linea con il 2016.

I dati climatici, relativi alle temperature massime registrate e i giorni di pioggia, del 2018 sono stati favorevoli rispetto all'anno precedente. Nel dettaglio, complessivamente, nel 2018 sono caduti circa 960 mm di pioggia, contro i 624 mm del 2017. Ad alleggerire ulteriormente il 2018 hanno anche contribuito le ultime due mensilità del 2017, caratterizzate da una discreta quantità di precipitazioni (12 giorni di pioggia per un totale di 132 mm caduti).

Come si può notare dal grafico riportato di seguito il consumo energetico più rilevante per la Società del 2018 (come lo era stato per l'anno precedente) riguarda l'energia elettrica, che incide per il 99% dei consumi energetici complessivi, a sua volta ripartita in media tensione (circa 69%) e bassa tensione (circa 30%).



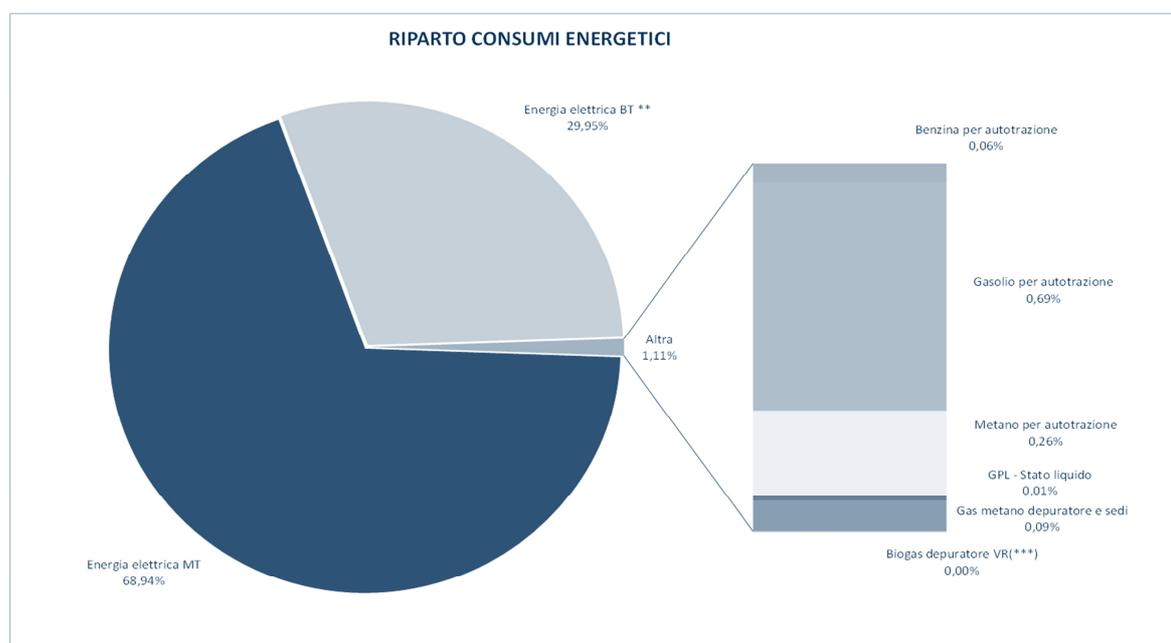
Consumi di energia in GJoule

Secondo la Delibera EEN 3/08 ¹ il fattore di conversione dell'energia elettrica, pari a 0.187 tep/MWh, permette di trasformare i consumi di energia elettrica in tep (tonnellate equivalenti di petrolio). Ulteriore conversione disponibile è quella che consente di esprimere il consumo di energia primaria in Joule, ricordando il fattore di conversione dai tep che è pari a $4,186 \cdot 10^{10}$. La tabella che segue riporta la serie storica dei consumi dal 2016 al 2018 tutti espressi in GJ, complessivamente pari nel 2018 a 868.897,3 GJ (contro 912.107 GJ dell'anno precedente). Tale decremento è da ricondurre essenzialmente al minor consumo di energia elettrica, per le motivazioni meteo-climatiche, precedentemente riportate.

Consumi di energia per fonte energetica (in JG)	2016	2017	2018
Carburanti autoparco			
Benzina parco autotrazione (GJ)	201,3	394,3	498,7
Gasolio parco autotrazione (GJ)	5.479,1	5.245,8	5.965,9
Metano per autotrazione (GJ)	2.313,6	2.256,3	2.244,8
GPL - Stato liquido (GJ)	//	108,1	117,2
Combustibili per riscaldamento			
Gas metano sedi (GJ) ⁽¹⁾	712,0	819,0	808,3
Gas metano depuratore Verona (GJ)			
Biogas			
Biogas depuratore (caldaia) (GJ)	620,8	10,9	-
Energia elettrica			
Energia elettrica Media Tensione (GJ)	600.505,1	643.106,9	599.008,8
Energia elettrica Bassa Tensione (GJ) ⁽²⁾	247.699,3	260.166,0	260.253,6
Totale	857.531,3	912.107,3	868.897,3

⁽¹⁾ Nel 2018 contabilizzato gli Smc totali per gas metano riscaldamento con bollette, ove disponibili, oppure con prezzo medio €/Smc pari a 0,678 come da fonte ARERA

⁽²⁾ Comprensivo di autoprodotta



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

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

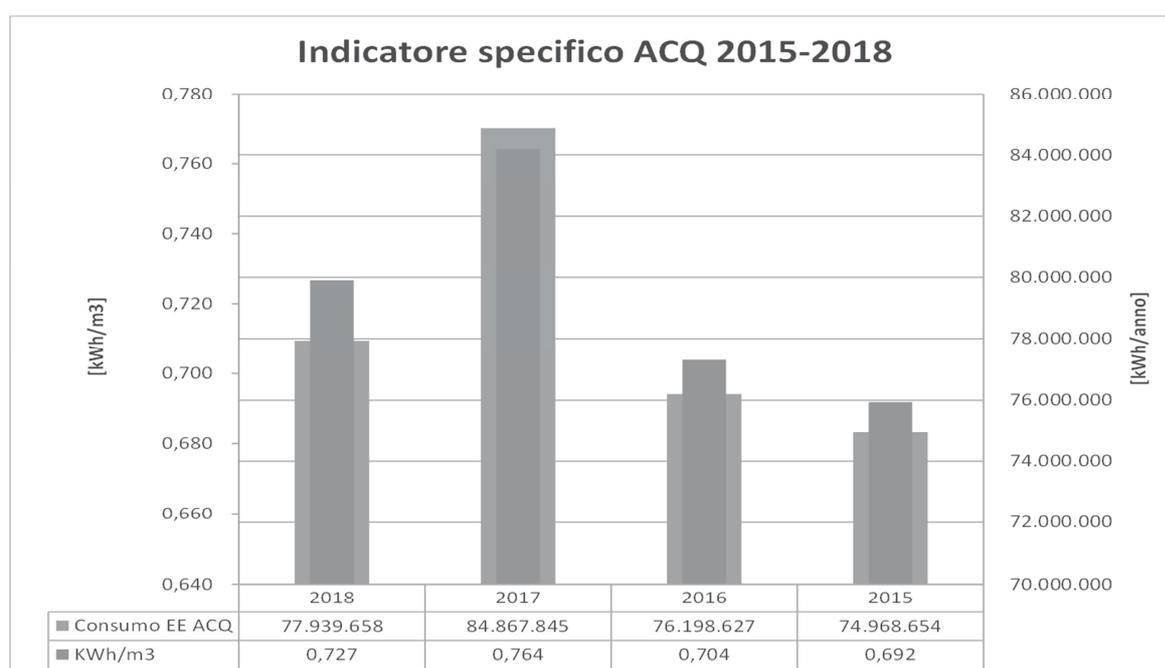
I consumi indiretti di energia si riferiscono alla 'catena di fornitura' e, in particolare, ai fornitori di servizi di Acque Veronesi. Tali consumi afferiscono in prevalenza carburanti per autotrazione. Allo stato attuale la fonte di tali consumi non è nella disponibilità della Società. Ai fini del presente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

Intensità energetica

Per esprimere l'intensità energetica si è proceduto rapportando il consumo di elettricità complessivo dell'organizzazione (bassa e media tensione), espresso in MJ, con il volume totale di acqua prelevato dall'ambiente (sia da falda che da sorgente), come da bilancio idrico per l'anno di riferimento. L'andamento dell'indice nel triennio è da ricondurre principalmente alle eccezionalità climatiche che si sono registrate nel 2017, come già ampiamente spiegato nel paragrafo precedente (I consumi di energia).

2016 [MJ/m ³ emunto]	2017 [MJ/m ³ emunto]	2018 [MJ/m ³ emunto]
7,835	8,134	8,011

Parallelamente al macro indicatore di cui sopra, 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 2018 un incremento dell'indice specifico rispetto agli anni 2015-2016, ma nettamente migliore rispetto all'anno 2017. 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 2017-2018, utilizzando le fonti indicate in tabella:

Indice	2017	2018	Fonte
MJ emunto/m³ emunto	1,357	1,325	Fonte: bilancio idrico 2017-2018 (m3 da falda), consuntivo EE 2017-2018 (kWh POZ e CPZ con conversione diretta in Joule)
MJ pot. /m³ potabilizzato	0,343	0,353	Fonte: bilancio idrico 2017-2018 (m3 da potabilizzare), consuntivo EE 2017-2018 (kWh POT con conversione diretta in Joule)
MJ dep./m³ depurato	1,394	1,334	Fonte: bilancio depurazione 2017-2018 (m3 depurati), consuntivo EE 2017-2018 (kWh DEP + autoprodotta)

Riduzione dei consumi energetici

Acque Veronesi è sempre attiva su più fronti, al fine di porre in essere iniziative volte alla conservazione e all'efficienza energetica. Per il 2018, su 19 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 come sintetizzato in tabella seguente:

Riduzione del consumo energetico					
2016		2017		2018	
kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
1.837.820	14.387	1.750.518	13.701	1.813.525	14.196

Per il calcolo dei risparmi si è utilizzato il metodo 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 2018 (n) in rapporto all'anno di riferimento 2017 (n-1). Si prevede il calcolo dell'indice kWh/m³ per l'anno (n) ed (n-1), i relativi risparmi derivano dalla differenza tra i citati indici moltiplicati per il fattore di normalizzazione che è la portata (depurata, emunta, rilanciata) per l'anno (n) F_{np} .

$$\left(\frac{Ca}{FNa} - \frac{Cp}{FNp} \right) * Fnp$$

Le attività volte alla riduzione dei consumi energetici dei propri siti e al miglioramento globale dell'efficienza operativa ha portato ad un lieve miglioramento in termini di risparmio, da ricondurre essenzialmente al fatto che nel 2017 si sono verificate eccezionali condizioni climatiche e un particolare stress idrico causato dal basso apporto delle sorgenti. Tali condizioni non si sono invece ripetute nel 2018, portando quest'ultimo anno ad essere più in linea con i precedenti.

Emissioni

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.

Acque Veronesi ha comunque adottato una politica di continuo monitoraggio degli impatti ambientali derivanti dalle attività dirette dei propri impianti e fra queste vi è la valutazione dell'impatto delle emissioni diffuse derivanti dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane verso la popolazione circostante, allo scopo di verificare l'impatto sulla qualità dell'aria dovuto alla dispersione di inquinanti chimici e microbiologici.

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 mesofila.

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 cambiamenti climatici originati dalle attività antropiche sono stati identificati come una delle più grandi sfide per i Paesi, avente enormi implicazioni sull'uomo e sull'ambiente. Per fronteggiare questo problema sono state sviluppate iniziative a livello internazionale, nazionale, regionale e locale al fine di limitare le concentrazioni di gas serra in atmosfera (GHG). I programmi adottati si possono distinguere tra cogenti (Protocollo di Kyoto, EU-ETS. Iniziative regionali e nazionali, Carbon Tax) e volontari (Carbon Footprint). Tali programmi prevedono la valutazione, monitoraggio, comunicazione e verifica della stima delle emissioni GHG e delle eventuali misure di mitigazione. La Carbon Footprint, o impronta di carbonio, misura il contributo che le attività umane producono sull'effetto serra (Greenhouse Effect). Espressa in tonnellate di Biossido di Carbonio equivalente (CO₂ eq), la Carbon Footprint individua e quantifica i consumi di materie prime e di energia nelle fasi selezionate del ciclo di vita di un prodotto/organizzazione a cui sono associate emissioni di gas a effetto serra, responsabili dei cambiamenti climatici.

Acque Veronesi ha effettuato analisi della Carbon Footprint del parco veicolare durante l'anno 2018, utilizzato dai dipendenti dell'organizzazione per varie funzioni, di spostamento, controllo, monitoraggio e manutenzione. I mezzi di trasporto utilizzati da un ente/organizzazione sono collegati ad una vasta gamma di impatti ambientali a tutte le scale geografiche, dal riscaldamento globale, all'inquinamento atmosferico locale e all'uso del suolo. Le attività di trasporto consumano grandi quantità di energia da fonti fossili. A causa dei processi di combustione nel funzionamento dei veicoli e nella produzione di carburante, il trasporto è una delle principali fonti di inquinanti come il biossido di carbonio, l'ossido di azoto e gli idrocarburi. Inoltre, la costruzione e il funzionamento delle infrastrutture di trasporto, nonché la produzione, la manutenzione e lo smaltimento dei veicoli sono correlati a significativi consumi di risorse ed effetti ambientali, considerati come indiretti.

I dati primari sui consumi totali e sul chilometraggio complessivo dei veicoli sono stati modellati in base alla classe ambientale corrispondente ed in base al combustibile usato per l'alimentazione del motore. Con riferimento a tali dati primari sono state stimate le emissioni dirette di CO₂ associate ai processi di combustione correlati ai trasporti, utilizzando i fattori di emissione riportati nelle Tabella dei Parametri Standard Nazionali 2018.

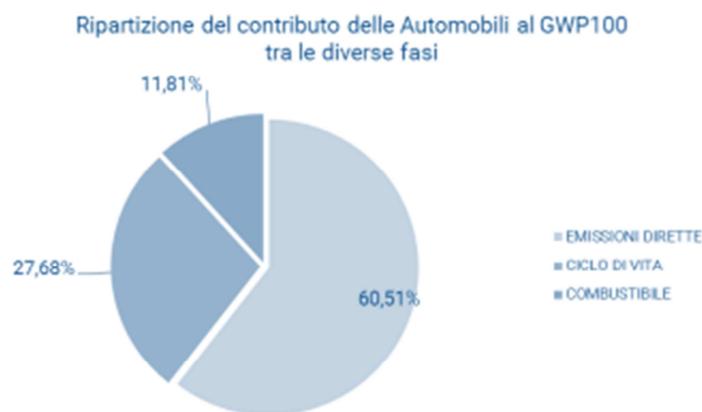
I risultati d'inventario sono stati elaborati in modo da calcolare le emissioni di gas serra (Carbon Footprint) associate all'intero parco veicolare dell'organizzazione, rendicontando le emissioni in termini di kg di CO₂ equivalente. Sono stati evidenziati i contributi alla Carbon Footprint di origine fossile separatamente da quelli di origine biogenica e da quelli relativi all'utilizzo del suolo:

Risultati Carbon footprint		
Categoria d'impatto	Unità	Parco veicolare 2018
FOSSIL BASED CARBON	kg di CO ₂ eq	1.016.258,7
CARBON FROM LAND TRANSFORMATION	kg di CO ₂ eq	597,2
BIOGENIC CARBON	kg di CO ₂ eq	382,1
Totale Carbon footprint	kg di CO₂ eq	1.017.283

Il risultato complessivo è stato poi ripartito tra le due macro-categorie individuate, ossia automobili e furgoni e successivamente, è stata valutata la rilevanza di :

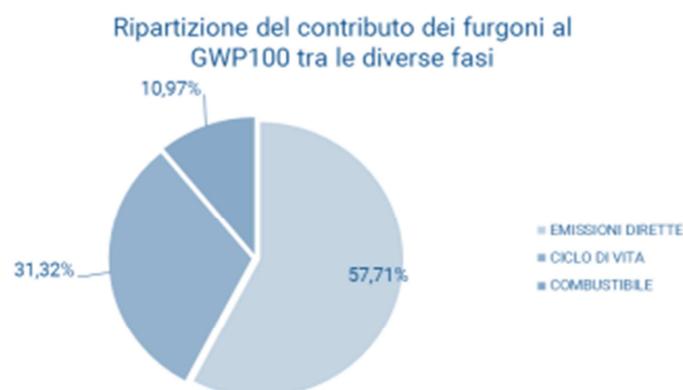
- emissioni dirette;
- costruzione e manutenzione dei veicoli, costruzione e manutenzione della strada;
- consumo di combustibile (estrazione, recapito).

AUTOMEZZI	kg di CO ₂ eq
EMISSIONI DIRETTE	179.004,25
CICLO DI VITA	81.884,61
COMBUSTIBILE	34.937,04



FURGONI	kg di CO ₂ eq
EMISSIONI DIRETTE	416.352,89
CICLO DI VITA	225.960,36
COMBUSTIBILE	79.143,84

Figura 4.2 Ripartizione GWP100 Automobili



Acque Veronesi si avvale per la maggior parte di nolo a lungo termine degli automezzi. Dal 2017 al 2018 è aumentata la quota parte di auto a metano e diminuita la quota parte di auto a benzina e gasolio.

Emissioni indirette (GHG Scope 2) – Emissioni indirette (GHG Scope 3)

Nel presente documento, analogamente a quello relativo al periodo precedente, non vengono presentati i dati relativi alle emissioni indirette derivanti dal consumo di energia elettrica (Scope 2) e quelle indirette (Scope 3) originate dall'energia consumata a monte ed a valle dei processi produttivi di Acque Veronesi (in particolare a livello di catena di fornitura).

Acqua

Nel capitolo relativo alla gestione del servizio idrico sono state riportate le informazioni ed i dati relativi alle quantità di acqua emunta ed immessa in rete, ovvero all'acqua potabilizzata e distribuita ai clienti finali. I consumi interni di acqua diretti di Acque Veronesi, che riguardano gli utilizzi per gli impianti / infrastrutture, alcuni lavaggi di processo e usi sanitari. Non rappresentano un dato di particolare rilievo ai fini del presente documento.

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.

La biodiversità e i cambiamenti climatici

Sebbene la piena portata dell'attuale fase di cambiamento climatico sia difficile da stimare con precisione, la maggioranza dei possibili scenari prefigura un aumento globale medio di almeno 2 °C rispetto a livelli preindustriali. Nonostante gli sforzi internazionali volti alla mitigazione del fenomeno di riscaldamento, il ruolo della biodiversità nel favorire l'adattamento degli ecosistemi al mutamento in corso è spesso trascurato. Pertanto, porre in primo piano la conservazione delle specie è un passo necessario per garantire la qualità della vita umana in un mondo destinato a cambiare.

La relazione tra il numero di specie native e la resilienza degli ecosistemi è stata, e continua ad essere, oggetto di numerosi studi in ecologia. Nella maggioranza dei casi, si tratta di una correlazione positiva.

Un ecosistema con un alto numero di specie è meglio in grado di assorbire gli impatti del cambiamento, incluso quello climatico. Anche di fronte all'estinzione di alcune specie, può riconfigurarsi, dando vita a nuove combinazioni in grado di mantenere la sua produttività. Ma in alcuni casi, la distruzione di un numero sufficiente di forme di vita può inibire questo potenziale di ripresa, poiché manca la variazione da reclutare per colmare i vuoti.

La possibilità di limitare effetti del cambiamento climatico attraverso la protezione della biodiversità è dimostrata. Ad esempio, l'istituzione di aree marine protette aumenta la probabilità di ricolonizzazione da parte dei coralli a seguito delle morie di massa associate a picchi di temperatura. Lo stesso principio si applica alle foreste pluviali, essenziali depositi di carbonio, in

seguito ad episodi di deforestazione. Data l'incertezza associata ai cambiamenti climatici, il principio di precauzione impone di preservare il massimo numero di specie e la massima estensione di habitat possibile. Perché quali tra essi potranno, nei prossimi decenni, garantire la resilienza necessaria, al momento non è affatto certo.

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.

Rifiuti

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/GRI 306-1/GRI 306-2/GRI 306-3/GRI306-4/GRI306-5

Gli scarichi di acqua per tipologia e destinazione

La rete fognaria

La rete fognaria si sviluppa nel territorio per 3.012 km ed è principalmente di tipo misto (raccolge, cioè, acque reflue e di drenaggio stradale nella stessa tubazione); nel Comune di Verona si esegue la manutenzione anche delle reti di fognatura bianca, disciplinata da appositi contratti di servizio. La pendenza delle canalizzazioni deve essere tale da garantire tempi di permanenza delle acque reflue nelle stesse idonei ad evitare l'insorgere di fenomeni di sedimentazione e settizzazione dei reflui. Poiché la maggior parte del territorio gestito da Acque Veronesi è pianeggiante, la rete è caratterizzata da numerosi impianti di sollevamento che consentono di collegare la rete, posta ad una profondità inferiore all'impianto di depurazione, che ha lo scopo ultimo di reimmettere nell'ambiente le acque reflue opportunamente trattate e private degli inquinanti di natura organica e non.

Principali carichi di inquinanti

Nel 2018 sono stati trattati, in ingresso agli impianti di depurazione, i seguenti carichi dei principali inquinanti, per un totale complessivo di 66.896.488 m3 di acqua depurata:

Carichi dei principali inquinanti in ingresso agli impianti di Acque Veronesi

DISTRETTO	COD IN (t/anno)			BOD ₅ IN (t/anno)			Ntot IN (t/anno)			SST _{IN} (t/anno)
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2018
Montano	93	99	103	46	47	42	10	10	10	57
Pedemontano	24.461	26.975	26.904	12.911	13.021	12.292	2.257	2.278	2.394	14.646
Pianura	3.769	3.702	3.763	1.731	1.374	1.514	463	477	500	1579
Totale	28.323	30.776	30.770	14.688	14.442	13.848	2.730	2.765	2.905	16.282

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

DISTRETTO	COD OUT (t/anno)		BOD ₅ OUT (t/anno)		Ntot OUT (t/anno)		SST _{OUT} (t/anno)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Montano	2,8	3	0,7	1	1,7	2	1,3	1
Pedemontano	1.308	1.404	260	291	619	483	472	440
Pianura	407	436	119	143	177,5	181	198,9	216
Totale	1.718	1.843	380	435	798	666	673	657

Le concentrazioni medie ponderate dei principali inquinanti delle acque reflue in ingresso riportate nella seguente tabella mostrano andamenti simili rispetto agli anni precedenti.

Concentrazioni medie ponderate in ingresso dei principali inquinanti delle acque reflue

DISTRETTO	COD _{IN} (mg/l)			BOD ₅ IN (mg/l)			Ntot _{IN} (mg/l)			SST _{IN} (mg/l)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Montano	546	710	667	269	338	274	64	70	67	254	349	372
Pedemontano	428	550	533	216	266	244	47	46	47	451	368	290
Pianura	239	266	231	116	99	93	33	34	31	110	137	97

La minore concentrazione di inquinanti nelle acque reflue afferenti agli impianti della Pianura, potrebbe essere riconducibile al fenomeno delle infiltrazioni di acqua di falda/parassite nelle reti di fognatura. Nel 2018 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

DISTRETTO	COD* %			BOD ₅ * %			Ntot* %			SST* %		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Montano	97%	97%	97%	98%	98%	98%	84%	83%	80%	98%	97%	98%
Pedemontano	95%	95%	95%	97%	98%	96%	71%	73%	80%	96%	97%	97%
Pianura	90%	89%	88%	94%	91%	86%	60%	63%	64%	90%	90%	86%

* medie ponderate sulla portata in ingresso

Acque parassite

I fenomeni di infiltrazione nelle reti di fognatura determinano problemi gestionali alla rete e agli impianti di depurazione. Il problema delle infiltrazioni è determinato dal fatto che esse hanno un effetto negativo sull'efficienza degli impianti di trattamento delle acque reflue. In particolari condizioni tale sovraccarico può raggiungere valori particolarmente elevati, determinando un'indesiderata diluizione del carico inquinante addotto all'impianto, con un conseguente mal funzionamento del comparto biologico.

Oltre a ciò, un aumento della portata nella rete comporta una maggiore quantità di reflui da sollevare in corrispondenza delle stazioni di pompaggio. Le acque di infiltrazione, inoltre, erodono il materiale di rifianco delle condotte trascinando, all'interno della tubazione, i granelli di terreno determinando quindi: la perdita di resistenza del terreno, la riduzione della sezione idraulica e l'aumento della concentrazione dei solidi nel refluo. Quest'ultima condizione, in particolare, può danneggiare gli impianti di sollevamento (giranti delle pompe) lungo la rete o in corrispondenza degli impianti di trattamento.

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 2018 sono state prodotte circa 42.000 tonnellate di fanghi negli impianti di depurazione. Quota parte di tali fanghi (quasi 9.000 tonnellate) sono stati smaltiti presso gli impianti di depurazione della Società autorizzati al trattamento rifiuti ex art. 110 D.lgs. 152/06, rientrando di fatto in un processo di ulteriore disidratazione. 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 2.500 tonnellate di rifiuti prodotti dalla pulizia della rete fognaria.

Dai processi depurativi, sempre nel 2018, si sono originate anche circa 900 tonnellate di sabbia e circa 500 tonnellate di vaglio, derivanti queste ultime dal processo di grigliatura sul refluo 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 0,01% 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.

Codice CER	DESCRIZIONE	Quantità (t) 2016	Quantità (t) 2017	Quantità (t) 2018 ⁽¹⁾
RIFIUTI NON PERICOLOSI				
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane avviato a smaltimento/recupero al di fuori del perimetro aziendale	36.637,34	34.830,55	33.197,89
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane avviato a smaltimento (D8) presso depuratori della Società autorizzati ex art. 110, c. 2, D.lgs. 152/06	9.092,45	7.273,75	9.254,21
190801	Residui di vagliatura	607,59	470,72	508,43
190802	Rifiuti da dissabbiamento	922,15	744,46	892,15
200304	Fanghi delle fosse settiche (totale complessivo)	2.236,00	2.118,34	2.133,38
Altri rifiuti non pericolosi		150,89	109,84	71,40
Totale rifiuti non pericolosi		49.646,42	45.550,02	46.057,46
RIFIUTI PERICOLOSI		16,87	5,23	5,02
Totale complessivo		49.663,30	45.552,88	46.062,48

⁽¹⁾Dati soggetti a ulteriore verifica ai fini della Dichiarazione MUD.

Il volume di fanghi prodotti dai processi di depurazione (CER 190805) risulta diminuito se rapportato alla quantità di COD abbattuto: si passa da un indice di 1,20 ad un indice di 1,16.

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

CODICE CER	DESCRIZIONE	QUANTITÀ SMALTITA (t)	
		2017	2018 ⁽²⁾
RIFIUTI NON PERICOLOSI			
190805	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	7.273,750	9.253,97
200304	fanghi delle fosse settiche	1.968,000	2.227,80
200306 ⁽¹⁾	rifiuti prodotti dalla pulizia delle acque di scarico	2.381,700	2.747,69
Totale complessivo		11.623,450	14.229,46

⁽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.

⁽²⁾Dati soggetti a ulteriore verifica ai fini della Dichiarazione MUD.

I metodi di smaltimento/recupero cui sono stati destinati i quantitativi di rifiuti significativi nel corso dell'anno 2018 sono evidenziati nella tabella in calce (si evidenzia che tali dati sono soggetti a ulteriore verifica ai fini della Dichiarazione MUD):

codice CER – Categoria rifiuto	Smaltimento		Recupero		Totale
	Quantità	%	Quantità	%	Quantità
190801 Residui di vagliatura	413,46	81%	96,12	19%	508,43
190802 Rifiuti da dissabbiamento	147,57	17%	744,58	83%	892,15
190805 Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	9600,65	23% ⁽¹⁾	32.851,56	77%	42.452,21
200304 Fanghi delle fosse settiche	2.133,38	100% ⁽²⁾	-	0%	2.133,38
Totale complessivo	10.253,94		35.186,24		45.440,18

⁽¹⁾Di cui il 96% inviato a operazioni D8 presso impianti di smaltimento rifiuti di Acque Veronesi

⁽²⁾Di cui il 100% inviato a operazioni D8 presso impianti di smaltimento rifiuti di Acque Veronesi

Da sottolineare il fatto che la quasi totalità 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 invece destinati a operazioni R1 (utilizzo principale come combustibile per produrre energia) e R3 (compostaggio).

Sversamenti

Gli sversamenti riguardano prevalentemente scarichi fognari ascrivibili a problematiche legate al carico idraulico della rete fognatura. Tecnicamente la fuoriuscita di acque reflue dal tronco di fognatura a monte dell'impianto di depurazione è un evento strettamente legato alla struttura della rete fognaria. Attualmente la maggior parte delle fognature esistenti sono di tipo misto, e non prevedono quindi la separazione delle acque reflue domestiche (acque nere) dalle acque meteoriche (acque bianche) derivanti dal dilavamento delle superfici, come tetti, piazzali impermeabilizzati ecc.

Per contenere la dimensione della condotta e per impedire sovrappressioni, sulle reti fognarie di tipo misto, sono installati by-pass o scolmatori di piena, cioè una sorta di valvola di sicurezza che entra in funzione quando l'ingresso di acque meteoriche nella rete mista eccede una certa soglia, considerata pericolosa per la fognatura, i quali provvedono ad inviare ai corpi idrici più vicini le portate in eccesso.

Bacini di scarico

Gli impianti di depurazione scaricano per la maggior parte su corpo idrico superficiale, a parte 3 depuratori che scaricano su suolo (due depuratori del Comune di Fumane e uno del Comune di Velo Veronese).

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

Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

GRI103-1/GRI103-2/GRI103-3/GRI 102-41/GRI 401-2

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.

Il quadro contrattuale

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

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 2018 è stato applicato l'accordo di secondo livello già sottoscritto, con validità triennale, nel 2017. Si tratta dell'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 2018 un solo sciopero ha interessato il personale dipendente.

Le persone di Acque Veronesi

GRI 102-8/GRI 401-1/GRI 402-1/GRI 405-1/GRI 405-2

Dipendenti per categoria e genera	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	6	6	0	7	7	0	6	6
Quadri - Impiegati	57	133	190	59	138	197	62	133	195
Operai	0	77	77	0	85	85	0	78	78
Totale	57	216	273	59	230	289	62	217	279

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.

La riduzione di organico verificatasi nel 2018 rispetto l'anno precedente è riconducibile al pensionamento di una decina di unità di dipendenti. Attualmente, si sta già provvedendo all'implementazione di organico da integrare nelle mansioni ove si necessita di personale per il turnover.

Dipendenti per classi di età			2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		
Fino a 30	//	//	10	1	8	9	1	6	7		
Da 30 a 50	//	//	147	42	108	150	45	100	145		
Oltre 50	//	//	116	16	114	130	16	111	127		
Totale	//	//	273	59	230	289	62	217	279		

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

Dipendenti per tipologia di contratto			2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		
A tempo indeterminato	//	//	//	56	209	265	55	205	260		
A tempo determinato – Temporanei	//	//	//	3	21	24	7	12	19		
Totale	//	//	//	59	230	289	62	217	279		

Dipendenti per orario di lavoro			2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		
Contratti a tempo pieno	//	//	//	39	227	266	38	214	252		
Contratti in part-time	//	//	//	20	3	23	24	3	27		
Totale	//	//	//	59	230	289	62	217	279		

La sede di Verona accoglie la maggior parte dei dipendenti. La progressiva introduzioni 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	2016	2017	2018
Verona	//	122	115
Altre sedi territoriali	//	167	164
Totale	//	289	279

Il turnover

Nel 2018 Acque Veronesi ha effettuato 7 nuove assunzioni, contro le 28 dell'esercizio precedente:

Assunzioni	2016	2017	2018
Dirigenti	1	1	-
Quadri	-	-	-
Impiegati	7	15	6
Operai	-	12	1
Totale	8	28	7

Cessazioni	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	//	//	//	-	1	1	-	1	1
Quadri	//	//	//	-	1	1	-	1	1
Impiegati	//	//	//	1	6	7	2	7	9
Operai				-	2	2	-	7	7
Totale	//	//	//	1	10	11	2	16	18

Le assunzioni hanno interessato 5 donne e 2 uomini. A fronte di tali ingressi, nel 2018 sono intervenute 18 cessazioni del rapporto di lavoro, di cui 11 per pensionamento, 2 per dimissioni volontarie, 3 per fine contratto, 1 per licenziamento, 1 per risoluzione consensuale.

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 2018 Acque Veronesi si è avvalsa della collaborazione di 39 lavoratori somministrati per un totale di 28,83 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. Nel 2017 invece la Società si è avvalsa della collaborazione di 22 lavoratori somministrati per un totale di 12,93 FTE.

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/GRI 401-3/GRI 403-1/GRI 403-2/GRI 403-3/GRI 403-4

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.

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.

L'impegno verso la tutela e il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori si esplicita in azioni concrete finalizzate a:

- Accrescere la cultura della sicurezza attraverso la formazione, l'informazione e la sensibilizzazione di tutti i lavoratori;
- Stimolare un'evoluzione continua per la valutazione degli aspetti relativi alla sicurezza dell'ambiente di lavoro fin dalle fasi di definizione delle nuove attività.

L'attività di prevenzione e protezione della salute dei lavoratori, all'interno di un contesto come quello di Acque Veronesi, può realizzarsi soltanto attraverso un'organizzazione adeguatamente strutturata, con il preciso scopo di ampliare quanto più possibile la "cultura" della sicurezza in azienda, ma anche presso i fornitori. La ricerca e l'adozione di buone pratiche sono oggetto di progressiva promozione non solo in ambito aziendale, ma anche attraverso il coinvolgimento dei fornitori, allo scopo di estendere e migliorare la collaborazione sul conseguimento delle migliori performance. La convinzione che la prevenzione della sicurezza debba orientare i comportamenti e le attività quotidiane è, oggi, diffusa a tutti i livelli.

Near Miss

Acque Veronesi si impegna continuamente a sviluppare e accrescere la cultura della prevenzione e della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro. Oltre ai casi di infortunio, considera importante monitorare e valutare anche i casi di mancato infortunio o near miss. Trattasi di “episodi anomali e negativi che non hanno determinato un vero e proprio incidente con danni a persone, beni aziendali e ambientali, ma che avrebbero potuto provocare tali eventi, evitati solo per circostanze favorevoli e/o casuali”. Un evento quindi che ha in sé la potenzialità di produrre un infortunio.

La definizione di mancato infortunio mette in risalto un concetto fondamentale, legato alla valutazione dei rischi, che è quello della potenzialità di danno associata all'evento stesso e al pericolo (Definito all'Art.2 del Dlgs. 81/08 e s.m.i. come "Proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni") ed il fine di analizzare i near miss, al pari degli eventi che portano a infortunio, è apertanto quello di tenere sotto controllo e prevenire eventi che possono procurare infortunio.

Tutto il personale è coinvolto nel sistema di prevenzione aziendale basato sulla partecipazione e le conseguenti e indispensabili segnalazioni. La descrizione delle modalità di segnalazione, accertamento, indagine, analisi, correzione, prevenzione e successiva verifica di un infortunio, di un accadimento pericoloso o un quasi incidente, sono riportate all'interno di una apposita procedura “Gestione degli incidenti (infortuni – mancati infortuni)”. È stata predisposta una modulistica specifica “Rapporto interno di incidente” attraverso la quale è possibile segnalare le situazioni che direttamente o indirettamente hanno già inciso o potranno incidere negativamente sulla salute e sicurezza dei lavoratori. Nel 2018 non si è determinata alcuna segnalazione di near miss.

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 il *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).

RLS - I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

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. I miglioramenti 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 di 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)	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Malattia	451	1.397	1.848	402	1.389	1.791	462	1.503	1.965
Maternità	59	635	694	546	7	553	758	38	796
Infortuni	19	-	19	-	68	68	-	9	9
Scioperi	-	-	-	35	103	138	7	64	71
Permessi sindacali	182	29	211	47	144	191	30	105	136
Totale	711	2.061	2.772	1.030	1.711	2.741	1.257	1.719	2.977

Gli infortuni

Il dato degli infortuni appare stabile ed a livelli fisiologici. Si rileva che nel corso del 2018, così come negli anni precedenti, non si è verificato alcun infortunio di particolare rilevanza. Gli infortuni hanno interessato esclusivamente personale maschile (3 nel 2018, 2 nel 2017 e 3 nel 2016).

Indici infortunistici	2016	2017	2018
N. infortuni mortali [n]	0	0	0
N. infortuni con inabilità permanente o prognosi >6 mesi [n]	-	-	0
N. infortuni registrabili ⁽¹⁾ [n]	3	2	3
If - Indice di frequenza su ore lavorate ⁽²⁾ [n. infort. / ore lav.]	4,47	4,51	2,10
Ig - Indice di gravità su ore lavorate ⁽²⁾ [gg. infort. / ore lav.]	0,05	0,18	0,00
If - Indice di frequenza su n. medio lavoratori ⁽²⁾ [n. infort. / n. lavoratori]	7,3	7,23	4,00
Ig - Indice di gravità su n. medio lavoratori ⁽²⁾ [gg. infort. / n. lavoratori]	0,08	0,29	0,00
Durata media infortuni [gg]	12	22	4,00

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

⁽²⁾ Gli indici infortunistici sono calcolati secondo metodo INAIL, che conteggia il numero di infortuni totale al netto degli infortuni in itinere e degli infortuni in franchigia.

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.

Congedi parentali

Nella seguente tabella vengono presentati i dati (in giorni) relativi ai congedi parentali dei quali i dipendenti della Società hanno usufruito nel corso del 2018, 2017 e 2016. I dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono poi regolarmente rientrati in servizio al termine del periodo stesso.

Congedi parentali (in giorni)	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri – Impiegati	450	0	450	248	0	248	534	15	549
Operai	0	11	11	0	0	0	0	8	8
Totale	450	11	461	248	0	248	534	22	557

La formazione

GRI 103-1/GRI 102-2/GRI 103-3/GRI 404-1/GRI 404-2/GRI 404-3

Politiche formative

La formazione rappresenta un aspetto chiave del modello di gestione di Acque Veronesi poiché in un contesto in evoluzione continua diventa strumento di sviluppo e di stimolo per la crescita sia professionale che aziendale. Come per le annualità precedenti, anche per il 2018 sono state rilevate le esigenze formative espresse dalle varie Direzioni aziendali che, a seguito di attenta rielaborazione, hanno dato vita al Piano della formazione 2018 per quanto concerne:

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

In particolare, le attività formative di tipo professionalizzante si sono incentrate su aggiornamenti normativi, approfondimenti tecnici, tematiche inerenti gli aspetti ambientali, l'ambito energetico e l'economia circolare. Si sono strutturati inoltre alcuni percorsi formativi di tipo organizzativo-motivazionale sulla gestione dei conflitti, la comunicazione in azienda e il miglioramento dei processi aziendali. In tali attività sono state coinvolte sia figure giovani che personale con esperienza al fine di ottenere proposte e risultati innovativi ma calati nel contesto di riferimento.

Avendo la Società un importante gruppo di auditor interni, anche per il 2018 sono stati organizzati alcuni incontri di formazione a loro dedicati incentrati sui sistemi di Gestione Ambientale ed Energetico e aggiornamenti occorsi alle norme ISO 14001 e OHSAS 18001.

Per quanto concerne la formazione interna, si sono organizzati anche diversi corsi tecnici per l'utilizzo di nuove strumentazioni, visite ad impianti e corsi per lo sviluppo di nuovi strumenti tecnologici di monitoraggio dati.

Particolare rilevanza ha avuto la formazione sui PFAS legata alla comunicazione all'utenza che si è rivelata utile momento di confronto e di acquisizione di informazioni per i colleghi che si rapportano quotidianamente con utenti, in particolare con la parte di popolazione interessata da tale problematica che ha coinvolto la Provincia di Verona e zone limitrofe.

La formazione relativa la Sicurezza è stata come di consueto progettata e programmata attraverso la collaborazione tra l'U.O. Qualità, Ambiente e Sicurezza e l'U.O. Personale e Organizzazione, al fine di strutturare interventi formativi utili a sensibilizzare il personale, ridurre i rischi e prevenire gli infortuni sul lavoro.

In un'ottica di contenimento dei costi, le docenze dei corsi sono state affidate a società presenti sul territorio, al fine di ridurre al massimo le spese di trasferta, senza rinunciare alla qualità del servizio. Per quanto concerne invece i corsi legati a tematiche specialistiche, con il supporto dei responsabili delle Unità di riferimento, si sono individuati esperti di settore, dando la precedenza a coloro che oltre alla conoscenza della materia, hanno avuto anche esperienza specifica nel Settore Idrico.

Come ogni anno si sono utilizzati i Fondi Interprofessionali a co-finanziamento delle spese sostenute dalla Società per la formazione dei dipendenti.

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 utilizzata la modalità e-learning, al fine di sensibilizzare il personale all'utilizzo di nuove tecnologie.

Come per gli anni precedenti, anche per il 2018 si è valutato 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 ottenuto punteggi più bassi, dovuti in particolare alla cattiva organizzazione d'aula, ai docenti poco preparati e alla documentazione a supporto della formazione scadente.

Nel 2018 la Società ha vissuto una nuova fase di riorganizzazione che ha reso necessaria una revisione delle job profile e la pianificazione di vari corsi di formazione sia di tipo tecnico che normativo al fine di colmare il gap che si è venuto a creare a seguito di vari spostamenti e cambi mansione.

Nell'organizzazione dei corsi del 2019 si terrà conto sia delle esigenze espresse dalle varie Direzioni, che delle proposte delle Rappresentanze Sindacali aziendali, che si sono fatte portavoce di parte del personale nell'indicare alcune attività formative ritenute essenziali dai dipendenti. 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 proseguirà 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 2017, i giorni complessivamente sono passati da 5.434 a 5.423. Le ore medie di formazione hanno avuto un corrispondente decremento.

Ore totali di formazione	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	46	46	-	123	123	-	118	118
Quadri – Impiegati	487	1.881	2.368	1.119	3.026	4.145	1.082	3.301	4.383
Operai	-	1.011	1.011	-	1.166	1.166	-	922	922
Totale	487	2.938	3.425	1119	4.315	5.434	1.082	4.341	5.423

Ore medie di formazione	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	8	8	-	18	18	-	20	20
Quadri – Impiegati	25	38	63	35	37	72	18	25	43
Operai	-	13	13	-	14	14	-	12	12
Totale	25	59	84	35	69	104	18	57	55

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.

FORNITORI – LA RESPONSABILITÀ DELLA SUPPLY CHAIN

Le politiche di gestione della catena di fornitura

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/GRI102-9/GRI308-1/GRI308-2/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'uopo 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, ed in particolar modo su di un campione rappresentativo di fornitori, definiti dalla D.P.A.L..

Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi

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 Acque Veronesi 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.

Inoltre, secondo l'Etica ed i Principi aziendali, al fine del rispetto degli impegni assunti nella scelta di adesione ad un modello di Responsabilità Sociale quale lo Standard IQNet SR10, Acque Veronesi ha previsto, per gli appaltatori, l'invio della documentazione afferente allo Standard stesso, contenuta sia nelle "condizioni generali" inerenti ordini per forniture e servizi, sia nelle "condizioni generali" inerenti ordini di lavori, sia nelle "istanze di partecipazione" all'appalto.

A seguito di aggiudicazione di lavori e servizi AV effettua valutazione dei requisiti tecnico-professionali sul campo, ex art. 26 D.Lgs. n. 81/2008, in aggiunta alla quale viene effettuato un audit di 2^ parte sui requisiti relativi a Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, Responsabilità Sociale ed Energia, per acquisire informazioni in merito a tali tematiche. L'iniziativa ha anche lo scopo di sensibilizzare le aziende per condividere le politiche di AV sulle suddette materie. [Nel corso del 2018, AV ha valutato n. 22 aziende che effettuano attività acquedottistiche/fognarie o di autopurgo.](#)

Nel tempo si sono sviluppate metodologie sempre migliori per il monitoraggio delle prestazioni e la valutazione 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

Acque Veronesi 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.

RELAZIONI CON LA COMUNITÀ ED IL TERRITORIO

Le relazioni con le istituzioni

GRI 413-1/ GRI 413-2

Le relazioni con le Istituzioni avvengono in coerenza con la normativa vigente e con il Codice Etico. Investono le due dimensioni economica (versamenti di imposte e tasse) e sociale (come ad esempio rapporti con le istituzioni locali, con le Autorità di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori, ecc.).

Acque Veronesi versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Ogni relazione deve essere autorizzata dalle strutture preposte, facendo particolare attenzione a evitare situazioni in cui possano verificarsi conflitti tra gli interessi della Società e quelli del dipendente preposto alla relazione con l'istituzione.

Acque Veronesi è consapevole dell'incidenza delle attività di un servizio pubblico essenziale quale il Servizio Idrico Integrato sullo sviluppo economico-sociale e sul miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

Rispetto reciproco e collaborazione sono tra i principi richiamati all'interno del Codice Etico, che vengono costantemente applicati anche nel rapporto tra Acque Veronesi e le Organizzazioni politiche e sindacali.

La presenza, la comunicazione e gli eventi sul territorio

GRI 413-1/ GRI 413-2

Le attività di Comunicazione come strumento di coinvolgimento degli Stakeholder

La necessità della comunicazione e di entrare in contatto si accompagna, per una Società 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 la Società, 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.

Dall'esercizio 2017 è stato 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, 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.

Eventi e campagne di informazione e educazione

25/03/2018 - Acque Veronesi e la Giornata Mondiale dell'Acqua

In occasione della "Giornata Mondiale dell'Acqua", Acque Veronesi ha organizzato, in Piazza delle Erbe a Verona, una giornata di "riflessione" per promuovere l'uso consapevole e la cultura dell'acqua, bene indispensabile a tutte le attività umane, patrimonio comune ed inalienabile delle generazioni presenti e future.

L'acqua è stata la vera protagonista della giornata e come tale si è presentata e raccontata: ha raccontato la sua storia lungo un percorso che ha condotto il visitatore in un viaggio che, partendo dalle sorgenti e dalle falde, è arrivato a rivelare come raggiunge le nostre case e come, una volta resasi utile, ritorna nell'ambiente chiudendo così un ciclo.

La Giornata Mondiale dell'Acqua, è stata inoltre un momento importante per riflettere su un tema delicato quale l'accessibilità alle risorse idriche e la sostenibilità ambientale 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 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.

03/07/2018 – sottoscrizione del protocollo d'intesa: "ACQUE E CITTÀ DELLA VIA POSTUMIA CREMONA – MANTOVA -VERONA"



Alcuni gestori del Servizio Idrico Integrato, altri gestori del servizio di energia e gas, delle province di Verona, Cremona e Mantova, città del bacino fluviale del PO, accomunate dalla percorrenza nei propri territori della storica "via Postumia", via consolare Romana costruita nel 148 a.C. nei territori della Gallia Cisalpina, l'odierna Pianura Padana, per congiungere gli importanti insediamenti di Genova e Aquileia, hanno condiviso, sottoscrivendo un protocollo d'intesa, la necessità di:

- diffondere la conoscenza tra i cittadini delle importanti attività di servizio civico espletate dalle società;
- diffondere il messaggio sull'importanza dell'acqua potabile, distribuita attraverso gli acquedotti, stimolare il suo rispetto e la sua tutela, nonché sostenere l'attività fondamentale della raccolta e della depurazione delle acque reflue e della loro reimmissione nell'ambiente;
- promuovere la conoscenza e la corretta informazione circa le proprietà nutrizionali dell'acqua potabile, alimento sano e sicuro, e con riguardo al ruolo fondamentale che riveste la sua assunzione nel corpo umano durante tutto il ciclo della vita;
- alimentare la consapevolezza circa le attività di controllo effettuate sull'acqua potabile, aumentando la fiducia dei cittadini verso il consumo dell'acqua del rubinetto;
- promuovere una coscienza civica, informando i cittadini sull'impatto ambientale causato dall'aumento dei rifiuti, legato soprattutto all'uso delle bottiglie di plastica;
- promuovere modelli e percorsi per lo sviluppo delle smart cities, al fine di rendere più efficiente l'erogazione di servizi essenziali, quali la fornitura di acqua, gas ed energia elettrica;
- sviluppare sistemi di comunicazione sempre più efficienti con gli utenti, caratterizzati dalla massima trasparenza sui consumi, sulle procedure di rilevazione e comunque con riguardo ad ogni dato necessario per tutelare il consumatore;
- condividere sul territorio cremonese mantovano e veronese iniziative, progetti educativi ed eventi di comune interesse, anche al fine di incentivare economie di scala.

22/09/2018 – l'acqua è un vero spettacolo

A seguito dell'indagine commissionata nel 2017 da Acque Veronesi, al Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi di Verona, sulla percezione che gli utenti hanno di Acque Veronesi, è emerso che:

- I cittadini hanno una più che discreta opinione rispetto a responsabilità sociale, brand equity, credibilità, reputazione e sensibilità da parte dell'Società verso gli utenti. Nel complesso manifestano una più che discreta soddisfazione nei confronti di Acque Veronesi.
- Per quanto riguarda le imprese, Acque Veronesi gode complessivamente di una buona reputazione per quanto riguarda responsabilità sociale, credibilità, e sensibilità verso gli utenti. Anche la brand equity è buona.

Si è riscontrata dunque la necessità di continuare a mettere in atto azioni che meglio possano far conoscere ed apprezzare il lavoro che viene svolto. Per questo la Società deve non solo lavorare bene ma anche trasmetterne la percezione.

Credibilità, reputazione, responsabilità sociale e sensibilità, sono tutti elementi che concorrono a costruire la fiducia da parte di cittadini nei confronti di Acque Veronesi, in uno sforzo che deve essere tragguardato da “tutta” l’azienda, dall’operaio sino alla direzione finanche alla presidenza. Va in questa direzione la manifestazione programmata per il 22 settembre in Piazza dei Signori a Verona, che ha preso l’avvio dal protocollo d’intesa sottoscritto con Padania acque e TEA e che è in linea con quanto fin qui argomentato. Quella del 22 settembre in Piazza dei Signori a Verona è stata dunque una giornata di “riflessione”, per promuovere l’uso consapevole e la cultura dell’acqua, bene indispensabile a tutte le attività umane, patrimonio comune ed inalienabile delle generazioni presenti e future e per presentare le principali attività di comunicazione che la Acque Veronesi ha poi avviato entro la fine di quest’anno e nel corso del 2019.

L’acqua è stata la vera protagonista di una giornata che, attraverso una serie di iniziative, ha avuto come scopo finale quello di indurre i partecipanti ad una forte presa di coscienza su temi quali l’uso consapevole delle risorse, sull’acqua come alimento, sulla lotta agli sprechi e contro all’inquinamento dei mari.

L’educazione alla sostenibilità

GRI 413-1/ GRI 413-2

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.

Progetto: “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 educativo ed informativo incentrato sull’acqua come alimento dal titolo: quanta acqua hai bevuto oggi? Nel corso dell’anno scolastico 2018/2019 e quindi non ancora concluso, il progetto ha avuto inizio in forma sperimentale, in 6 plessi scolastici per un totale di circa 800 alunni. Il progetto è rivolto

in particolare agli studenti in età preadolescenziale e ha lo scopo di informare, alunni, genitori ed educatori, sull’importanza di una corretta assunzione dell’acqua nell’arco della giornata.

Progetto: “dalla Fonte alla falda”

Il progetto educativo è stato realizzato in collaborazione con il Centro di Educazione Ambientale di Legambiente Verona che da anni organizza attività educativo – formative. Obiettivo che ci siamo dati è quello di modificare i comportamenti di bambini ed adulti indirizzandoli verso un maggior rispetto dell’ambiente che li circonda e una maggiore consapevolezza. E’ questo un percorso molto articolato che viene di volta in volta adattato a seconda del pubblico ed è rivolto a tutte le scuole di ogni ordine e grado, dalle materne alle superiori.

Sensibilizzare, informare, educare i bambini diventa un lavoro capillare di informazione rivolto non solo agli alunni ma anche alle loro famiglie e agli educatori. Organizzare laboratori dedicati al delicato tema “acqua e inquinamento” all’interno di scuole di ogni ordine e grado, diventa basilare per una efficace informazione della cittadinanza. Laboratori teatrali, creativi, riflessivi, ludici sono strumenti vincenti per raggiungere obiettivi informativi, trasformando tematiche complesse e pesanti in momenti di piacevole e comprensibile lavoro.

Gli educatori impiegati nelle attività sono iscritti al Registro Nazionale degli Educatori Ambientali di Legambiente Scuola e Formazione, registro istituito per garantire una elevata professionalità ed un continuo aggiornamento.

“Dalla fonte alla falda” tiene conto dell’esperienza maturata negli anni precedenti. Gli aggiornamenti fatti in itinere e gli aggiustamenti nella revisione finale, hanno migliorato l’efficacia didattica, l’obiettivo politico comune e la risposta alle esigenze scolastiche.

A completare il quadro, l’attenzione è stata focalizzata sull’importanza dell’acqua nell’alimentazione, dando così continuità al progetto “L’acqua come alimento” che stiamo portando avanti in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Chirurgiche, Odontostomatologiche e Materno Infantili dell’Università di Verona. Gli insegnanti, al momento dell’iscrizione, sono stati avvisati che dovranno compilare il questionario di gradimento e comunicare a casa degli alunni la possibilità di sottoscrivere on line “la carta degli impegni”. Nel corso del 2018 hanno partecipato al programma 180 classi per un totale di circa 3.600 alunni.

FIRST® LEGO® League

Acque Veronesi ha sostenuto, con grande soddisfazione, due scuole veronesi che hanno partecipato alla FIRST® LEGO® League: l’Istituto Salesiano Don Bosco, che ha partecipato alla competizione con la squadra iDB-TECH-NO-LOGIC, e l’Istituto Comprensivo di Bosco Chiesanuova con la squadra Mycol-Lego della scuola secondaria di primo grado di Roverè V.se.

FIRST® LEGO® League è una sfida mondiale, per qualificazioni successive, di scienza e robotica tra squadre di ragazzi dai 9 ai 16 anni (dalla quarta elementare alla seconda superiore, non obbligatoriamente della stessa classe o istituto) che progettano, costruiscono e programmano robot autonomi, applicandoli a problemi reali di grande interesse generale, ecologico, economico, sociale, per cercare soluzioni innovative. La manifestazione richiede ai suoi partecipanti di effettuare una ricerca con tutti i criteri caratteristici del protocollo scientifico su una problematica attuale che, per il 2018, è stata l’acqua.

L’Istituto Don Bosco ha rappresentato l’Italia alla competizione mondiale. Grazie al progetto scientifico proposto la squadra iDB-TECH-NO-LOGIC si è classificata tra le prime migliori 10 al mondo e ha vinto il Presentation Award, primo premio conseguito per l’efficacia e la completezza della presentazione.

Altre attività e partecipazione a manifestazioni

Nel corso del 2018, siamo stati presenti con un stand informativo al Tocati e al Job Orienta mentre in oltre 60 tra manifestazioni sportive, fiere, sagre e altri eventi organizzati sul territorio dei 77 comuni gestiti, abbiamo dato un supporto logistico con l’installazione di erogatori per l’acqua, la fornitura di bicchieri biodegradabili e la distribuzione di materiale informativo.

Sono inoltre state sponsorizzate 25 iniziative per le quali era stato richiesto un contributo in denaro, come previsto dall’apposito bando pubblicato sul nostro sito internet.

Avvio del progetto plastic free:

Acque Veronesi ha deciso di potenziare le azioni per favorire il consumo dell’acqua del rubinetto, la riduzione dell’utilizzo di bottiglie in plastica usa e getta e la valorizzazione dell’acqua come “Alimento”.

Acque Veronesi ha aderito al progetto “PLASTIC FREE” proposto dal Ministero dell’Ambiente con l’impegno di intraprendere tutte le azioni necessarie per disincentivare l’utilizzo della plastica usa e getta e a promuovere l’impiego di contenitori riutilizzabili.

Comunicazione interna

H2Oggi

Nel 2018 è iniziata la pubblicazione di H2Oggi uno strumento utile per raccontare e, quindi, aggiornare tutti quelli che, in Acque Veronesi, ci “vivono” e ci lavorano, sulle attività che vengono svolte in azienda, i progetti, le persone e i valori condivisi e da condividere.

Ma vuole, se possibile, essere anche un qualcosa in più, l’ambizione è quella di diventare uno “strumento” utile e facilmente fruibile da ognuno di noi per comunicare, informare e supportare tutti i colleghi in modo tale che tutti possano sapere tutto.

Non è raro sentirsi chiedere cosa stia facendo la Società o qual è la sua posizione su determinati argomenti. I PFAS ad esempio sono sulla bocca di tutti e tutti vogliono sapere. Diventa quindi prioritario, per chi lavora in Società, essere messo nelle migliori condizioni possibili in modo tale da poter rispondere in maniera corretta e “sicura” alle molteplici domande che quotidianamente vengo poste. Ecco, questo vuole essere uno strumento utile per dare delle risposte. È un organo ufficiale realizzato dalla Società e che parla da e per la Società.

H2Oggi viene inviato a tutti i colleghi tramite mail e sarà inoltre stampato in forma cartacea e messo a disposizione sia nella sede di Verona che presso le sedi periferiche. Nel tempo tratterà vari temi che riguardano Acque Veronesi ed argomenti ad essa correlati. Avrà una periodicità bimestrale ma, in caso di necessità, proprio perché lo scopo è quello di tenere aggiornati tutti quanti sulle “novità”, potrà uscire con cadenze più ravvicinate. “H2Oggi” è uno strumento ad uso interno.

Corso pfas per addetti agli sportelli e tecnici

Tra febbraio e marzo 2018, si sono tenute una serie di adunanze riservate ai tecnici e agli addetti agli sportelli, per illustrare le attività che Acque Veronesi sta portando avanti per far fronte al grave problema dei PFAS. Gli incontri hanno avuto anche il duplice scopo di informare tutti gli interessati su come la problematica dei PFAS viene gestita da Acque Veronesi e acquisire così una serie di informazioni utili per far fronte alle continue richieste di informazioni che provengono dagli utenti.

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 della Società. Dà inoltre risalto tramite gli organi di informazione a tutte le iniziative istituzionali mirate alla tutela e alla salvaguardia delle risorse idriche. Nel 2018 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

GRI 102-55

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS		Riferimento Capitolo / Commenti
GRI 100 - GENERAL DISCLOSURE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Profilo dell'organizzazione	Identità e strategia: Acque Veronesi
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Identità e strategia: Acque Veronesi / Il quadro normativo / La strategia di sostenibilità Il modello operativo – Il servizio idrico integrato: Il servizio e le infrastrutture / Acquedotto / Fognatura e depurazione
102-3	Ubicazione sede Societaria	Identità e strategia: Acque Veronesi
102-4	Paesi di operatività	Identità e strategia: Acque Veronesi
102-5	Assetto proprietario e forma legale	
102-6	Mercati serviti	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Le risorse umane: Le persone di Acque Veronesi
102-9	Catena di fornitura	Il Valore di Acque Veronesi: i risultati economico – finanziari: Il contributo allo sviluppo del territorio Fornitori – La responsabilità della supply chain: Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	Identità e strategia: Acque Veronesi Il modello operativo – Il servizio idrico integrato: Il servizio e le infrastrutture / Acquedotto / Fognatura e depurazione
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	La governance e la gestione dei rischi: La gestione dei rischi
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/ associazioni	<i>Alla data del presente documento Acque Veronesi non aderisce e/o ha sottoscritto Dichiarazioni di principi, Codici, Carte internazionali sviluppate da enti/organizzazioni negli ambiti specifici della sostenibilità.</i>
102-13	Appartenenza / Partecipazione ad associazioni (di categoria)	La governance e la gestione dei rischi: Il governo dell'impresa
STRATEGIA		
102-14	Lettera agli Stakeholder	Lettera agli stakeholder
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Identità e strategia: La strategia di sostenibilità
ETICA ED INTEGRITA'		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Identità e strategia: Acque Veronesi / La strategia di sostenibilità La governance e la gestione dei rischi: Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	La governance e la gestione dei rischi: Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
GOVERNANCE		
102-18	Sistema di governance	La governance e la gestione dei rischi: il governo dell'impresa
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Stakeholder dell'organizzazione	Gli Stakeholder e l'analisi di materialità: I rapporti con gli Stakeholder

102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	Le risorse umane: Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	Gli Stakeholder e l'analisi di materialità: I rapporti con gli Stakeholder
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli Stakeholder	
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli Stakeholder	Gli Stakeholder e l'analisi di materialità: L'analisi di materialità
PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Presentazione del Bilancio di sostenibilità – Nota metodologica
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	
102-47	Elenco dei temi materiali	Gli Stakeholder e l'analisi di materialità: L'analisi di materialità
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Presentazione del Bilancio di sostenibilità – Nota metodologica
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Gli Stakeholder e l'analisi di materialità: L'analisi di materialità
102-50	Periodo di rendicontazione	Presentazione del Bilancio di sostenibilità – Nota metodologica
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	
102-52	Periodicità di rendicontazione	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI Content Index
102-56	Attestazione esterna	Non prevista
APPROCCIO DEL MANAGEMENT		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	<i>Il Management Approach / Le politiche praticate vengono riportate nei diversi capitoli di riferimento del Bilancio di sostenibilità, dove vengono trattate le tematiche generali e specifiche. In particolare:</i>
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identità e strategia ▪ La governance e la gestione dei rischi: Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione / Le politiche e i sistemi di gestione ▪ La relazione con il cliente – Qualità dell'acqua ed efficienza del servizio ▪ L'Ambiente: Tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali ▪ Le Risorse umane: Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale ▪ I fornitori - La responsabilità della supply chain: Le politiche di gestione della catena di fornitura 		
GRI 200 - ECONOMIC TOPICS		
PERFORMANCE ECONOMICA		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Il Valore di Acque Veronesi: i risultati economico – finanziari: Il Valore generato e distribuito
201-2	Implicazioni economico finanziarie e altri rischi/opportunità connessi ai cambiamenti climatici	
201-3	Obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	<i>Acque Veronesi applica la normativa vigente</i>
201-4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	Il Valore di Acque Veronesi: i risultati economico – finanziari: Il Valore generato e distribuito
PRESENZA SUL MERCATO		
202-1	Rapporto tra i salari standard base per genere rispetto al salario minimo locale	<i>Acque Veronesi applica Contratto Nazionale di riferimento. Aspetto non rilevante</i>
202-2	Percentuale di dirigenti assunti nella comunità locale	<i>Il personale è prevalentemente locale, ma tale aspetto non è rilevante</i>
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di	Identità e strategia: Il piano degli investimenti

	interesse per la collettività	Il Valore di Acque Veronesi: i risultati economico – finanziari: Gli investimenti realizzati
203-2	Principali impatti economici indiretti	Il Valore di Acque Veronesi: i risultati economico – finanziari: Il contributo allo sviluppo del territorio
POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Il Valore di Acque Veronesi: i risultati economico – finanziari: Il contributo allo sviluppo del territorio
LOTTA ALLA CORRUZIONE		
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	La governance e la gestione dei rischi: Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese	
COMPORAMENTI ANTI-COMPETITIVI		
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	<i>Acque Veronesi opera in un settore regolato. Aspetto non rilevante</i>
GRI 300 - ENVIRONMENTAL TOPICS		
MATERIALI		
301-1	Materiali utilizzati	L'ambiente: Materiali (Tema non materiale)
301-2	Materiali riciclati utilizzati	<i>Fornita informativa di sintesi esclusivamente per GRI 301-1 (Tema non materiale)</i>
301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	
ENERGIA		
302-1	Consumi diretti di energia	L'ambiente: Energia ed emissioni <i>GRI 302-2: dati non disponibili</i>
302-2	Consumi indiretti di energia	
302-3	Indice di intensità energetica	
302-4	Risparmio energetico	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	
ACQUA		
303-1	Prelievi idrici per fonte	<i>Tema non materiale per i consumi diretti di Acque Veronesi</i>
303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico	
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	
BIODIVERSITA'		
304-1	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità	L'ambiente: Biodiversità
304-2	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità	
304-3	Habitat protetti o ripristinati	
304-4	Specie della Lista Rossa IUCN e di liste nazionali di conservazione con habitat nelle aree di operatività	
EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	L'ambiente: Energia ed emissioni <i>GRI 305-2 / GRI 305-3 dati non disponibili GRI 305-4 non calcolato (di conseguenza) GRI 305-5 non analizzato GRI 305-6/GRI 305-7 non significativi</i>
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	
305-4	Intensità delle emissioni GHG	
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	
305-7	Emissioni di NOx, SOx e altre emissioni significative	
SCARICHI E RIFIUTI		
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	L'ambiente: Rifiuti
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	
306-3	Sversamenti significativi	
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	

306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi	
COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI AMBIENTALI		
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	La governance e la gestione dei rischi: Il rispetto delle norme – La compliance normativa
VALUTAZIONE AMBIENTALE FORNITORI		
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri ambientali	I fornitori: La responsabilità della catena di fornitura: Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	
GRI 400 - SOCIAL TOPICS		
OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	Le risorse umane: Le persone di Acque Veronesi
401-2	Benefit per i dipendenti	Le Risorse umane: Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
401-3	Congedo parentale	Le risorse umane: Salute e sicurezza sul lavoro
RAPPORTI NELLA GESTIONE DEL LAVORO		
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	<i>Aspetto non significativo</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	
403-3	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali	
403-4	Accordi formali con i sindacati per la sicurezza e la salute	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	Le risorse umane: La formazione <i>GRI 402-2: aspetto non significativo</i>
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	
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: Il governo dell'impresa
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Le Risorse umane: Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
NON DISCRIMINAZIONE		
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	<i>Aspetto non significativo. Non si rilevano casi di rilievo. Acque Veronesi ha attivato anche una procedura di whistleblowing (Si veda La governance e la gestione dei rischi: Il modello di controllo)</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	<i>Aspetto non significativo</i>
LAVORO MINORILE		
408-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro minorile	<i>Aspetto non significativo</i>
LAVORO FORZATO E OBBLIGATO		
409-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato o obbligato	<i>Aspetto non significativo</i>
PRATICHE DI SICUREZZA		
410-1	Personale di sicurezza addestrato in politiche o procedure per i diritti umani	<i>Aspetto non significativo</i>

DIRITTI DELLE POPOLAZIONI INDIGENE		
411-1	Incidenti o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene	<i>Aspetto non significativo</i>
DIRITTI UMANI		
412-1	Operazioni che sono state oggetto di revisioni dei diritti umani o di valutazioni d'impatto	<i>Aspetto non significativo</i>
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure inerenti i diritti umani	
412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che comprendono clausole sui diritti umani o sottoposti a screening dei diritti umani	
COMUNITA' LOCALI		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Relazioni con la comunità ed il territorio
413-2	Attività con impatti negativi sulle comunità locali	
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	I fornitori - La responsabilità della supply chain: Le politiche di gestione della catena di fornitura / Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	
POLITICHE PUBBLICHE		
415-1	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni	<i>Non applicabile secondo la normativa di riferimento – Nessun contributo</i>
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Identità e strategia: la strategia di sostenibilità
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio: La qualità dell'acqua: la salute e la sicurezza del cliente
MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	La governance e la gestione dei rischi: Il rispetto delle norme – La compliance normativa La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio: Informazione e trasparenza
417-2	Non conformità per informazione e etichettatura di prodotti/servizi	
417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	
PRIVACY DEI CLIENTI		
418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti	La governance e la gestione dei rischi: Il rispetto delle norme – La compliance normativa
COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA		
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	La governance e la gestione dei rischi: Il rispetto delle norme – La compliance normativa La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio: Informazione e trasparenza



ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige Galtarossa, 8 – 37133 Verona (VR)
Reg. Imp. 03567090232 – REA 346645
Capitale Sociale Euro 5.000.000,00 i.v.