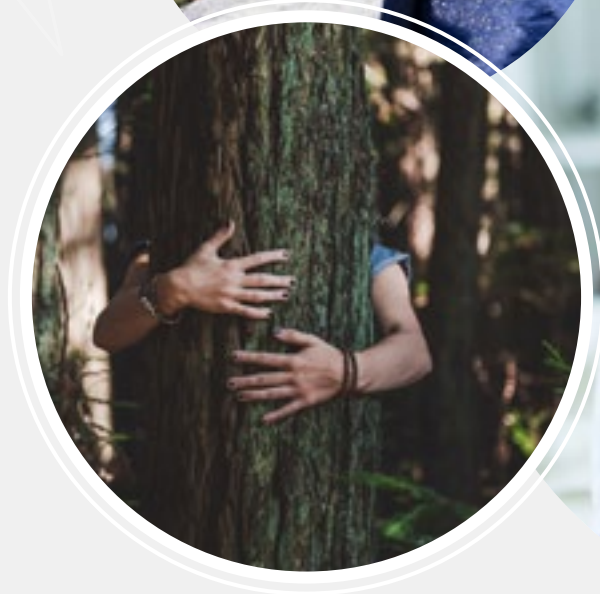


2019

Dichiarazione Non Finanziaria





VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO

TRASPARENTI COME L'ACQUA

un obiettivo condiviso,
per un dialogo limpido
e costruttivo.

L'acqua, il bene pubblico per eccellenza:
doveroso gestirlo nel segno della sostenibilità.

Un impegno concreto per 12 gestori del Servizio
Idrico Integrato di Veneto e Friuli-Venezia Giulia,
soci di **Viveracqua**, tra cui *acquevenete*, che hanno
scelto di realizzare un report di sostenibilità,
per condividerne il valore con *stakeholder*,
comunità e territorio.

#TRASPARENTI COME L'ACQUA

 **acquevenete**
L'ACQUA PUBBLICA

2019

Dichiarazione Non Finanziaria

Dichiarazione Individuale Non Finanziaria
redatta ai sensi del D.Lgs. n. 254/2016

acquevenete S.p.A. | L'acqua pubblica

www.acquevenete.it

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Rif. GRI: 102-14

La mission di acquevenete consiste nel fornire un servizio capillare ed efficiente a tutti i propri utenti, garantendo la qualità dell'acqua insieme a tutti i servizi tecnici indispensabili a mantenere la continuità dell'erogazione nel territorio servito.

Il concetto di sostenibilità, diffuso e condiviso da tutti i soci di *acquevenete*, che rappresentano l'ambito territoriale di riferimento tra le Province di Padova, Rovigo, Vicenza, Verona e Venezia, è elemento imprescindibile rispetto a tutte le azioni poste in essere dalla Società.

Perseguire un atteggiamento sostenibile per il management di *acquevenete* si traduce nel porre al centro dell'azione strategica una collaborazione intersettoriale tra le aree amministrative e tecniche, in grado di rispondere alle richieste di tutti gli stakeholder in maniera efficiente e sinergica, con tempestività e resilienza.

acquevenete sta dimostrando la sua decisa capacità di risposta al cambiamento nell'affrontare in maniera positiva le ricadute sulla Società e sul territorio della diffusione dell'epidemia da Covid-19. *acquevenete* ha saputo "fare squadra" e reagire con una appropriata e rapida riorganizzazione, che ha coinvolto tutti gli ambiti aziendali, garantendo il livello di servizio al cittadino nel pieno e prioritario rispetto di tutti gli aspetti legati alla salute e sicurezza degli utenti e del personale della Società.

acquevenete, nell'ambito del suo approccio alla sostenibilità, continua a porsi al

servizio della comunità nel perseguire tra gli obiettivi principali lo sviluppo degli investimenti sul territorio, indispensabili non solo per migliorare ulteriormente il servizio al cittadino e ridurre le perdite idriche, preservando la risorsa acqua, ma anche per ammodernare gli impianti e le condotte. Nel 2019, a seguito della "tempesta Vaia" dell'ultimo trimestre del 2018 ed al fine di potere fronteggiare eventuali ulteriori fenomeni meteorologici estremi, sono stati avviati gli interventi di potenziamento delle centrali di Boara Polesine, Badia Polesine, Piacenza d'Adige e Vescovana e l'adeguamento di quella di Anguillara Veneta, per un importo complessivo di investimenti di circa 13,5 milioni di euro.

Nell'ambito di un Sistema di Gestione Integrato e nell'ottica del miglioramento continuo, *acquevenete* dispone di un Laboratorio aziendale accreditato ISO 17025, che si occupa dei controlli sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano e sull'acqua depurata, per prove

microbiologiche e chimiche. Nel corso dell'anno sono stati effettuati importanti investimenti in apparecchiature complesse, focalizzando l'attenzione sull'attività di prevenzione per l'individuazione di nuovi inquinanti, nell'ambito di un progetto che si sta realizzando in collaborazione con l'Università di Padova.

Per una reale e fattiva implementazione di uno sviluppo socio-economico sostenibile, incentrato sull'uomo, la sua salute ed il suo benessere, *acquevenete* prosegue nel suo costante impegno, mantenendo un rapporto di totale trasparenza verso i propri stakeholder.

Piergiorgio Cortelazzo

Presidente del Consiglio di Amministrazione



Monica Manto

Direttore Generale



Indice

2019

Dichiarazione Individuale Non Finanziaria

D.Lgs. n. 254/2016

acquevenete
L'ACQUA PUBBLICA

04	Lettera agli stakeholder
08	Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio: L'emergenza COVID-19
10	<i>acquevenete</i> in sintesi
12	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - nota metodologica

Allegati tecnici

127	GRI Content Index
131	Relazione della società di revisione

01 *acquevenete*: identità e strategia

16	Profilo e identità
18	Strategia e sostenibilità
24	Gli obiettivi di sviluppo sostenibile
26	Stakeholder e analisi di materialità

02 La gestione sostenibile della risorsa idrica

37	I servizi, le infrastrutture e le reti
40	Acquedotto
44	Fognatura e depurazione
46	La qualità dell'acqua: salute e sicurezza
51	Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio
58	La gestione della catena di fornitura
59	Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità

03 La governance

68	Il governo dell'impresa e la struttura organizzativa
70	Il modello di controllo
73	Le politiche ed il Sistema di Gestione Integrato
75	La gestione dei rischi
80	Il rispetto delle norme La compliance normativa

04 Sostenibilità economica

84	Il valore economico generato e distribuito
86	Gli investimenti realizzati
89	L'impatto sul territorio

05 Le risorse umane

92	Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
93	Le persone di <i>acquevenete</i>
96	Salute e sicurezza sul lavoro
100	La formazione

06 L'ambiente

106	Tutela dell'ambiente
107	L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali
113	Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti

FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO: L'EMERGENZA COVID-19

Rif. GRI: 102-15

In seguito all'emergenza sanitaria dichiarata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità in merito all'evoluzione epidemiologica da Covid-19 e al progressivo contagio anche in Italia, **acquevenete ha tempestivamente affrontato le problematiche legate all'emergere e successiva diffusione del virus Covid-19**, con l'attuazione di tutte le misure di sicurezza volte al contenimento del rischio di contagio previste dalle disposizioni emanate dalle autorità competenti.

CONTINUITÀ OPERATIVA E SCENARIO

acquevenete opera in un settore regolato, nel quale le tariffe sono sostanzialmente garantite da un meccanismo basato sul principio del "full cost recovery". Tale quadro di riferimento operativo non rende tuttavia immune la Società da possibili tensioni finanziarie, legate ad una potenziale mancata fatturazione e, in particolare alla gestione degli incassi e della liquidità. La Società ha in corso una valutazione del rischio di una possibile criticità economica-finanziaria, che tenga conto delle implicazioni derivanti dall'emergenza epidemiologica.

SALUTE E SICUREZZA DIPENDENTI E CLIENTI

Ai fini della sicurezza dei lavoratori, in particolare per quanto riguarda gli addetti al front office, sono stati chiusi da subito tutti

gli sportelli periferici e rimodulati gli accessi degli sportelli aperti al pubblico, Monselice e Rovigo, evitando ingressi cumulati e prevedendo entrate contingentate; sono stati inoltre installati strumenti di separazione dal pubblico e dispenser per la distribuzione di soluzioni idroalcoliche per la pulizia delle mani.

Si è proceduto, inoltre, a installare i dispenser in tutte le sedi *acquevenete* e ad avviare una approfondita pulizia di tutte le superfici e delle attrezzature di lavoro condiviso da parte del personale incaricato, con un presidio medico chirurgico a base idroalcolica.

Le **comunicazioni al personale** sono state continue. In data 18 marzo 2020 *acquevenete* ha adottato lo specifico "protocollo aziendale di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", in attuazione di quello nazionale sottoscritto in data 14 marzo 2020 tra le organizzazioni delle imprese e CGIL, CISL e UIL. Lo scopo del protocollo è di garantire *acquevenete* quale ambiente sicuro per i lavoratori e per i terzi che hanno rapporti con *acquevenete*, con la consapevolezza che l'informazione preventiva e puntuale è la prima iniziativa di precauzione per la salute e sicurezza di coloro che vi lavorano.

Il protocollo, pertanto, compendia in un unico documento le modalità di ingresso e di comportamento in *acquevenete*, le modalità di accesso dei fornitori esterni, la pulizia e sanificazione in *acquevenete*, le precauzioni

igieniche personali, la gestione degli spazi comuni, l'organizzazione aziendale, la gestione di entrata/uscita dei dipendenti, gli spostamenti interni, riunioni, eventi interni e formazione, la gestione di una persona sintomatica in azienda, gli eventuali aggiornamenti del protocollo stesso.

LAVORO AGILE

acquevenete, sin dagli inizi di marzo, ha attivato per un importante numero di dipendenti (oltre 130) la modalità lavorativa della prestazione in smart working, condividendo con il personale interessato le linee guida per l'utilizzo.

COMUNICAZIONE CON GLI STAKEHOLDER

acquevenete ha mantenuto una continua e costante comunicazione con gli stakeholder, attraverso i diversi canali disponibili. Alla data del presente documento *acquevenete* ritiene di aver avviato adeguate azioni ed iniziative per mitigare gli effetti dell'emergenza.

COVID-19: ANALISI DEI RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Diversi sono i fattori legati alle dimensioni della sostenibilità che possono influenzare il manifestarsi del rischio di pandemie: numero delle persone che viaggiano, la progressiva urbanizzazione, la crescita della densità della

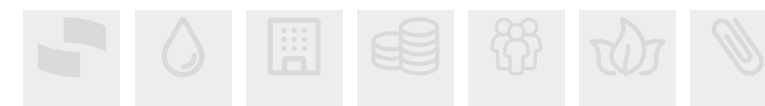
popolazione, la deforestazione, le migrazioni spinte da conflitti ed emergenze e lo stesso cambiamento climatico e la correlata perdita della biodiversità, così come la modifica dei modelli di trasmissione delle malattie.

Nelle circostanze descritte, anche l'esame e la valutazione dei profili di rischio aziendale ne sono influenzate in modo significativo. Gli impatti generati e subiti possono essere di diversa natura. Tra questi:

- a) economico-finanziari e scenari mercato;
- b) modello di controllo (es: cybersecurity e privacy derivanti dalle potenziali modifiche degli accessi ai sistemi ICT per abilitare la forza lavoro da remoto);
- c) politiche di gestione delle risorse umane e modalità operative (smart working);
- d) salute e sicurezza dei lavoratori;
- e) salute e sicurezza utenti.

Le organizzazioni che hanno definito ed applicato adeguati sistemi e politiche e modelli di gestione dei rischi sono in grado di contenere, grazie alle loro buone pratiche, gli impatti di eventi come quello in esame.

Una strategia che integri la sostenibilità e le conseguenti adeguate politiche nel proprio modello di business si ritiene sia peraltro in grado di mitigare le probabilità di manifestarsi del rischio.



ACQUEVENETE IN SINTESI

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
I RISULTATI ECONOMICO FINANZIARI			
Valore della produzione ⁽¹⁾ [milioni di euro]	89,8	84,0	87,9
Risultato operativo lordo - Ebitda ⁽²⁾ [milioni di euro]	31,6	26,7	26,2
Valore economico distribuito agli stakeholder [milioni di euro]	64,0	61,1	65,0
Investimenti [milioni di euro]	19,9	17,7	21,6
Investimenti per utente [euro/utente]	40	35	43

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
IL TERRITORIO			
Comuni serviti [n.]	110	108	108
Popolazione servita [n.]	504.913	506.868	505.000
Clienti [n.]	n.d.	n.d.	237.269
Valore forniture locali (costi operativi) [milioni di euro]	n.d.	13,9	18,5
Valore forniture da fornitori locali [% sul totale dei costi operativi]	n.d.	40,8%	54,4%

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
IL SERVIZIO IDRICO			
Lunghezza rete acquedotto [km]	7.235	7.236	7.428
Lunghezza rete fognaria [km]	2.804	2.835	2.847
Volume acqua immessa in rete [milioni di m ³]	62,0	61,2	61,5
Volume medio acqua erogata per utente residenziale [m ³]	110	124	119
Perdita lineare [m ³ /km/gg]	8,57	8,40	8,46
Perdite idriche di rete [%]	34,8%	34,4%	35,4%
Volume acqua in uscita da depuratori [milioni di m ³]	42,4	46,4	46,6

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
L'AMBIENTE			
Rifiuti - Fanghi da trattamento acque reflue urbane [t]	22.999	20.974	19.439
Quota di fanghi prodotti dalla depurazione delle acque reflue destinati allo smaltimento in discarica [%]	n.d.	n.d.	7,9%
Indice di intensità energia (efficienza) - Acquedotto [kWh/m ³]	0,358	0,347	0,329
Indice di intensità energia (efficienza) - Depurazione [kWh/m ³]	0,704	0,643	0,667
Indice intensità emissioni - Acquedotto [gCO ₂ e/m ³]	119,57	115,63	109,87
Indice intensità emissioni - Depurazione [gCO ₂ e/m ³]	235,09	214,51	222,68

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
LE RISORSE UMANE			
Dipendenti a fine periodo [n.]	297	307	320
Numero infortuni (nessuno grave) [n.]	n.d.	6	4
Formazione media per dipendente [ore/dipendente]	12,8	12,1	23,6

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
QUALITÀ DELL'ACQUA			
Controlli qualità dell'acqua - Laboratorio [n.]	3.043	3.046	5.500
Acquedotto - Non conformità rilevate [%]	n.d.	< 0,1%	< 0,1%
Depurazione - Campionamenti [n.]	n.d.	> 3.000	> 3.000
Depurazione - Anomalie rispetto ai limiti [n.]	n.d.	65	108

	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
EFFICIENZA DEL SERVIZIO			
Interruzioni di servizio non programmate [n.]	182	268	338
Rispetto degli standard di qualità - Carta dei Servizi [%]	100%	100%	100%
Pronto intervento: tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (standard 3h) [% rispetto allo standard]	75%	83%	90%
Tempo massimo di attesa agli sportelli [% rispetto allo standard]	n.d.	n.d.	91% - 93%

(1) Bilancio di esercizio

(2) Da conto economico riclassificato / Relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio

PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

NOTA METODOLOGICA

Rif. GRI: 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Il Bilancio di sostenibilità di *acquevenete* S.p.A. (*acquevenete* - la Società) viene redatto in conformità agli articoli 3 e 7 del D.Lgs. 254/2016 (Decreto), di attuazione della Direttiva 2014/95/UE, e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da *acquevenete*, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

***acquevenete*, pur non ricadendo tra i soggetti obbligati, ha scelto di attenersi volontariamente alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016** e, conseguentemente, il proprio Bilancio di sostenibilità, dall'entrata in vigore della normativa, ha assunto la denominazione di Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) ai sensi del Decreto.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta secondo le metodologie ed i principi previsti dai **GRI Sustainability Reporting Standards** (opzione *In accordance - core*), definiti dal *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*.

I principi generali applicati per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono quelli stabiliti dai GRI Standard: 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 dal D.Lgs. 254/2016. Nelle diverse sezioni della Dichiarazione Non Finanziaria, 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 nella Dichiarazione Non Finanziaria di *acquevenete*, si riferisce alla performance della Società nell'**esercizio 2019** e presenta, a fini comparativi, i dati dei due esercizi precedenti.

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 presentati all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

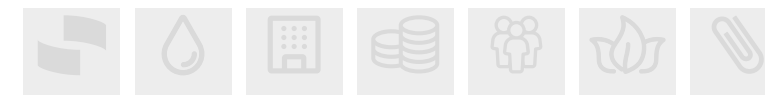
Il processo di predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della Società.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di *acquevenete* S.p.A. in data 27 aprile 2020 ed è stata sottoposta alla revisione di Ria Grant Thornton S.p.A. in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Ria Grant Thornton S.p.A. è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio di esercizio di *acquevenete*. La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento.



La Dichiarazione Non Finanziaria è pubblicata nel sito istituzionale della Società all'indirizzo
<http://www.acquevenete.it/it>

Per **richiedere maggiori informazioni** in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo
sostenibilita@acquevenete.it



acquevenete

01

acquevenete
identità
e strategia



PROFILO E IDENTITÀ

Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10

acquevenete è il Gestore del Servizio Idrico Integrato per **108 Comuni** delle province di Padova, Rovigo, Vicenza, Verona, Venezia, con un bacino di utenza di oltre **505.000 abitanti**. L'estensione del territorio è di 3.200 chilometri quadrati, coperto da **10.000 chilometri di condotte**, tra reti idriche e fognarie.

Nell'esercizio 2019 la Società ha realizzato un Valore della produzione di euro 87,9 milioni. Al 31 dicembre 2019 il patrimonio netto è di euro 266,7 milioni e, alla stessa data, ha 320 dipendenti.

acquevenete ha due sedi operative (Monselice e Rovigo) ed una rete di 15 sportelli al servizio del territorio.



Il servizio idrico integrato

La gestione della risorsa acqua, per garantire la **sostenibilità ambientale** ed i migliori **standard di qualità** del servizio ai cittadini, richiede la realizzazione di rilevanti **investimenti** per ammodernare le reti e gli impianti e realizzare nuove opere, secondo quanto previsto dai Piani d'Ambito.



Il quadro normativo

acquevenete è una **Società dei cittadini, a tutela dell'acqua pubblica**. Opera in regime di affidamento "in house" ed è una Società per azioni a capitale totalmente pubblico, di proprietà dei 108 Comuni soci, che esercitano il potere di direzione e controllo secondo quanto previsto dalla normativa e dallo Statuto. L'elenco aggiornato dei soci di acquevenete è consultabile sul sito web <http://www.acquevenete.it/IT/informazioni-societarie>

I contratti di servizio stipulati da acquevenete riguardano la gestione del Servizio Idrico Integrato dei bacini dell'Ambito territoriale ottimale (ATO) Bacchiglione e dell'Ambito territoriale ottimale Polesine. La durata degli affidamenti di acquevenete è rispettivamente:

- fino al 2036 per l'area ATO Bacchiglione;
- fino al 2038 per l'area ATO Polesine.

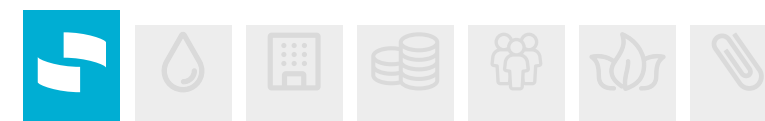
I Consigli di Bacino degli ATO, come Enti Gestori d'Ambito (Legge Regionale 17/2012), hanno il ruolo di sovrintendere all'attività del Gestore per il territorio di propria competenza, in particolare per gli aspetti legati a impianti e reti, investimenti, standard tecnici ed organizzativi, applicazione della tariffa.

Il mercato e l'Authority ARERA

acquevenete opera in un settore soggetto ai provvedimenti della 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 dei servizi idrici.

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 sul territorio, 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.

Nel 2019, ARERA ha adottato provvedimenti riguardanti il quadro regolatorio del settore idrico, riferiti in particolare alla promozione e sostegno degli investimenti ed al rafforzamento delle misure di tutela degli utenti finali (bonus idrico, conciliazione, gestione della morosità, prescrizione biennale ecc.). L'approccio dell'Autorità è quello di favorire la trasparenza in merito alle performance dei gestori idrici e la consapevolezza degli utenti delle caratteristiche del servizio idrico, i benefici derivanti dalla sua corretta gestione e dagli investimenti degli operatori, anche a sostegno dell'accettabilità delle tariffe.



Si riporta di seguito una sintesi dei più recenti provvedimenti:

Delibera	Contenuti	Obiettivo
n.142/2019/E/idr	Servizio Conciliazione partecipazione alle procedure attivate da utenti	Gestione reclami e controversie
n. 311/2019/R/idr (REMSI)	Regole per la gestione della morosità nel Servizio Idrico Integrato (in vigore da gennaio 2020)	Contenimento della morosità e salvaguardia categorie vulnerabili
n. 353/ 2019/R/idr	Definizione delle modalità di alimentazione e di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche	Agevolazione accesso al credito e accelerazione investimenti nel settore idrico
n. 512/2019/R/idr	Autorizzazione erogazione prima quota di finanziamento per la realizzazione degli interventi (Cassa per i servizi energetici ed ambientali - CSEA)	Primo stralcio di interventi della sezione "acquedotti" del Piano nazionale di interventi del settore idrico
n. 547/2019/R/idr	Integrazione della regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato	Introduzione di un meccanismo di premi - penalità basato sulle performance degli standard specifici e generali di qualità contrattuale (dal 2022) - Indicatori: MC1 "Avvio e cessazione rapporto contrattuale"; MC2 "Gestione rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"
n. 580/2019/R/idr	Approvazione del Metodo Tariffario Idrico (MTI-3)	Stabilità e certezza nei criteri guida, in continuità con le regole introdotte a partire dal 2012 (MTT)
n. 3/2020/R/idr	Bonus idrico	Rafforzamento bonus, garantendo le riduzioni non solo per consumi di acqua, ma anche per costi relativi ai servizi di fognatura e depurazione; estensione ai titolari di reddito e pensione di cittadinanza a partire dal 1° febbraio 2020

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

Rif. GRI: 102-15, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1

L'impegno di acquevenete consiste nella gestione ed erogazione di un **fondamentale servizio pubblico**, volto a garantire la disponibilità costante di **acqua potabile, sicura e di qualità, a disposizione di tutti**.

Per tale ragione, la Direzione e tutti i dipendenti si impegnano a cercare ed adottare **soluzioni tecnologiche ed organizzative** che permettano di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio e alla salvaguardia dell'ambiente circostante.

Le priorità e gli obiettivi strategici

Il patrimonio di impianti e di condotte richiede **investimenti**, necessari per la sostituzione, l'ammodernamento ed il potenziamento delle infrastrutture, tali da consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici di acquevenete.

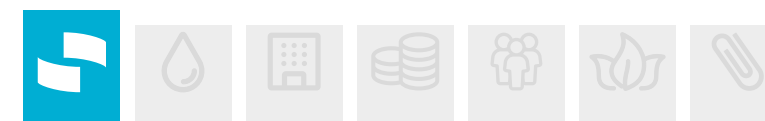
Garantire e migliorare la qualità del servizio richiede anche un **miglioramento nelle relazioni e dei servizi offerti ai clienti, per creare valore**, non soltanto in termini di qualità del servizio e soddisfazione degli utenti, ma anche con riguardo alle **tariffe ed al sostegno allo sviluppo economico, ambientale e sociale del territorio**.



Investimenti per il territorio: sostenibilità, resilienza ed innovazione

Gli investimenti hanno l'obiettivo di realizzare opere infrastrutturali idriche strategiche per il territorio servito, intervenendo sulla stessa impostazione dell'approvvigionamento e della distribuzione del territorio gestito. L'area tecnica coordina la progettazione e la successiva realizzazione e gestione degli investimenti. Gli obiettivi strategici richiedono un **forte impegno in termini di capacità gestionale per gli aspetti di carattere tecnico** e propri del servizio. La modulazione e l'individuazione delle nuove opere sono state effettuate sulla base di principi e criteri prioritari con valenza strategica per il territorio ed innovativi. Gli interventi, di seguito riepilogati, da realizzare secondo la pianificazione dei rispettivi Piani d'Ambito, sono peraltro coerenti con gli obiettivi di raggiungimento degli standard qualitativi previsti da ARERA.

- Monitoraggio e riduzione perdite idriche:** modellazione idraulica e distrettualizzazione delle reti.
- Potenziamento delle fonti di approvvigionamento:** interventi sulle centrali di potabilizzazione alimentate da acque superficiali per consentire di superare situazioni di criticità idraulica e qualitativa.
- Progettazione e attivazione del servizio di rilievo, mappatura e creazione **servizio di hosting geografico multiplatforma delle reti di acquedotto e fognatura** nella zona Polesine (già attivato e in fase di completamento in area Bacchiglione).
- Completamento della progettazione e dell'avvio dei lavori relativi all'intervento di Protezione Civile in conseguenza alla contaminazione da PFAS / inquinanti emergenti.
- Monitoraggio degli sfioratori delle reti fognarie miste e la successiva **modellazione idraulica delle reti di fognatura**.
- Innalzamento della **percentuale di copertura del servizio fognario** secondo i parametri della Direttiva 91/271/CEE relativa agli "agglomerati".





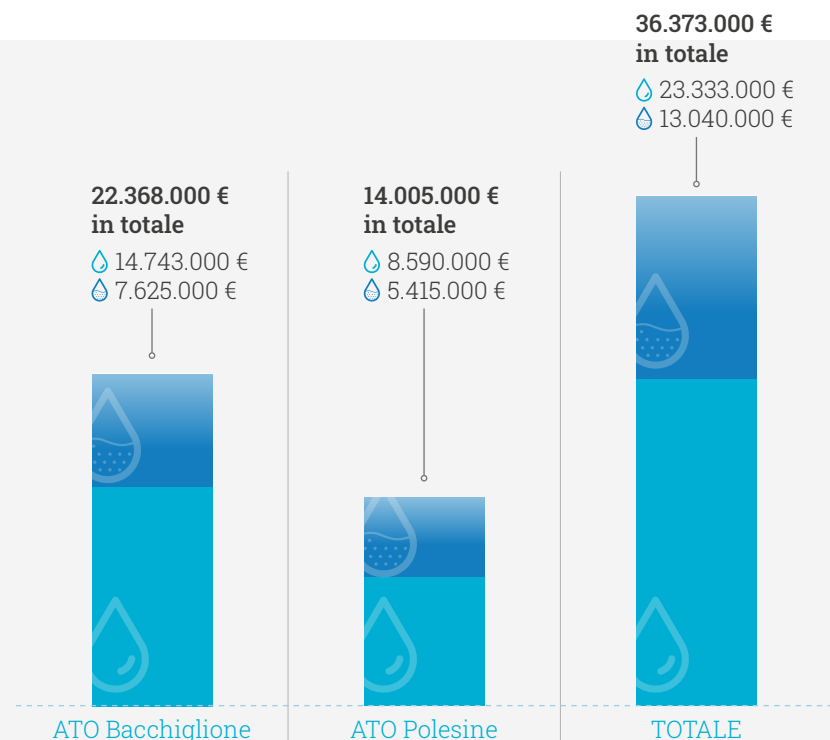


36,4

MILIONI DI EURO È L'IMPORTO DEGLI INVESTIMENTI PREVISTI PER IL 2020

così suddiviso per gli ambiti di riferimento e i servizi:

-  Servizio acquedotto
-  Servizio fognatura e depurazione



L'impegno complessivo al momento definito per gli investimenti nel medio termine **2020-2023** (periodo regolatorio MTI-3) è di **Euro 108 milioni (Euro 70 milioni per la zona Bacchiglione e di Euro 38 milioni per l'area Polesine)**. Tale importo è in corso di aggiornamento - ridefinizione, in relazione alle esigenze territoriali. La diversa incidenza nella programmazione dei due ambiti è direttamente correlata con la durata residua degli affidamenti.

GLI EFFETTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI LA NECESSITÀ DEGLI INVESTIMENTI PER UNA INFRASTRUTTURA RESILIENTE

L'evento climatico di carattere straordinario e le fortissime perturbazioni che a fine ottobre 2018 hanno interessato il Nord-Est italiano (cosiddetta tempesta Vaia) ha avuto ripercussioni, a causa delle eccezionali condizioni qualitative e quantitative del fiume

Adige, sulla operatività di *acquevenete*, ed in particolare sulla centrale di potabilizzazione di Boara Polesine.

La criticità verificatasi nel 2018, anche se di breve durata, è da ritenere una diretta conseguenza di problematiche ambientali che potrebbero ripresentarsi in un arco temporale di breve - medio e lungo periodo. Il piano degli investimenti di *acquevenete* comprende interventi mirati.

Il fenomeno è da ricomprendere all'interno del cambiamento del regime pluviometrico e idrologico dei fiumi in atto in questi ultimi decenni e che impatta fortemente anche sul fiume Adige. L'Adige rappresenta allo stato attuale la principale fonte di approvvigionamento idrico di *acquevenete* e riveste un ruolo prioritario anche all'interno del masterplan di sviluppo futuro dell'assetto acquedottistico aziendale. Per tale motivo, *acquevenete* ha pianificato una serie di rilevanti investimenti per gli anni successivi

sulle centrali che utilizzano l'acqua del fiume Adige, sia nell'ATO Polesine che nell'ATO Bacchiglione. Tra questi, i più importanti riguardano il potenziamento delle centrali di Boara Polesine, di Badia Polesine, di Piacenza d'Adige e di Vescovana e l'adeguamento di quella di Anguillara Veneta. L'importo complessivo di questi interventi è di circa Euro 13,5 milioni.

Le circostanze ricordate evidenziano come i cambiamenti climatici in atto richiedano capacità progettuali di medio-lungo periodo ed interventi che abbiano l'obiettivo di adeguare le reti e le infrastrutture, aumentandone il grado di resilienza / adattamento ai cambiamenti ed agli eventi climatici violenti e improvvisi.

Ricerca e sviluppo L'innovazione nel servizio idrico

acquevenete opera in collaborazione con enti di ricerca, università, altri gestori del settore e partner tecnologici. La condivisione di esperienze, conoscenze e idee progettuali consente di individuare e realizzare soluzioni innovative per la gestione del servizio idrico, nella convinzione che l'innovazione rappresenti un motore fondamentale per

lo sviluppo sostenibile e il miglioramento del servizio erogato in termini di qualità ed efficienza.

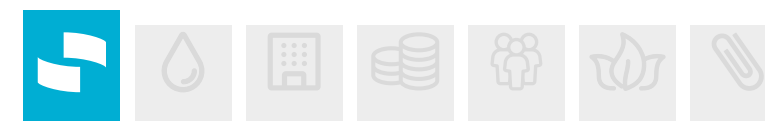
Nel corso dell'esercizio 2019, *acquevenete* ha sviluppato ulteriormente i progetti di ricerca e sviluppo nel settore dello *smart metering*, delle nuove metodologie di ricerca perdite in rete, e del *Water Safety Plan*.

SMART METERING

Il termine "*smart metering*" identifica quei sistemi che consentono la telelettura e telegestione dei contatori di energia elettrica, gas e acqua. I sistemi di *smart metering* riducono anche i costi per le letture e per le operazioni di gestione del contratto, che possono essere effettuate in modo automatico a distanza, e con maggiore frequenza, senza un intervento in loco dell'operatore.

Nel corso del 2019 è stato messo a punto un sistema prototipale che consente l'acquisizione e la gestione delle informazioni provenienti dagli *smart*

meter utilizzando nuove metodologie e nuove tecniche. Tale esperienza troverà applicazione a partire dal 2020 in un primo lotto di interventi di monitoraggio della rete idrica che interesserà due distretti pilota all'interno degli ATO Bacchiglione e ATO Polesine, rappresentativi di circa il 10% del territorio.



WATER SAFETY PLAN

Water Safety Plan (WSP), o Piano di Salute dell'Acqua (PSA) introdotto dalla normativa europea (Direttiva 2015/1787) è un modello, da utilizzare per le acque destinate al consumo umano, che ha l'obiettivo di migliorare la qualità dell'acqua erogata.

Sono state condotte ricerche con l'Università di Padova - Dipartimento di Chimica, relative allo studio di nuove **metodologie di trattamento degli inquinanti emergenti**.

Il progetto intende individuare nuove soluzioni per risolvere il problema dell'inquinamento delle acque dai PFAS e da tutte quelle sostanze definite quali inquinanti emergenti.

Il progetto interessa tutti gli utenti.

Sono in corso l'implementazione ed attuazione del *Water Safety Plan* (WSP) per due fonti, diverse per tipologia e dimensioni:

- a) fonte "Sita" in Comune di Arquà Petrarca (acqua profonda, in zona collinare e di potenzialità limitata);
- b) Centrale di Boara Polesine, quale fonte di acqua superficiale, in zona di pianura e di potenzialità importante.

Adozione del Water Safety Plan per:



MODELLO STRUTTURALE DEGLI ACQUEDOTTI DEL VENETO (M.O.S.A.V.)

Il Modello individua gli schemi di massima delle principali strutture acquedottistiche necessarie ad assicurare il corretto approvvigionamento idropotabile nell'intero territorio regionale, nonché i criteri e i metodi per la salvaguardia delle risorse idriche, la protezione e la ricarica delle falde.

Le opere previste sono in corso di realizzazione per la zona del Veneto Centrale (province di Vicenza, Padova, Venezia e Rovigo). Lo schema prevede l'interconnessione degli acquedotti in un unico schema che massimizzi l'utilizzo delle acque di falda pedemontana, di produzione più economica e di migliore qualità.

INFORMATION TECHNOLOGY

acquevenete ha confermato il proprio impegno per la prosecuzione del processo di attivazione degli strumenti necessari per realizzare una gestione informatizzata delle varie attività relative al servizio idrico. Tale impegno risponde anche all'esigenza di assicurare la conformità alle disposizioni di ARERA in merito alla Regolazione per la qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato.

I principali interventi sono coerenti ed in prosecuzione con quanto già avviato nei precedenti periodi. In particolare:

1. **attività di rilievo e mappatura delle reti:** è tuttora in corso il rilevamento dettagliato e l'informatizzazione (SIT) di tutta la rete di distribuzione in capo all'area Bacchiglione;
2. **informatizzazione, per ogni condotta,** dei dati relativi a: età di posa, stato di consistenza, consumi, numero di riparazioni. La raccolta di tali dati porterà alla definizione di indicatori di performance, tali da calibrare in modo più adeguato gli investimenti da prevedere nel futuro Piano d'Ambito;
3. **analisi idraulica delle reti:** monitoraggi, bilanci idrici, modellazione, analisi dei consumi. L'analisi dovrà consentire l'avvio di procedure di distrettualizzazione, finalizzate al

controllo dei flussi e alla localizzazione maggiormente mirata e preventiva delle perdite;

4. installazione di un **sistema di monitoraggio delle reti fognarie:** partendo dal controllo di attivazione degli sfiori delle fognature miste, così come richiesto da ARERA, si potrà poi passare con gradualità a un monitoraggio generale della rete fognaria;
5. è inoltre prevista l'attivazione nell'ambito del Sistema Informativo Territoriale Aziendale della procedura per la **gestione geolocalizzata delle concessioni**, che sarà a disposizione di tutti gli operatori, consentendo in tal modo un aggiornamento costante delle informazioni;
6. nello stesso Sistema Informativo Territoriale Aziendale verrà infine inserito anche il **database geolocalizzato delle aree in gestione** da parte di acquevenete.

GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SDG)

Rif. GRI: 102-15, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1

acquevenete ha avviato un processo di analisi degli SDG - Sustainable Development Goals (Obiettivi di sviluppo sostenibile) fissati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, finalizzato all'integrazione degli stessi nel proprio piano strategico. Tali obiettivi rappresentano la **mappa della sostenibilità** per tutte le organizzazioni e, in quanto tale, il necessario punto di riferimento per la realizzazione di una strategia che, in concreto, intenda integrare la sostenibilità nel modello di business.

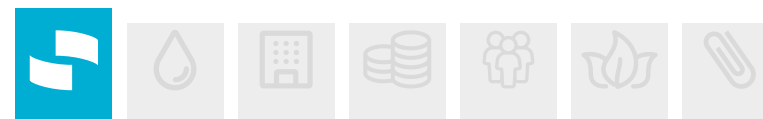
Il processo si pone l'obiettivo di identificare quegli SDG rispetto ai quali acquevenete assume l'**impegno specifico di contribuire al loro raggiungimento**, identificando aree prioritarie, target, azioni concrete e relativo impatto.





La prima fase di analisi e prioritizzazione ha portato a identificare **11 SDG** che vengono di seguito rappresentati in connessione agli ambiti di intervento definiti da acquevenete.



Impegno di acquevenete Ambito di intervento e impatto	Livello di impatto		
	Alto	Medio-alto	Medio
Qualità dell'acqua - Inquinanti emergenti <ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di opere (condotte collegamento e serbatoi) finalizzate a risolvere l'emergenza della presenza di sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) e di altri inquinanti emergenti. Laboratorio di analisi - controlli qualità dell'acqua. Realizzazione di un sistema unico di telecontrollo degli impianti e di raccolta/analisi delle grandezze idrauliche provenienti dal "campo" per monitorare e intervenire in tempo reale sui parametri di funzionamento e per controllare alcuni indicatori di qualità. Completamento studio <i>Water Safety Plan</i> aziendale. 			

Impegno di acquevenete Ambito di intervento e impatto	Livello di impatto		
	Alto	Medio-alto	Medio
Gestione sostenibile delle risorse idriche - Investimenti rete idrica <ul style="list-style-type: none"> Potenziamento delle fonti di approvvigionamento mediante interventi alle centrali di potabilizzazione alimentate da acque superficiali (superamento situazioni di criticità idraulica e qualitativa). Acquisizione delle condotte facenti parte del sistema acquedottistico del Veneto Centrale (S.A.V.E.C.) / approvvigionamenti integrativi e progressiva riduzione degli emungimenti da acqua superficiale. Progetti di condotte adduttrici per la distribuzione diffusa nel territorio di acqua proveniente dalle fonti idriche disponibili nella parte a Nord. 			
Gestione sostenibile delle risorse idriche - Riduzione perdite di rete <ul style="list-style-type: none"> Sostituzione condotte idriche soggette a rotture, per migliorare la qualità e continuità del servizio. Distrettualizzazione della rete per la conoscenza, ricerca e riduzione delle perdite idriche (progetto pilota che coinvolgerà circa il 10% del territorio). Ricognizione e rilievo georeferenziato delle reti dell'Area Polesine per la miglior conoscenza dell'infrastruttura, ai fini di una successiva modellazione idraulica con finalità di agevolare la gestione, la riduzione delle perdite e delle portate parassite, e il monitoraggio delle attivazioni degli scaricatori di piena. 		 	
Gestione sostenibile delle risorse idriche - Efficiamento sistema depurativo e adeguamento agglomerati sulla depurazione <ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del servizio fognario secondo i parametri della Direttiva 91/271/CEE; dando priorità alle aree inserite negli agglomerati con minor percentuale di copertura del servizio. Potenziamento e miglioramento degli impianti di depurazione con l'obiettivo di razionalizzare il servizio sul territorio e salvaguardare gli aspetti ambientali. 			
Informativa- educazione / partecipazione comunità locali - Partnership <ul style="list-style-type: none"> Piani ed iniziative di educazione ambientale per la comunità ed il territorio. Progetti di alternanza scuola lavoro nell'ottica di favorire la realizzazione di periodi di orientamento al lavoro e alla formazione. L'impegno di acquevenete per l'educazione ambientale nelle scuole è finalizzato a rendere la scuola luogo di sperimentazione per un approccio alla sostenibilità ambientale e sociale. 			
Qualità sicurezza dei lavoratori <ul style="list-style-type: none"> Ambiente di lavoro sicuro per tutti. Miglioramento dei processi, delle attività lavorative e dell'ambiente di lavoro a tutela dei lavoratori, delle imprese esecutrici e dei fornitori. 			
Sostenibilità economica e finanziaria <ul style="list-style-type: none"> Contributo allo sviluppo economico del territorio: fornitori locali e indotto. Tecnologia e innovazione: aumento dell'accesso alle tecnologie dell'informazione / digitalizzazione del servizio. 			



Impegno di acquevenete Ambito di intervento e impatto	Livello di impatto		
	Alto	Medio-alto	Medio
Efficienza energetica - resilienza impianti e reti idriche (Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici)			
Gestione della supply chain - pratiche sostenibili			

STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

Rif. GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47, 103-1

I rapporti con gli stakeholder

Gli stakeholder sono quegli individui o gruppi di soggetti "portatori di un interesse".

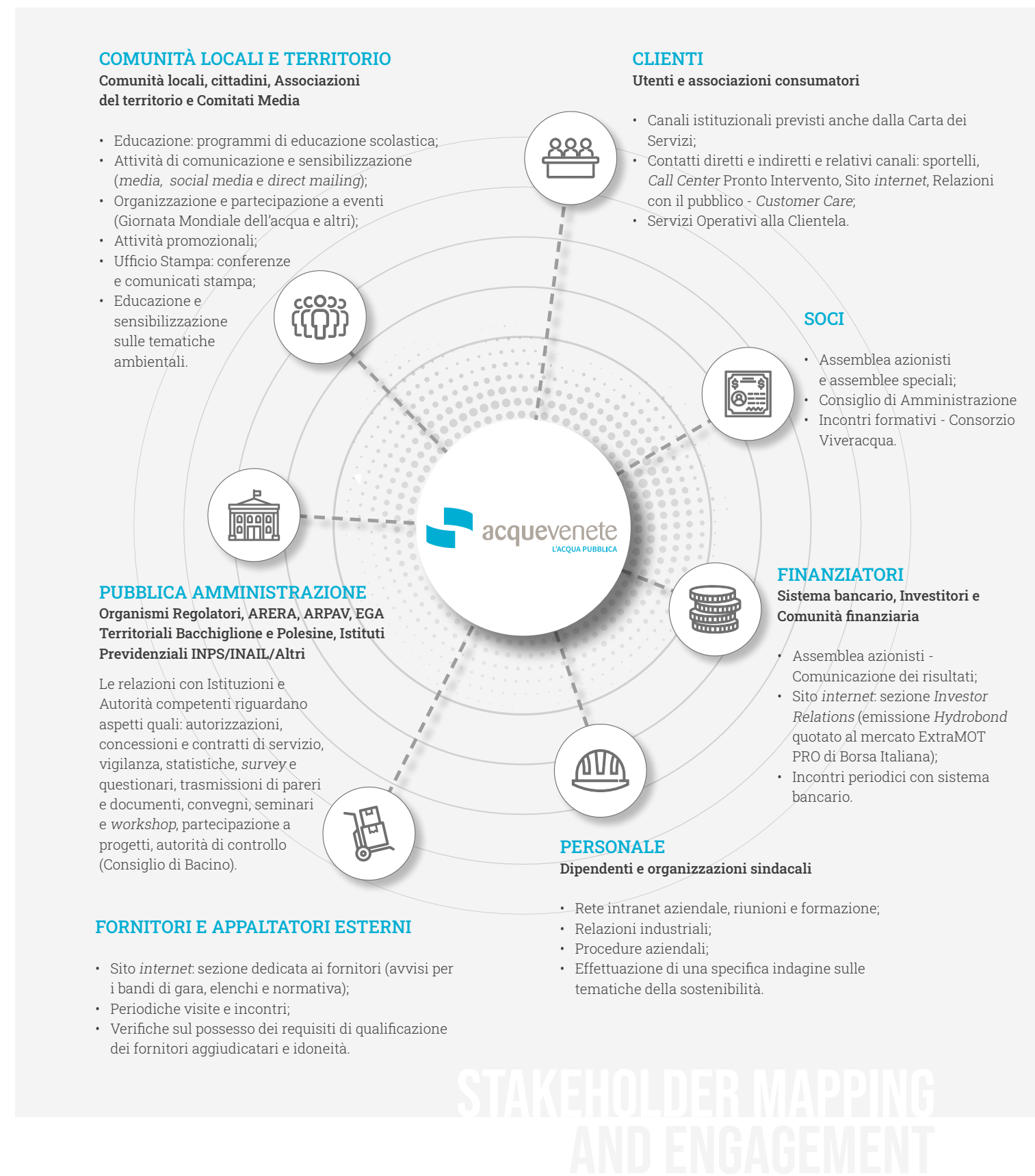
Le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno un impatto sugli stakeholder, ai quali si "rende conto" (*accountability*) e che hanno relazioni ed interconnessioni con l'organizzazione.

La strategia e le politiche di sostenibilità di un'impresa analizzano e tengono conto degli interessi, valutazioni ed aspettative degli stakeholder. Sono state individuate sette parti interessate (stakeholder).

Analisi e coinvolgimento degli stakeholder

Le politiche di gestione di *acquevenete* consentono di determinare e tenere in considerazione le esigenze delle parti interessate quali il cliente, la comunità ed il territorio di riferimento, monitorandole attraverso il Sistema di Gestione, che prevede, tra gli altri aspetti, un continuo rapporto con l'utente e un aggiornamento degli aspetti normativi e legislativi, oltre che dello stato dell'arte in materia.

acquevenete ha effettuato un'analisi delle aspettative ed interessi dei propri stakeholder.



Tale analisi ha l'obiettivo di valutare sistemi di coinvolgimento che, in linea con le relative necessità, possano favorire l'incremento della capacità di acquevenete di creare valore condiviso. Per ogni categoria di stakeholder sono riportati i principali strumenti di monitoraggio ed *engagement*.

LE RISORSE UMANE SURVEY SULLA SOSTENIBILITÀ

Ai fini della redazione della DNF 2019, acquevenete ha realizzato una specifica indagine ("survey") destinata ai dipendenti, finalizzata a comprendere l'importanza attribuita alle tematiche inerenti le diverse dimensioni della sostenibilità. Il questionario è stato distribuito a tutti i dipendenti ed i risultati sono stati elaborati ed utilizzati per la elaborazione della matrice di materialità.

L'analisi di materialità

IL PROCESSO

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i propri stakeholder. Tale processo 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.

L'analisi di materialità, effettuata in coerenza con i GRI Standards, è stata aggiornata rispetto al precedente periodo. Tale processo di aggiornamento non ha comportato modifiche di particolare rilievo. Per completezza di analisi sono stati analizzati anche gli aspetti ritenuti rilevanti dal *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, così come identificati dalla *SASB Materiality Map*, per il settore "Infrastructures - Water Utilities and Services".

L'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti è stata effettuata secondo un approccio che si è basato su

analisi documentali, *engagement* esterno ed *engagement* interno.

In particolare:

- mappatura degli stakeholder;
- analisi temi materiali identificati nella Dichiarazione Non Finanziaria dell'esercizio precedente;
- nell'ambito del processo sistematico di *engagement* interno, il management di acquevenete ha effettuato una valutazione e relativa condivisione delle tematiche rilevanti e della loro scala di priorità;
- identificazione degli aspetti rilevanti per gli stakeholder e per acquevenete, associando ai temi identificati un determinato livello di priorità;
- realizzazione e valutazione di una indagine ("survey") specifica rivolta ai dipendenti;
- elaborazione e validazione della matrice di materialità.

I TEMI MATERIALI: LE RAGIONI ED IL PERIMETRO DI IMPATTO

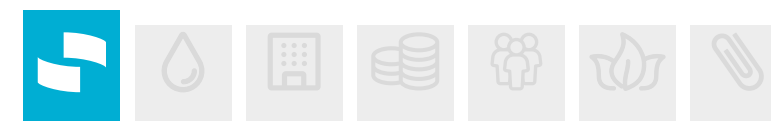
Le ragioni che hanno portato alla identificazione dei temi materiali, per le diverse dimensioni ed aree della sostenibilità, sono sintetizzate nella successiva tabella.

Nella stessa tabella viene data evidenza del **raccordo con gli ambiti del D.Lgs. 254/2016**, che disciplina la redazione della Dichiarazione

Non Finanziaria, e degli *Indicatori (GRI Standards)* utilizzati per l'*accountability* (rendicontazione) dei temi materiali.

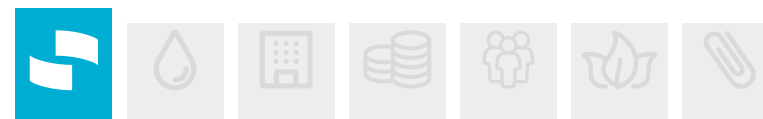
I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli stakeholder.

Tema materiale	Perché il tema è materiale?	Ambiti di riferimento D.Lgs. 254/2016	Topic specific standards
Governance e compliance			
1 Governance della sostenibilità e condotta etica del business	Tematica trasversale: condizione essenziale per l'esercizio dell'attività.	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione attiva e passiva 	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3
2 Compliance con leggi e regolamentazione di settore	Condizione essenziale per l'esercizio dell'attività. acquevenete attiva un continuo monitoraggio della qualità del servizio erogato ai clienti, del rispetto delle norme cogenti, della convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato stipulata con il Gestore d'Ambito, della Carta dei Servizi, dei Regolamenti e di quanto applicabile in materia di ambiente salute e sicurezza sul lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione attiva e passiva 	GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1 GRI 419-1
Sostenibilità economica e generazione di valore			
3 Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio	La sostenibilità economica è essenziale per la continuità operativa nel medio-lungo termine. Il forte legame con il territorio assicura anche un significativo impatto e distribuzione del valore generato a favore dell'economia ed operatori locali.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociali 	GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 203-2 GRI 204-1
4 Investimenti, innovazione e miglioramento tecnologico infrastrutture	La realizzazione degli investimenti è condizione essenziale e strategica di acquevenete ed è trasversale rispetto alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica - ambientale - sociale.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Sociali 	GRI 203-1



Tema materiale	Perché il tema è materiale?	Ambiti di riferimento D.Lgs. 254/2016	Topic specific standards
Ambiente			
5 Uso efficiente e responsabile delle risorse naturali	È intendimento di <i>acquevenete</i> affrontare e risolvere le problematiche afferenti la tutela dell'ambiente ed un utilizzo responsabile delle risorse, adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività.	• Ambiente	GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-3 GRI 306-2 GRI 306-3
6 Gestione sostenibile della risorsa idrica	<i>acquevenete</i> gestisce servizi idrici e possiede impianti di potabilizzazione e depurazione. Nella sua qualità di gestore idrico si impegna a garantire ai propri clienti una adeguata qualità e disponibilità di acqua, così come i relativi servizi tecnici.	• Ambiente • Sociali	GRI 203-1 GRI 303-3
7 Tutela della biodiversità	<i>acquevenete</i> opera in territori caratterizzati da un elevato livello di biodiversità e sotto tutela. La tutela della biodiversità è strettamente legata alle azioni nei confronti dei cambiamenti climatici.	• Ambiente	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3 GRI 304-4
8 Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	<i>acquevenete</i> utilizza in misura rilevante energia per il funzionamento dei propri impianti di gestione del servizio idrico. Le tematiche inerenti i cambiamenti climatici rappresentano uno dei principali fattori in grado di influenzare l'operatività di <i>acquevenete</i> , con particolare riferimento alla resilienza / adattamento delle infrastrutture	• Ambiente	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4
Risorse umane			
9 Valorizzazione, gestione e sviluppo delle risorse umane	La formazione, lo sviluppo ed il mantenimento delle professionalità e delle competenze sono temi 'trasversali'. Il personale costituisce l'essenza della Società ed il costante coinvolgimento nei processi e nelle scelte aziendali, contribuisce in modo determinante al raggiungimento degli obiettivi.	• Personale	GRI 401-1 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 405-1 GRI 405-2
10 Salute e sicurezza sul lavoro	È convinzione di <i>acquevenete</i> che la gestione dell'azienda e delle sue risorse umane e infrastrutturali non possa prescindere dal costante controllo dei processi sensibili, con particolare riguardo alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali per tutto il proprio personale e per tutte le altre parti interessate (imprese esecutrici, visitatori e fornitori).	• Personale • Rispetto dei diritti umani	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-4

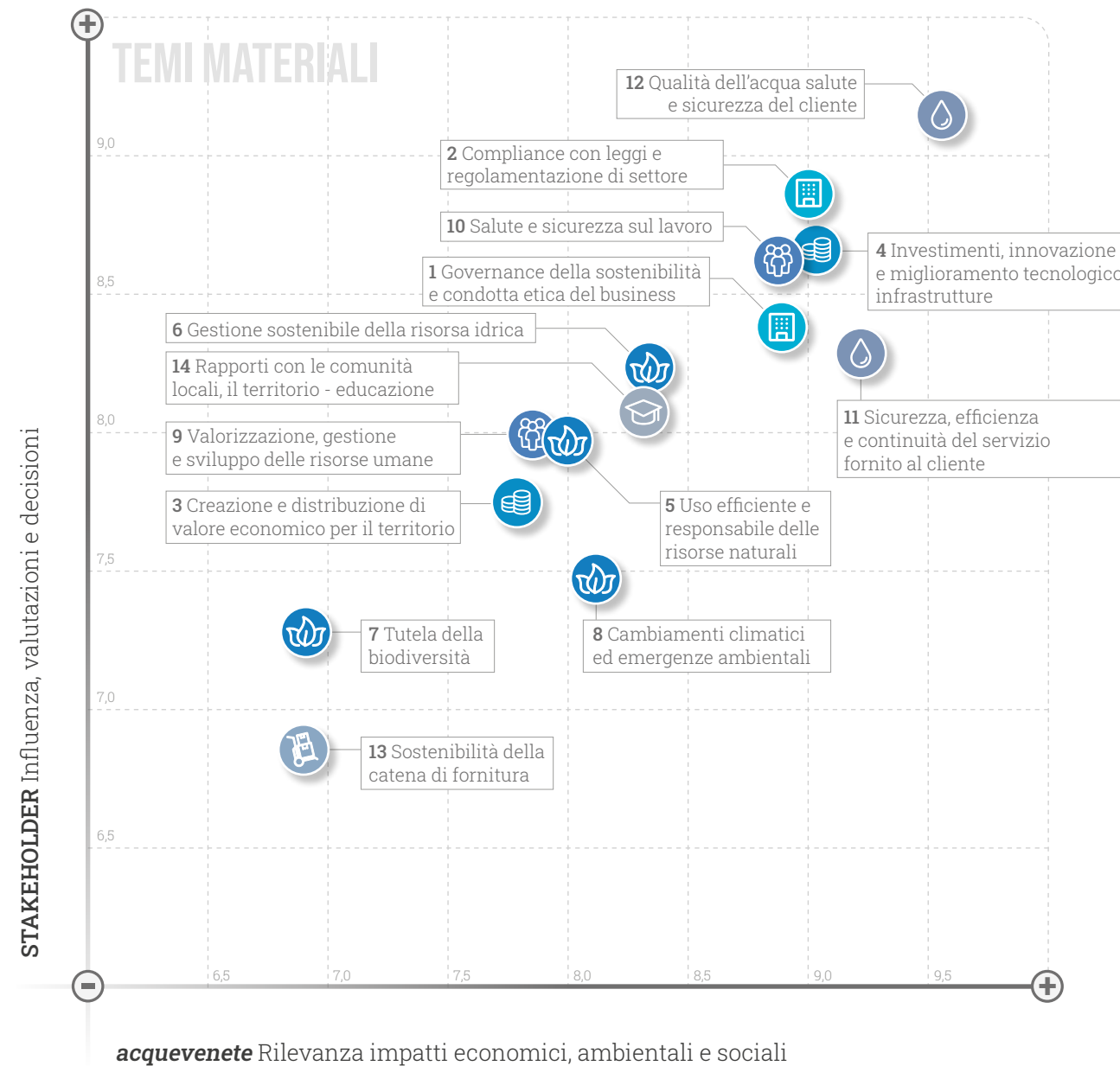
Tema materiale	Perché il tema è materiale?	Ambiti di riferimento D.Lgs. 254/2016	Topic specific standards
Relazioni con la clientela			
11 Sicurezza, efficienza e continuità del servizio fornito al cliente	La qualità e l'efficienza del servizio rappresentano una priorità strategica per <i>acquevenete</i> , tesa a migliorare la propria organizzazione ed i relativi processi gestionali, così da perseguire al meglio le proprie attività istituzionali e rispondere alle esigenze dell'utente finale.	• Sociali • Rispetto dei diritti umani	GRI 417-1 GRI 417-2
12 Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente	La qualità dell'acqua rappresenta un dovere istituzionale ed una priorità strategica per <i>acquevenete</i> .	• Sociali • Ambiente • Rispetto dei diritti umani	GRI 416-1 GRI 416-2
Fornitori - supply chain			
13 Sostenibilità della catena di fornitura	La sostenibilità e responsabilità della "supply chain" rappresentano un obiettivo per <i>acquevenete</i> (miglioramento degli aspetti sociali ed ambientali della propria catena di fornitura). L'azienda seleziona fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati, richiedendo loro di condividere e rispettare i propri principi, di adottare le procedure di qualità ambiente e sicurezza, di mantenere comportamenti adeguati e coerenti con gli obiettivi stabiliti da <i>acquevenete</i> .	• Ambiente • Sociali • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione attiva e passiva	GRI 308-1 GRI 414-1
Comunità e territorio			
14 Rapporti con le comunità locali, il territorio - educazione	Il modello operativo di <i>acquevenete</i> si fonda su un forte radicamento e legame con il territorio.	• Ambiente • Sociali • Rispetto dei diritti umani	GRI 413-1



LA MATRICE DI MATERIALITÀ

La matrice di materialità fornisce una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti, in termini di effetti attuali e potenziali sulla capacità di *acquevenete* di creare e mantenere nel tempo un valore condiviso.

La matrice di materialità, aggiornata rispetto al periodo precedente quale risultato del processo periodico di analisi, fornisce una rappresentazione grafica di sintesi ed una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti.



TEMI DI GOVERNANCE E COMPLIANCE

EMERSI COME MATERIALI:

- 1 Governance della sostenibilità e condotta etica del business
- 2 Compliance con leggi e regolamentazione di settore



TEMI DI SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E GENERAZIONE DI VALORE

EMERSI COME MATERIALI:

- 3 Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio
- 4 Investimenti, innovazione e miglioramento tecnologico infrastrutture



TEMI AMBIENTALI

EMERSI COME MATERIALI:

- 5 Uso efficiente e responsabile delle risorse naturali
- 6 Gestione sostenibile della risorsa idrica
- 7 Tutela della biodiversità
- 8 Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti



TEMI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE

EMERSI COME MATERIALI:

- 9 Valorizzazione, gestione e sviluppo delle risorse umane
- 10 Salute e sicurezza sul lavoro



TEMI SULLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA

EMERSI COME MATERIALI:

- 11 Sicurezza, efficienza e continuità del servizio fornito al cliente
- 12 Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente



TEMI SUI FORNITORI - SUPPLY CHAIN

EMERSI COME MATERIALI:

- 13 Sostenibilità della catena di fornitura




TEMI SULLA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

EMERSI COME MATERIALI:

- 14 Rapporti con le comunità locali, il territorio - educazione

MATERIALITY MATRIX



02

**La gestione
sostenibile della
risorsa idrica**

I servizi per il territorio



I SERVIZI, LE INFRASTRUTTURE E LE RETI

Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 103-2, 103-3

L'impegno di *acquevenete* è lavorare per garantire ogni giorno acqua potabile, sicura e di qualità, a disposizione di tutti. L'attività di Servizio Idrico Integrato della Società riguarda, in particolare:

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



Le aree del servizio

Il servizio operativo di *acquevenete* è articolato in **quattro aree principali**. *acquevenete*, 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.

La manutenzione nella zona Bacchiglione è direttamente effettuata da personale *acquevenete*, mentre è prevalentemente affidata a società terze (fornitori/appaltatori) quella nell'area Polesine.



Le infrastrutture

Le infrastrutture vedono una diminuzione nel 2019 rispetto al 2018 del numero di impianti del comparto fognario - depurativo (sfioratori, *Imhoff* e depuratori). La maggiore attenzione all'ambiente si traduce in una riduzione del numero di sfioratori, con aumento delle portate reflue agli impianti di depurazione.

La centralizzazione degli impianti di depurazione consente una maggiore efficienza nel trattamento dei reflui fognari, con conseguente ottimizzazione dei consumi energetici.



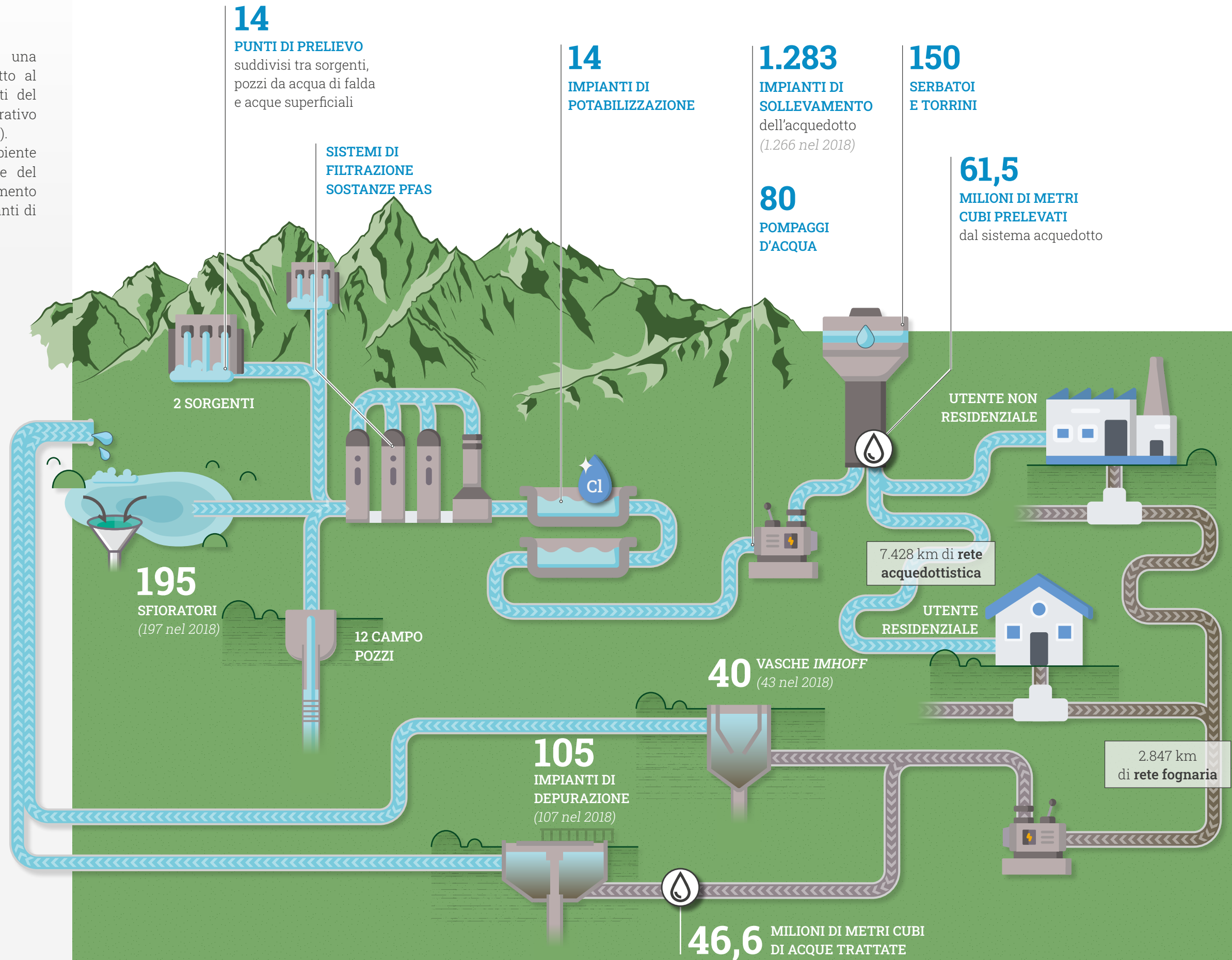
505.000

POPOLAZIONE SERVITA



119 m³

VOLUME MEDIO DI ACQUA EROGATA PER UTENTE RESIDENZIALE



ACQUEDOTTO

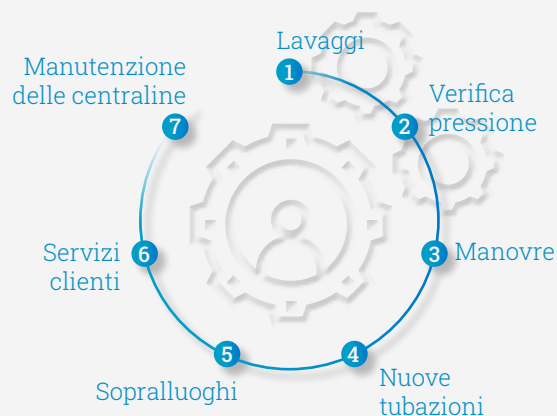
Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 103-2, 103-3, 203-1, 303-3

L'impegno di *acquevenete* è lavorare per garantire ogni giorno acqua potabile, sicura e di qualità, a disposizione di tutti. Il Sistema di Gestione Integrato prevede che i

processi aziendali siano regolati da specifiche procedure, che hanno l'obiettivo di assicurare la qualità del servizio idrico e della potabilità dell'acqua.

La gestione degli impianti e delle reti acquedotto

Il processo di gestione delle infrastrutture aziendali è regolato da una specifica procedura, attraverso la quale vengono pianificate le attività di manutenzione e riparazione, per garantirne l'affidabilità, la sicurezza d'utilizzo e il rispetto delle prescrizioni in materia di salute e sicurezza.



L'approvvigionamento delle risorse idriche

L'approvvigionamento idrico avviene tramite: a) impianti che prelevano da fonte profonda o superficiale (falde dei colli Euganei o Berici, fiume Po, fiume Adige); b) acquisto di acqua da terzi (altri gestori) con fornitura diretta in rete.

Nel 2019 i volumi di prelievi da acque di superficie sono complessivamente il 61% del totale, di cui il 54% da prese superficiali ed il 7% da prese profonde. I prelievi da acque sotterranee (20% del totale) si riferiscono per il 3% a pozzi profondi e per il 17% a prelievi da subalveo.

Le fonti di approvvigionamento idrico di *acquevenete* sono invariate tra il 2019 e il 2018,

sia in termini di punti di autoproduzione che di incidenza percentuale di ciascuno di essi sul totale erogato. L'incremento della fornitura idrica di terze parti è dovuto alla messa in esercizio di un nuovo punto di fornitura sulla dorsale del sistema acquedottistico MOSAV, all'altezza della centrale di potabilizzazione di Cavarzere (VE).

Le variazioni dei volumi trattati ed erogati nel 2019 rispetto al 2018 derivano principalmente dall'andamento della richiesta idrica, influenzata dalle condizioni climatiche e/o idrologiche e ad adeguamenti tecnologici che, nel 2019, hanno interessato sia gli impianti che le reti.



PRELIEVI IDRICI [m ³] ⁽²⁾	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾	2019
Fiume Adige	26.055.504	24.894.028	24.494.488
Fiume Po	13.218.507	13.291.584	12.502.139
Sorgenti	540.999	440.765	410.890
Totale prelievi da acque di superficie	39.815.010	38.626.377	37.407.517
Prelievi da acque sotterranee (pozzi)	12.122.765	12.372.036	12.275.386
Totale prelievi idrici	51.937.775	50.998.414	49.682.903
Risorse idriche di terze parti (Altri gestori servizio idrico)	10.107.167	10.241.493	11.767.394
TOTALE	62.044.942	61.239.907	61.450.297

(1) I dati riferiti agli anni 2017 e 2018 sono stati parzialmente modificati quale conseguenza della ridefinizione dei bilanci idrici dei rispettivi anni e della omogeneizzazione della procedura di calcolo.

(2) I volumi di acqua prelevata sono interamente di acqua dolce (Fresh water), ovvero acqua con una concentrazione di solidi disciolti totali pari o inferiori a 1.000 mg/l. La definizione si basa sulla norma ISO 14046:2014 e sul documento dell'USGS (United States Geological Survey), *Water Science Glossary of Terms*: water.usgs.gov/edu/dictionary.html e sul documento dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) *Guidelines for Drinking-water Quality* (Linee guida sulla qualità dell'acqua potabile) del 2017.



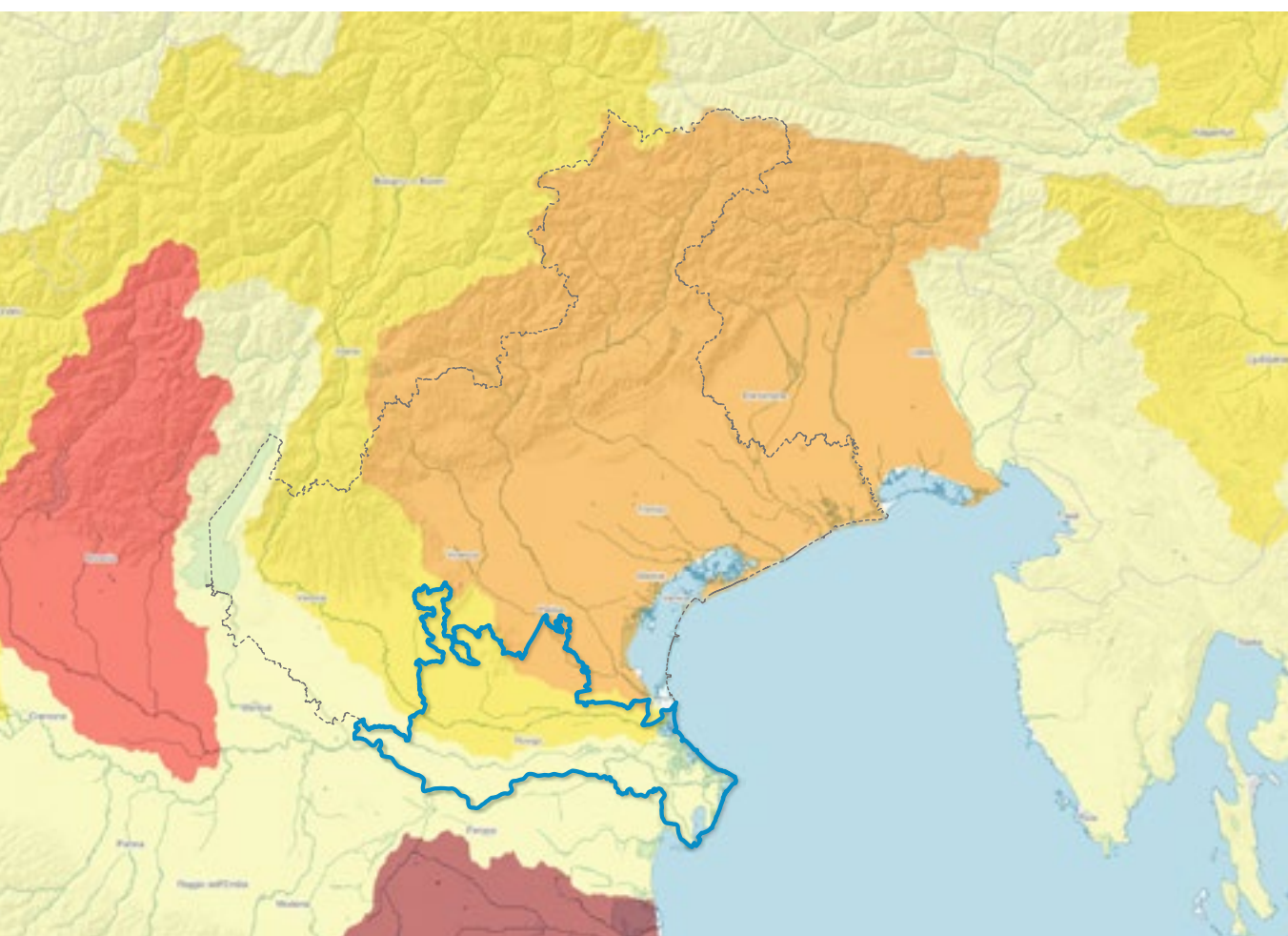
Stress idrico

Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua.

Come strumento per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'**Aqueduct Water Risk Atlas** (<https://www.wri.org/aqueduct>) del World Resources Institute,

che identifica in **medio-basso** il livello di stress idrico del territorio di riferimento di *acquevenete*.

Nell'autunno del 2018, in occasione dell'emergenza idrica derivante dalla piena del fiume Adige, si è verificato, per un periodo molto limitato, l'unico caso recente per il quale si è reso necessario il ricorso alla fornitura idrica tramite autobotti.



Le perdite idriche

Le perdite della rete idrica sono espresse da due indicatori: **perdite lineari e perdite percentuali**.

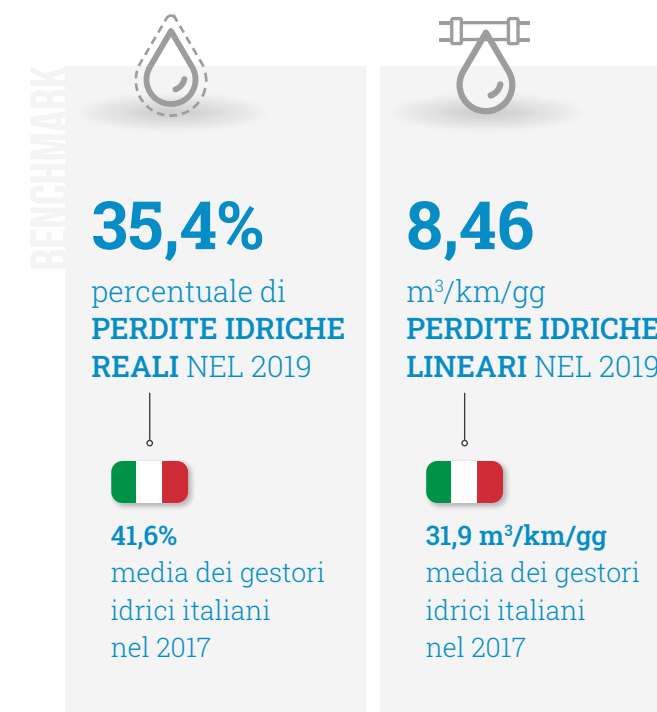
La **perdita lineare** indica la dispersione di acqua in m³ per km di rete. La performance di *acquevenete* si conferma quale rappresentativa di una infrastruttura acquedottistica in buono stato di salute, tra i migliori gestori nazionali.

La **percentuale di perdita**, intesa invece come differenza tra volume di acqua prelevata dall'ambiente e volumi fatturati agli utenti, al netto dei volumi autorizzati non contabilizzati

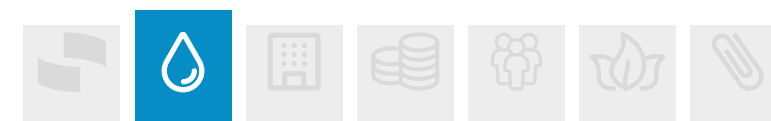
e dei volumi di esercizio (lavaggi condotte e scarichi ecc.) è complessivamente di poco superiore al 35%, in linea con la media nazionale (dato laboratorio REF Ricerche riferito ai valori anno 2017 ARERA di un campione di 110 gestioni, con una copertura di circa il 70,6% della popolazione residente italiana). Il dato, ancorché rappresenti un parametro sul quale misurare la propria efficienza e del quale tenere conto al fine di pianificare gli interventi di efficientamento della rete, non considera la lunghezza delle condotte e può risultare non sempre confrontabile ed omogeneo.

La consuntivazione degli esercizi 2018 e 2019 ha messo in evidenza come l'ampliamento

	2017	2018	2019 ⁽¹⁾
ATO Bacchiglione			
M1a Perdita lineare [m ³ /km/gg]	8,08	7,88	7,64
M1b - Percentuale di perdita	34,8%	34,4%	33,9%
ATO Polesine			
M1a Perdita lineare [m ³ /km/gg]	9,07	8,91	9,27
M1b - Percentuale di perdita	34,8%	34,4%	36,9%
TOTALE (media ponderata)			
M1a Perdita lineare [m ³ /km/gg]	8,57	8,40	8,46
M1b - Percentuale di perdita	34,8%	34,4%	35,4%



(1) Il dato 2019 è da intendersi quale non definitivo, in quanto suscettibile di ulteriori controlli prima della comunicazione all'autorità competente. Analogamente, si evidenzia che i dati 2017 e 2018 pubblicati nella presente DNF rispecchiano le comunicazioni ad ARERA (con conseguenti differenze, non significative, rispetto ai dati stimati pubblicati nella DNF 2018).



del perimetro gestito, intervenuto negli ultimi anni, abbia influenzato negativamente gli indicatori di performance delle perdite idriche. Tali considerazioni valgono per entrambe le aree gestite a seguito dell'acquisizione di 91 km di condotte da altro gestore.

A fine di individuare la strategia più adeguata per il contenimento delle perdite idriche, *acquevenete* ha avviato nel 2019 un progetto pilota di ricerca perdite, che consentirà di coprire il 10% della popolazione residente. Detta metodologia potrà poi essere estesa a tutti i Comuni in concessione. Il progetto, in fase di appalto, è così localizzato:

- macro distretto facente capo alla centrale di potabilizzazione di Occhiobello (Comuni di Occhiobello, Stienta, Pincara, Fiesso Umbertino, Santa Maria Maddalena, Canaro e Frassinelle Polesine);
- zona localizzata nella porzione Nord-Ovest del territorio (Comuni di Montagnana, Pojana Maggiore, Campiglia dei Berici, Agugliaro, Asigliano ed Orgiano).

acquevenete, secondo la propria visione di lungo termine, opera sul territorio con l'obiettivo di affiancare alle attività ordinarie di manutenzione della rete idrica opere ed interventi di manutenzione straordinaria, volti a sostituire tratti interi di condotte, al fine di ridurre le attività di manutenzione spot per rotture.

L'attività di efficientamento della rete, anche attraverso la posa di idrovalvole automatiche, è una priorità per la Società ed è volta a ridurre gli effetti delle perdite in rete derivanti dalla vetustà delle linee idriche.

Tale politica è accompagnata da una gestione operativa che deve considerare la regolazione della pressione ed il mantenimento in efficienza dei serbatoi.

Il ciclo di gestione degli impianti di depurazione

Al 31 dicembre 2019 *acquevenete* gestisce complessivamente **105 depuratori e 40 vasche Imhoff**.

I dati registrati nel 2019 non evidenziano particolari scostamenti rispetto al 2018. L'attività di conduzione dell'impianto di depurazione comprende: il controllo della funzionalità degli impianti; il controllo dei parametri chimico-fisici delle acque reflue; la gestione della linea fanghi; la manutenzione programmata e straordinaria.



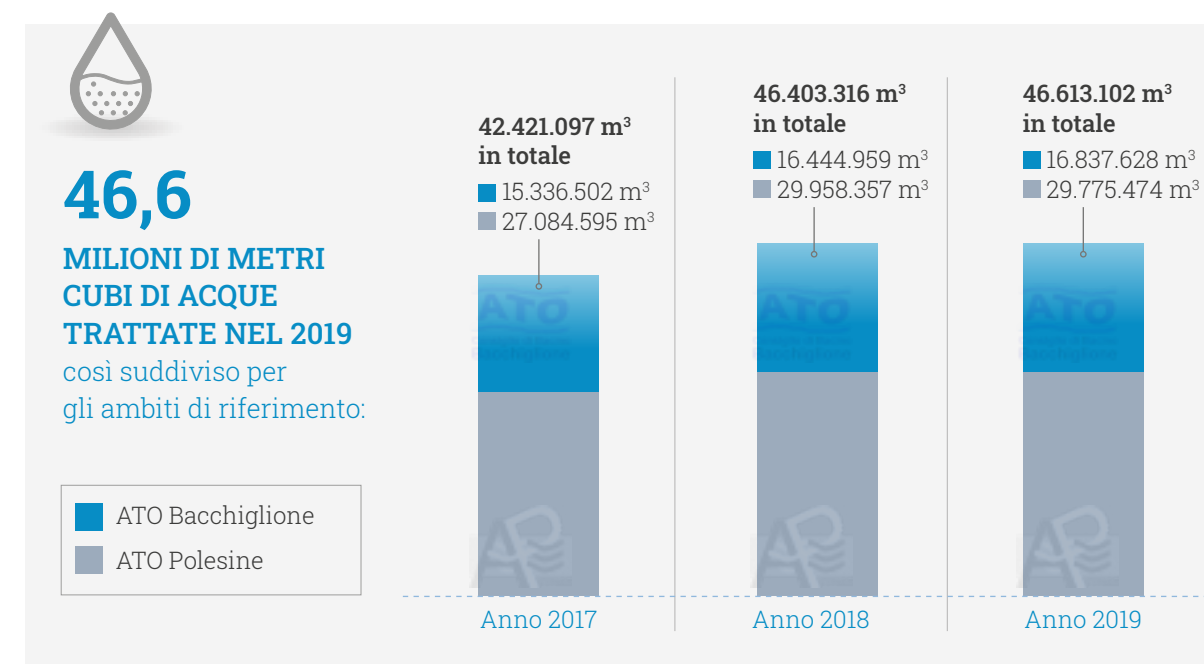
FOGNATURA E DEPURAZIONE

Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 103-2, 103-3, 203-1

Le attività del servizio fognario

Le attività di controllo e gestione degli impianti di sollevamento fognari sono effettuate sulla base di un piano specifico.

I volumi scaricati nella rete fognaria, di tipo prevalentemente mista e nera, vengono convogliati attraverso il reticolo delle condotte ai depuratori ed alle vasche Imhoff presenti nel territorio.



SISTEMA FOGNARIO - STATO DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA

Di seguito si riepiloga il numero complessivo di agglomerati nel territorio gestito, ad oggi non risultano aperte procedure di infrazione.

40 agglomerati urbani adeguati alla normativa **ATO Bacchiglione** come nel 2018

82 agglomerati urbani adeguati alla normativa **ATO Polesine** come nel 2018

LA QUALITÀ DELL'ACQUA: SALUTE E SICUREZZA

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 416-1, 416-2

Il sistema dei controlli Le attività del laboratorio

I controlli sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano e sull'acqua depurata sono effettuati dal Laboratorio aziendale. A garanzia della qualità delle analisi effettuate, il Laboratorio è **accreditato ISO 17025** per prove microbiologiche e per prove chimiche.

Nell'anno 2019 il laboratorio aziendale ha effettuato numerosi investimenti in apparecchiature complesse, con la finalità di aumentare la capacità di analisi, di migliorare le performance della qualità del dato, nonché di estendere la competenza a ulteriori tecniche di indagine.

Nel corso dell'anno in esame ci si è anche focalizzati sull'attività di prevenzione, effettuata attraverso lo studio, la ricerca e lo sviluppo di sistemi per la **individuazione di nuovi inquinanti**, nell'ambito del progetto che *acquevenete* sta realizzando in collaborazione con l'Università di Padova.

Tale attività di ricerca e sviluppo richiede un'alta specializzazione del personale tecnico e apparecchiature particolarmente sensibili, in grado di rilevare anche solo tracce di contaminanti. A tal fine, è stato acquistato uno spettrometro di massa ad alta risoluzione (UPLC/U-HPLC), che consente di raggiungere i limiti di rivelabilità richiesti dalla normativa nazionale e comunitaria per diversi microcontaminanti potenzialmente presenti nelle acque, come ad esempio gli interferenti endocrini.

Il miglioramento dei risultati ottenuti con il potenziamento delle competenze e della dotazione strumentale è avvalorato anche da alcuni indicatori, quali il numero dei parametri accreditati, che arrivano a costituire i 2/3 dei parametri complessivamente analizzati.

Nel 2019 sono stati analizzati circa 170.000 parametri, con un incremento rispetto all'anno precedente del 36%. L'incremento dei campioni analizzati nell'anno 2019 è spiegato anche dalle richieste di analisi provenienti dai settori aziendali (depurazione e potabilizzazione) e da altri laboratori della rete Viveracqua.

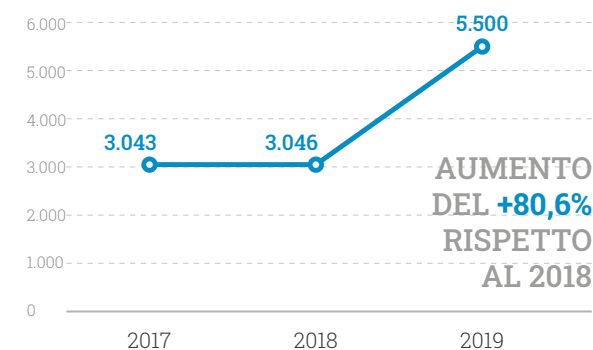
Il numero delle analisi straordinarie collegato al ritrovamento dell'inquinante emergente cC6O4, all'incremento dei controlli delle sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) e all'attività svolta per i soci di ViveracquaLab, ha portato a un aumento straordinario del 32% dell'attività analitica rispetto al 15% dell'anno 2018.

ACQUEDOTTO

I controlli che l'azienda effettua sono previsti annualmente nel **piano aziendale di autocontrollo**, redatto conformemente ai requisiti legislativi, in termini di numero di parametri e frequenze di controllo. I dati relativi alla qualità dell'acqua potabile sono pubblicati sul sito web aziendale e liberamente consultabili dai cittadini alla sezione [qualità dell'acqua](#).

Le non conformità sull'acqua destinata al consumo umano prodotta e distribuita sono inferiori allo 0,1%, indice di un elevato standard qualitativo della risorsa acqua potabile.

Controlli qualità dell'acqua ⁽¹⁾



	2018	2019
Parametri analizzati	125.000	170.000
Non conformità rilevate su acqua erogata e distribuita	<0,1%	<0,1%

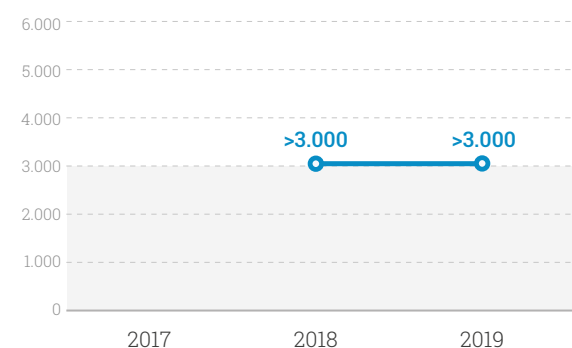
(1) Numero totale di campioni analizzati della filiera potabile (acqua grezza, di processo, potabile)

SERVIZIO DEPURAZIONE

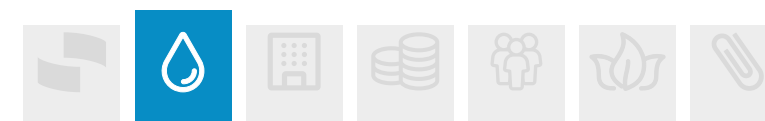
Ogni anno vengono eseguiti oltre 3.000 campionamenti di controllo, analizzando più di 50.000 parametri. Nel corso del 2019 solo 108 di questi 50.000 parametri hanno evidenziato anomalie rispetto ai limiti previsti. Le tempestive azioni correttive messe in atto nella gestione degli impianti hanno comunque consentito di non pregiudicare la qualità ambientale dei corpi idrici ricettori.

Il numero delle analisi straordinarie collegato al ritrovamento dell'inquinante emergente cC6O4, all'incremento dei controlli delle sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) e all'attività svolta per i soci di ViveracquaLab, ha portato a un aumento straordinario del 32% dell'attività analitica rispetto al 15% dell'anno 2018.

Controlli qualità dell'acqua



	2018	2019
Parametri analizzati	> 50.000	> 50.000
Anomalie rispetto ai limiti	65	108



Gli inquinanti emergenti

Gli inquinanti chimici emergenti identificano sostanze derivanti dalle attività di carattere industriale (antropico) che hanno registrato una crescente diffusione nelle acque.

I rischi per la salute e l'ambiente sono in fase di approfondimento e la normativa di riferimento non fissa dei limiti normativi nelle acque ad uso umano.

Nel 2013 fu rilevato un importante inquinamento da PFAS in un'area tra le province di Vicenza, Verona e Padova. PFAS è un acronimo inglese di *PerFluorinated Alkylated Substances*, ovvero sostanze che contengono almeno un atomo di carbonio completamente fluorurato. IPFAS sono ritenuti contaminanti emergenti dell'ecosistema. L'intervento tempestivo ha permesso alle autorità regionali di mettere in sicurezza l'acqua potabile della zona interessata, tramite l'utilizzo di filtri a carboni attivi.

A marzo del 2019 è stato ritrovato il composto cC6O4 nell'acqua potabile a valle della centrale di Corbola. Da ricerche di letteratura specifica è emerso che la sostanza è stata recentemente introdotta nei processi industriali in

sostituzione di altri composti PFAS non più utilizzati anche in stabilimenti produttivi che ricadono all'interno del bacino imbrifero del fiume Po. La sostanza in questione non rientra tra quelle normate dal D.Lgs. 31/01 e s.m.i. né tra quelle richieste dalla normativa regionale dei PFAS.

acquevenete si è immediatamente attivata effettuando la sostituzione dei filtri a carboni attivi delle centrali di potabilizzazione situate sul Po, processo che si è rivelato efficace per la rimozione del composto.

IL TERRITORIO DI ACQUEVENETE

Nel territorio servito da acquevenete la presenza di PFAS fu riscontrata nell'acqua proveniente dalla Centrale di Almisano di Lonigo (gestita da Acque Veronesi), dal Pozzo Sant'Antonio e dalla derivazione di Almisano ex Acque Potabili. I Comuni di acquevenete serviti, anche parzialmente, dalla Centrale di Almisano di Lonigo, sono: Montagnana, Alonte, Pojana Maggiore, Asigliano, Orgiano, Campiglia dei Berici, Agugliaro. Il Pozzo Sant'Antonio serve il Comune di Sarego, nell'area Bacchiglione. Dal Pozzo di Almisano ex Acque Potabili sono serviti i Comuni di Sarego (area Polesine) e Val Liona. Fin da ottobre 2013, acquevenete ha provveduto a installare filtri a carboni attivi di nuova generazione per contrastare efficacemente la contaminazione da PFAS.

LE AZIONI DI ACQUEVENETE

acquevenete effettua costanti monitoraggi per verificare i livelli di concentrazione dei PFAS nelle aree interessate dall'emergenza.

Sia presso i pozzi a Sant'Antonio di Sarego che presso la Centrale di Almisano di Lonigo il sistema di filtrazione installato prevede l'assorbimento degli inquinanti su carbone attivo granulare (GAC) di natura minerale. I carboni attivi in uso sono ritenuti i più efficaci, anche a seguito di verifiche comparative eseguite sul campo.

Insieme agli altri gestori idrici veneti è in corso un'azione giudiziaria per ottenere il risarcimento dei danni, nel rispetto del principio comunitario di diritto ambientale "chi inquina paga".

acquevenete ha realizzato numerosi interventi di estensione della rete nel territorio vicentino al fine di fornire acqua sicura e controllata alle utenze che in precedenza si rifornivano da pozzi privati risultati altamente inquinati. Grazie ai suddetti interventi è stato possibile dismettere alcune fonti tra le più contaminate: in particolare a Sarego la condotta adduttrice Monticello-Meledo ha permesso di chiudere i pozzi Monticello 1 e 2 e rifornire Sarego con l'acqua del Pozzo Sant'Antonio e con l'acqua della Centrale di Almisano.

VERSO L'OBIETTIVO ZERO PFAS

La Delibera della Giunta Regionale del Veneto 1590 del 3 ottobre 2017 ha stabilito i **valori delle sostanze perfluoroalchiliche per le acque destinate al consumo umano**:

▶ PFOA + PFOS ≤ 90 ng/l

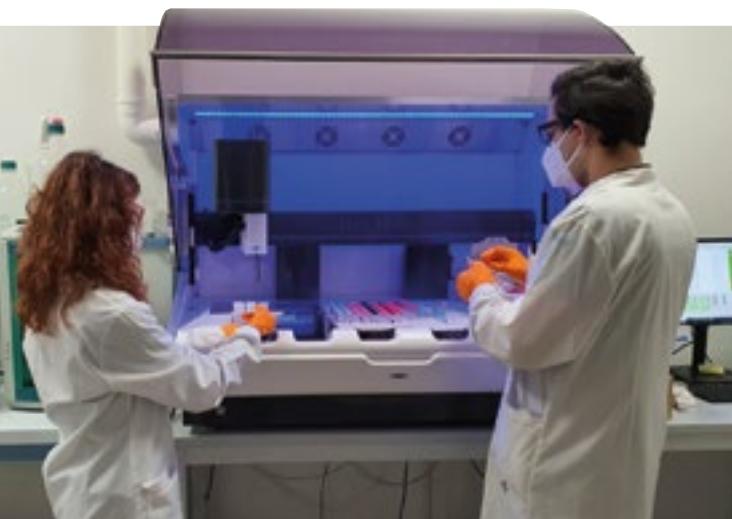
▶ PFOS ≤ 30 ng/l

▶ ALTRI PFAS < 300 ng/l

Dal 5 ottobre 2017, ARPAV ha avviato i campionamenti delle acque destinate al consumo umano all'uscita dagli impianti di potabilizzazione. I cittadini possono consultare le analisi collegandosi al sito web dedicato: analisipfas.it

Il controllo dei PFAS è inserito nel piano di autocontrollo aziendale: acquevenete ha installato negli impianti interessati filtri a carboni attivi e oggi i livelli dei PFAS nell'acqua sono sostanzialmente pari a zero, come attestano i monitoraggi di ARPAV consultabili dal sito analisipfas.it.

L'obiettivo Zero Pfas è oggi una realtà per tutti i Comuni gestiti da acquevenete.



La maggiore frequenza nella sostituzione dei filtri ha consentito il raggiungimento del livello 'zero' e permetterà di mantenersi sempre entro i rigorosi nuovi limiti fissati dalla Regione Veneto.

IL PROGETTO A LUNGO TERMINE

Il progetto regionale prevede estensioni di rete, per sostituire definitivamente il punto di approvvigionamento con fonti non contaminate da PFAS: in totale sono previste 10 nuove estensioni di rete pari a 230 km di nuova rete idrica per un investimento complessivo di Euro 226 milioni.

L'estensione da Ponso a Montagnana dell'attuale condotta Monselice-Ponso garantirà l'approvvigionamento con acqua priva di PFAS, sfruttando una produzione residua notturna della fonte di Camazzole e della centrale di Piacenza d'Adige e con la contestuale realizzazione di un apposito serbatoio a Montagnana. A fine 2019 è stato pubblicato il bando di gara per le opere finalizzate a risolvere definitivamente l'emergenza PFAS per Montagnana e l'area berica: la nuova condotta, che comprende oltre 22 chilometri di tubazioni da posare, Ponso-Montagnana-Pojana Maggiore e il serbatoio di accumulo da 10.000 metri cubi, che sarà realizzato a Montagnana. Si tratta di un intervento del costo complessivo di oltre Euro 25 milioni, di cui 22,6 milioni di opere, rientranti nel finanziamento del Ministero a disposizione del Commissario Straordinario per l'emergenza PFAS Nicola Dell'Acqua.

La nuova condotta permetterà di sostituire l'attuale fornitura di acqua dalla centrale di Madonna di Lonigo, contaminata da PFAS, recapitando acqua che è invece totalmente estranea all'inquinamento. Inoltre, in caso di necessità, l'acqua potrà essere prelevata anche dalle centrali di Vescovana e Piacenza d'Adige che attingono dal fiume Adige acqua ugualmente sicura e del tutto priva di PFAS.

Questo progetto rappresenta l'ultimo tassello di una serie di azioni che *acquevenete* ha intrapreso con tempestività sin da quando nel

2013 è emersa la problematica di inquinamento da PFAS. Oggi l'obiettivo acqua a *Zero PFAS* è stato raggiunto per tutti i Comuni della zona rossa grazie ai sempre più efficaci sistemi di filtrazione mediante assorbimento su carbone attivo granulare (GAC).

IL COMPOSTO cC6O4

Un altro fronte di intervento e di confronto con la Comunità territoriale nel corso del 2019 è stato quello legato al ritrovamento nell'acqua potabile, nel mese di marzo 2019, a valle della centrale di Corbola (fiume Po), del composto cC6O4, un "inquinante emergente", ovvero una sostanza di nuova generazione analoga alle perfluoroalchiliche (PFAS), di cui non si conoscono ancora i potenziali effetti sulla salute umana. Da parte di *acquevenete* sono state attivate, in base al principio di precauzione, azioni per abbattere la potenziale diffusione di questo inquinante. *acquevenete* ha condiviso con ARPAV l'approccio analitico per la verifica della presenza del composto in questione nelle analisi delle acque grezze superficiali destinate al consumo umano.

A seguito del ritrovamento del **composto cC6O4** il laboratorio aziendale si è immediatamente attivato, in coordinamento con l'ULSS 5 e con il laboratorio analisi di ARPAV per l'esecuzione dei controlli analitici nelle acque superficiali, di processo e potabili. La sostanza in questione non rientra tra quelle normate dal D.Lgs. 31/01 e né tra quelle richieste dalla normativa regionale dei PFAS. Da ricerche di letteratura specifica è emerso che la sostanza è stata recentemente introdotta nei processi industriali in sostituzione di altri composti PFAS non più utilizzati anche in stabilimenti produttivi che ricadono all'interno del bacino imbrifero del fiume Po.

A tutela degli utenti, pur in assenza di norme di legge relative al cC6O4, *acquevenete* ha

provveduto all'immediata sostituzione delle masse filtranti dei filtri a carbone attivo in tutte le centrali interessate dalla problematica: entro un mese, a partire da maggio, l'acqua erogata non conteneva più, nella misura in cui l'inquinante è al di sotto della soglia di rilevabilità della strumentazione, cC6O4.

Allo stato attuale, *acquevenete* continua e continuerà a monitorare il fiume Po e a sostituire le masse filtranti a carbone

attivo nelle proprie centrali con la rotazione necessaria all'abbattimento con un costo stimato di Euro 600.000 annui. Nel medio-lungo periodo, tuttavia, *acquevenete* mira a una soluzione duratura e radicale, ossia la dismissione delle centrali sul fiume Po e cambiare fonti di approvvigionamento, mediante interconnessioni con le centrali sull'Adige e, per la zona del basso Polesine, con l'acqua pedemontana proveniente da Camazzole.

LE RELAZIONI CON I CLIENTI E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 417-1, 417-2

Il servizio ai clienti

Gli obiettivi di miglioramento dell'organizzazione e dei processi gestionali rispondono alle esigenze ed alle aspettative dell'utente. Tra questi l'impegno nel mantenimento della trasparenza nello svolgimento della propria attività: la condivisione delle informazioni costituisce infatti una condizione essenziale nelle relazioni con i propri clienti.

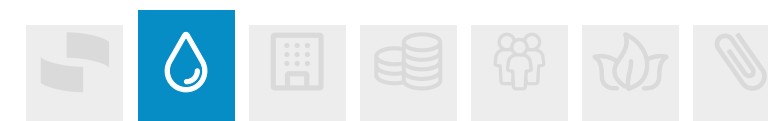
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE

La Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta SII) rappresenta uno strumento di tutela

degli utenti, nella quale vengono riportati gli standard di qualità del servizio, in conformità alle disposizioni ARERA, con l'indicazione dei tempi entro i quali le prestazioni devono essere eseguite, nonché gli eventuali indennizzi a favore del Cliente in caso di mancato rispetto degli stessi.

La Carta del SII prevede:

- **parte generale:** i compiti e le attribuzioni del gestore del servizio idrico;
- **sezioni:** le modalità di erogazione del servizio acquedotto, fognatura e depurazione che regolano il rapporto diretto tra gestore e l'utente.



A seguito dell'istanza per l'estensione del termine di affidamento al 2036 per *acquevenete*, con Deliberazione n. 3 del 16/04/2019 il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha approvato la Carta dei Servizi. Con Deliberazione n. 15 del 16/12/2019 il Consiglio di Bacino Polesine ha invece integrato la Carta dei Servizi con le disposizioni relative alla Deliberazione ARERA n. 311/2019 REMSI. Sono tuttora in corso le attività di integrazione dei sistemi informativi e relativa interfaccia per la gestione del customer care aziendale.

La Regolazione della Qualità Commerciale definita da ARERA prevede che il mancato rispetto degli standard specifici comporti la corresponsione al cliente di un indennizzo automatico, che viene accreditato direttamente in bolletta.

LA GESTIONE CONTRATTUALE

acquevenete opera con lo scopo di rispondere alle esigenze dei propri clienti, instaurando con loro un rapporto improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e alla collaborazione, anche in relazione agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi.

Come previsto dal Codice Etico, i contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere chiari, semplici e formulati con un linguaggio il più vicino possibile a quello della clientela, conformemente alle normative vigenti.

Le modalità e le responsabilità per la gestione dei reclami, le richieste di informazioni, le segnalazioni e i suggerimenti presentati dal cliente sono raccolte in una specifica procedura aziendale "Gestione dei reclami", nel rispetto dei limiti temporali previsti dalla Carta dei Servizi.

GLI SPORTELLI INTERAZIONE CON I CLIENTI

Gli sportelli a disposizione degli utenti sono 15 dislocati sul territorio gestito. Il numero dei recapiti e gli orari di apertura sono stati ampliati nel corso del 2019, a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto per servizi in partnership alla società Centro Veneto Energie. Oltre agli sportelli fisici di Conselve, Este, Montagnana e Porto Viro, dal mese di ottobre 2019 è operativo un ulteriore punto di recapito *acquevenete* anche nel Comune di Solesino.

L'apertura settimanale degli sportelli sul territorio è pari a complessive 282 ore, con un incremento del 47% rispetto al 2018.

Il trend in aumento del flusso utenti presso gli sportelli fisici è confermato anche per il 2019, con un aumento dell'11,07% rispetto al dato 2018.



69.587
ACCESSI AGLI
SPORTELLI
NEL 2019

+11% rispetto al 2018
(62.651 accessi)



282 ORE
DI APERTURA
SETTIMANALE
NEL 2019

+47% rispetto al 2018
(192 ore/settimana)

DIGITALIZZAZIONE

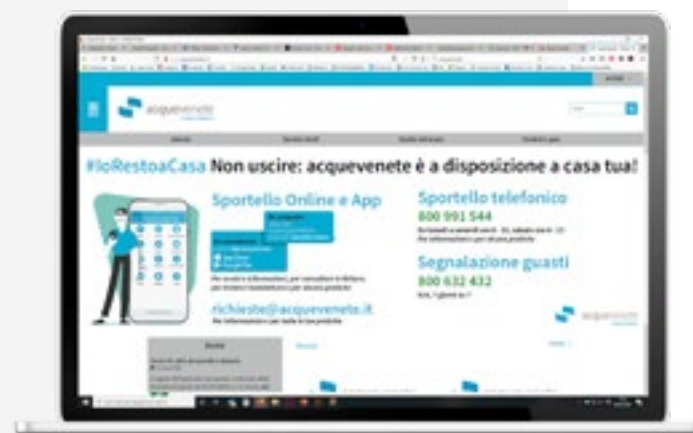
Nel 2019 particolare attenzione è stata dedicata alla gestione e miglioramento del sito web acquevenete.it, al fine di fornire ai cittadini informazioni utili ed efficaci.

Dal mese di giugno 2019 sono stati attivati due nuovi canali dedicati alla digitalizzazione dei servizi per l'utenza: lo "Sportello Online" e "l'App *acquevenete*" per smartphone, che consentono agli utenti di effettuare direttamente alcune pratiche. Grazie alla nuova App e allo Sportello Online di *acquevenete* gestire la fornitura idrica diventa semplice e veloce.

Tramite tale canale è possibile effettuare alcune operazioni: consultazione bollette, verifica pagamenti, monitoraggio dei propri consumi e autolettura, ricezione sullo smartphone degli avvisi di interruzione dell'erogazione, visualizzazione delle analisi dell'acqua, pratiche commerciali (attivazioni, vulture, richieste informazioni ecc.). È in corso di attivazione il servizio di invio della bolletta in forma elettronica.

12.611
CLIENTI ISCRITTI
AL SERVIZIO DI
SPORTELLI ONLINE

IN CORSO DI
ATTIVAZIONE IL
SERVIZIO DI INVIO
DELLA BOLLETTA
ELETTRONICA



I volumi medi di acqua erogata ed il costo del servizio

La gestione sostenibile della risorsa idrica è misurabile anche in relazione all'andamento dei consumi di acqua da parte degli utenti.

Il monitoraggio dei relativi indicatori, per tipologia di clientela (residenziale, commerciale e industriale) consente di valutare tale dato. Si riportano i dati distinti per bacino in quanto rappresentativi di realtà con alcune differenze nel tessuto economico e conseguenti consumi medi.

Le differenze nei consumi medi delle diverse tipologie di utenze dipendono dal diverso tessuto economico dei territori. Nel corso del 2019 è stata peraltro effettuata un'attività di verifica degli scarichi industriali attraverso specifiche analisi, con conseguente riclassificazione di diverse utenze.

Il dato riferito alla tariffa per consumi di Euro 239,8 si riferisce a una famiglia tipo di 3 persone con consumi annui di 150 m³ (media nazionale). Il dato si mantiene costante in quanto la tariffa è invariata rispetto al 2018.

Volumi medi annui di acqua erogata per tipologia di clientela

	2018			2019		
	ATO Bacchiglione	ATO Polesine	Totale	ATO Bacchiglione	ATO Polesine	Totale
Agricolo e allevamento	1.379 m ³	1.299 m ³	1.329 m³	1.349 m ³	1.539 m ³	1.464 m³
Industriale	3.700 m ³	1.016 m ³	2.488 m³	3.986 m ³	1.524 m ³	2.874 m³
Domestico	120 m ³	127 m ³	124 m³	119 m ³	119 m ³	119 m³
Altri usi	214 m ³	267 m ³	238 m³	209 m ³	256 m ³	230 m³
Volumi in rete e fatturati per abitante domestico	44 m ³	47 m ³	46 m³	45 m ³	45 m ³	45 m³
Litri al giorno in rete e fatturati per abitanti totali	121 litri	129 litri	126 litri	120 litri	120 litri	120 litri

239,8
€/anno
COSTO MEDIO DELL'ACQUA
per una famiglia tipo di 3 persone con consumi annui di 150 m³ nel 2019, come nel 2018

-2%
RIDUZIONE IN BOLLETTA RISPETTO ALL'ANNO DI RIFERIMENTO 2017
come nel 2018

119
MILA EURO BONUS IDRICO ARERA EROGATO NEL 2019

237
MILA EURO BONUS IDRICO INTEGRATIVO EROGATO NEL 2019
come nel 2018

CLIENTI OBIETTIVO RIDUZIONE TARIFFARIA

Una tariffa sostenibile è uno dei principali obiettivi, coniugato all'efficientamento dei costi della gestione operativa. Per l'anno 2019 *acquevenete* ha mantenuto costante il risparmio in bolletta deliberato nel 2018.

LE INIZIATIVE PER L'UTENZA ECONOMICAMENTE SVANTAGGIATA

Anche per l'anno 2019, a favore dell'utenza economicamente svantaggiata, *acquevenete* ha destinato un importo di Euro 237 mila per erogare un bonus idrico integrativo rispetto a quello previsto dall'Autorità nazionale, ampliando la platea di beneficiari e variando

FONDO PER LA COPERTURA DELLE PERDITE OCCULTE

Il fondo per perdite occulte è uno strumento messo a disposizione dell'utenza per fronteggiare le eventuali dispersioni d'acqua a valle del contatore, non visibili e accidentali sull'impianto idrico privato.

L'iniziativa è volta sia a fornire un sostegno economico al cliente per il pagamento di

le soglie di accesso allo stesso. Al fine di agevolare il cliente, *acquevenete* garantisce inoltre, conformemente alla normativa regolatoria, la possibilità della rateizzazione della bolletta.

Nel corso del 2019 *acquevenete* ha agevolato circa **3.000 nuclei familiari** con l'erogazione del bonus nazionale.

bollette con consumi anomali, così come una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica. Il fondo, previsto espressamente dall'art.27 del Regolamento di servizio nell'ATO Polesine e aggiornato con delibera n. 10/2016 nell'assemblea del Consiglio di bacino è attualmente attivo per il **47% delle utenze della zona Polesine** (dato 2018 confermato anche per 2019).

È intenzione di *acquevenete* estendere tale copertura a tutti gli utenti.

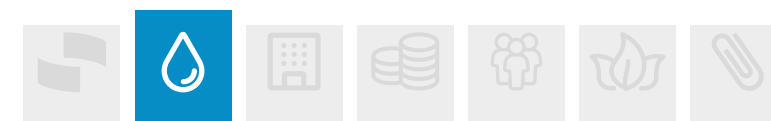
Qualità, efficienza e sicurezza del servizio

acquevenete si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti dalla Carta dei Servizi, dai Regolamenti di Fornitura e dagli specifici contratti. La Società si impegna inoltre a monitorare periodicamente il grado di soddisfazione dei clienti al fine di adottare soluzioni tecniche ed organizzative coerenti con le aspettative di chi usufruisce dei servizi.

In occasione del periodico riesame del Sistema di Gestione Integrato di qualità, sicurezza e ambiente, la Direzione valuta il grado di soddisfazione dei clienti principalmente

mediante l'analisi dei reclami/segnalazioni pervenuti ed il monitoraggio dell'andamento del numero dei clienti.

I risultati di tali analisi sono utilizzati per definire gli obiettivi di miglioramento e per la successiva condivisione con tutti gli stakeholder, in primis il personale coinvolto.



QUALITÀ ED EFFICIENZA

acquavenete mantiene costante l'attenzione alla qualità del servizio reso all'utenza, nel rispetto degli standard minimi e dei livelli specifici e generali di qualità stabiliti da ARERA.

Nel 2019, per l'Ambito Bacchiglione, il totale delle prestazioni eseguite è pari a 753.723, di cui entro lo standard 715.970 (95%) e fuori standard 37.753 (5%), mentre, per l'Ambito Polesine, il totale delle prestazioni eseguite è

pari a 775.237, di cui entro lo standard 746.580 (96%) e fuori standard 28.657 (4%).

La percentuale di prestazioni entro gli standard specifici e generali è allineata con i valori medi nazionali (94%).

L'aumento dei tempi medi di attesa agli sportelli risente dell'attività specifica effettuata di invio dei solleciti dei pagamenti e conseguente afflusso per la regolarizzazione.

	2017	2018	2019
Rispetto degli standard di qualità Carta dei Servizi	100%	100%	100%
PRESTAZIONI			
Totale delle prestazioni eseguite di cui entro lo standard	n.d.	n.d.	1.528.960 94%
Numero di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	n.d.	n.d.	12.758
Tempo di attivazione della fornitura entro lo standard ⁽²⁾	n.d.	n.d.	85% - 96%
Tempo di esecuzione della voltura entro lo standard	n.d.	n.d.	99%
Fascia di puntualità per appuntamenti entro lo standard ⁽²⁾	n.d.	n.d.	99% - 100%
SPORTELLI			
Numero clienti serviti agli sportelli	n.d.	n.d.	69.331
Tempo medio di attesa allo sportello	14 minuti	16 minuti	25 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto allo standard ⁽²⁾	n.d.	n.d.	91% - 93%
CALL CENTER			
Numero di chiamate ricevute dai call center aziendali	n.d.	n.d.	98.893
Tempo medio di risposta al call center per clienti residenziali ⁽¹⁾	93 secondi	228 secondi	200 secondi

(1) Escluso IVR (2) Dati riferiti ai due bacini Bacchiglione e Polesine

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

La successiva tabella evidenzia gli indicatori relativi al monitoraggio dei parametri sicurezza e continuità del servizio.

	2017	2018	2019
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento entro lo standard	n.d.	n.d.	93%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (rispetto allo standard di 3h)	75%	83%	90%
Interruzioni di servizio non programmate	182	268	338

LA GESTIONE DEI RECLAMI

L'aumento del numero di reclami nel 2019 rispetto al 2018 è dovuto all'ampliamento dell'utenza (Comune di Adria) ed agli effetti dell'invio massivo di solleciti, con conseguenti effetti anche sui tempi di risposta.

Al fine di preservare un rapporto diretto con l'utenza e di migliorare la qualità del servizio reso e la trasparenza dell'informazione, acquavenete ha definito una procedura volontaria di conciliazione, quale ulteriore strumento di riscontro ai reclami ricevuti.

Il Regolamento, che riporta in sintesi tutti i canali a disposizione dell'utente per presentare un reclamo, è stato al momento sottoscritto da alcune associazioni attive sul territorio.

Nel corso del 2019 sono state avviate e concluse positivamente 7 procedure conciliative. acquavenete ha, inoltre, concluso con esito positivo 5 pratiche di conciliazione avviate da utenti che si sono rivolti direttamente al servizio nazionale dell'Autorità. Gli argomenti oggetto di conciliazione sono stati la fatturazione (3); morosità (1); allacciamenti e lavori (1).

	2018	2019
Numero complessivo di reclami ricevuti	426	664
Tempo medio di risposta ai reclami	20 giorni	39 giorni

7 Procedure conciliative avviate e concluse positivamente

5 Procedure conciliative e pratiche utenti dirette ARERA e concluse positivamente



LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Le politiche di gestione della catena di fornitura

Rif. GRI: 102-9, 103-2, 103-3, 308-1, 414-1

acquavenete seleziona fornitori, appaltatori e collaboratori richiedendo loro di condividere e rispettare i principi della politica della Società, di adottare le procedure di qualità ambiente e sicurezza, di mantenere comportamenti adeguati e coerenti con gli obiettivi fissati, nel rispetto del D.Lgs. 231/2001 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche), del D.Lgs. 196/2003 aggiornato ai sensi del D.Lgs. 151/2015, della L. 122/2016 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del D.Lgs. 50/2016 (normativa di settore dei lavori pubblici).

I RAPPORTI CON I FORNITORI - IL CODICE ETICO: Le relazioni con i fornitori sono regolate dal Codice Etico e sono oggetto di monitoraggio periodico. La scelta del fornitore, e, in generale, i processi d'acquisto

di beni e servizi, devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza, sulla base di valutazioni obiettive in termini di competitività, qualità, utilità e prezzo della fornitura.

TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI PROFILI ETICI: Nell'ambito delle politiche di approvvigionamento, acquavenete si impegna a promuovere il rispetto delle condizioni ambientali, per assicurare che le attività siano svolte in modo conforme ai principi etici. acquavenete richiede ai fornitori un'ideale dichiarazione che attesti la loro adesione a specifici obblighi sociali e il loro impegno volto a non commettere illeciti contro la Pubblica Amministrazione ed illeciti di natura ambientale.

Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi

I fornitori sono sottoposti al procedimento di qualifica tecnico - professionale, in ottemperanza ai disposti di cui all'art. 26 del D.Lgs. 81/08.

LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI E L'AMBIENTE

Nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa sugli appalti pubblici, acquavenete contribuisce al conseguimento degli obiettivi

ambientali attraverso l'inserimento nella documentazione di gara di clausole ispirate a criteri ambientali. In particolare il Responsabile del Procedimento definisce i requisiti di partecipazione e/o i criteri di attribuzione dei punteggi tenendo conto - ogni qual volta ciò sia possibile e opportuno in relazione all'oggetto dell'appalto - del possesso, da parte dell'operatore economico, di registrazione Emas, ovvero di certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 o di marchi Ecolabel UE.

RAPPORTI CON LE COMUNITÀ LOCALI LE ISTITUZIONI, IL TERRITORIO E L'EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Rif. GRI: 102-13, 413-1

Le relazioni con le istituzioni

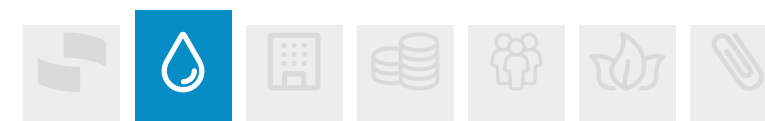
Il Servizio Idrico Integrato è caratterizzato da una governance complessa, costituita da un **insieme di istituzioni che a più livelli - locale, regionale, nazionale, europeo -** definiscono il quadro normativo e regolatorio del settore e svolgono ruoli di organizzazione, pianificazione e controllo. Tale articolazione rende indispensabile la relazione e la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti.

Comuni soci: acquavenete collabora con gli Uffici tecnici dei Comuni soci, sia per la messa a disposizione dei dati aggiornati della cartografia, sia come accessi alle nostre piattaforme per la consultazione degli interventi e dei dati analitici.

Consiglio di Bacino: le Carta dei Servizi e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato saranno oggetto di revisione per adeguarle alla normativa regolatoria vigente. Con Deliberazione n. 15 del 16/12/2019 il Consiglio di Bacino Polesine ha integrato la Carta dei Servizi con le disposizioni relative alla Deliberazione ARERA n. 311/2019 REMSI.

Comitato consultivo degli utenti del Consiglio di Bacino: si tratta di un organismo dotato di una Presidenza e di una Direzione generale i cui componenti fanno parte delle principali associazioni di categoria e di consumatori del territorio; si riunisce con cadenza periodica al fine di valutare e recepire le segnalazioni degli utenti.

	LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE	LIVELLO LOCALE
LEGISLAZIONE	 Unione europea	 Repubblica italiana Ministero dell'ambiente	 Regione Veneto
REGOLAZIONE		 ARERA	 Consigli di bacino Bacchiglione e Polesine
CONTROLLO		 Autorità nazionale anticorruzione	 ARPAV ULSS territorio servizio



Associazioni e membership

CONFINDUSTRIA: *acquavenete* aderisce a Confindustria Venezia – Area Metropolitana di Venezia e Rovigo e Assindustria Venetocentro Imprenditori Padova Treviso, al fine di partecipare attivamente ai progetti che interessano l'economia locale e di essere costantemente aggiornata relativamente a tutte le problematiche aziendali che coinvolgono le istituzioni, le amministrazioni locali, le organizzazioni economiche e sindacali.

UTILITALIA: *acquavenete* aderisce a Utilitalia, 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. 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 S.C.A.R.L.: *acquavenete* è socia di Viveracqua S.c.a.r.l., progetto di collaborazione e integrazione stabile tra i gestori del Servizio Idrico Integrato del Veneto. La forma giuridica è la società consortile, di una dimensione adeguata per una negoziazione efficace e trasparente nei confronti di finanziatori e istituzioni. Attualmente Viveracqua aggrega tutte le 12 aziende venete 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.



La presenza, la comunicazione e gli eventi sul territorio

acquavenete, consapevole dell'importanza per la propria organizzazione della comunicazione interna ed esterna, ha progettato nel 2019 la propria "comunicazione d'impresa" con l'obiettivo di consolidare e mantenere nel tempo l'identità e la propria immagine. Pur operando in condizioni di servizio

regolato ed in concessione *acquavenete* intende: a) migliorare l'efficienza della propria organizzazione e b) garantire attenzione nei confronti degli utenti, del personale, della comunità, del territorio e dell'ambiente. Nell'ambito delle attività di comunicazione, è stata continua la collaborazione di

acquavenete all'interno del gruppo di lavoro "Comunicazione di Viveracqua". Una collaborazione che ha permesso di realizzare iniziative congiunte insieme agli altri gestori aderenti al consorzio, quali: la campagna di comunicazione sul risparmio idrico, l'evento regionale rivolto alle scuole; la partecipazione al Festival dell'Acqua tenutosi a Venezia nei giorni 10 e 11 ottobre 2019; diverse occasioni di formazione per i componenti del gruppo di lavoro, in particolare sulla comunicazione di crisi e la gestione dei social media.

RAPPORTI CON CLIENTI E MEDIA

MEDIA *acquavenete* mantiene attivo un canale di collaborazione con i media, con l'obiettivo di comunicare in modo trasparente e continuativo le attività.

UTENTI



66
COMUNICATI
STAMPA NEL 2019

259
AVVISI SUL
PORTALE WEB

Nel 2019 sono stati pubblicati **259 avvisi sul portale web acquavenete.it**, avvisi inviati anche agli organi di stampa nel caso di interventi programmati sulla rete o modifiche degli orari di apertura.

Tali avvisi vengono pubblicati per facilitare la comunicazione puntuale con gli utenti e per fornire in modo tempestivo tutte le informazioni relative al servizio, quali le sospensioni delle erogazioni per interventi programmati o per riparazioni di condotte a seguito di guasti, variazioni agli orari di apertura degli sportelli, le scadenze per effettuare l'autolettura. Nel mese di giugno 2019, del nuovo **Sportello Online** e dell'**App acquavenete** per smartphone. Questi

strumenti sono particolarmente utili per raggiungere con semplicità e immediatezza una larga fascia di utenti e per inviare comunicazioni urgenti in caso di emergenze.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

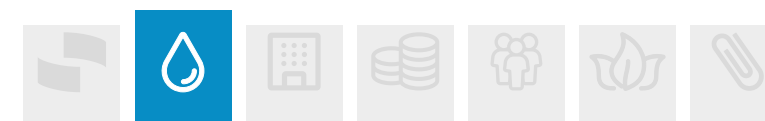
Per rafforzare le attività ordinarie di comunicazione nei confronti degli stakeholder, *acquavenete*, nel corso del 2019 ha lanciato anche quattro campagne di comunicazione. La prima, "**L'acqua smart che riduce lo stress**", ha permesso di lanciare lo Sportello Online e l'App *acquavenete* e di promuoverne la diffusione presso gli utenti.

Il lancio del progetto è stato accompagnato da campagne pubblicitarie sui quotidiani e i principali periodici del territorio, banner sul web e dall'invio di una cartolina allegata alla bolletta e un *leaflet* in distribuzione agli sportelli. Una ulteriore campagna di comunicazione, a mezzo stampa, pubbliche affissioni e la distribuzione di un *leaflet* è stata realizzata per lanciare l'evento "**Acqua in Festa**". Nell'estate 2019, in collaborazione con Viveracqua è stata inoltre realizzata una **campagna sul risparmio idrico**, con materiali per il web e la distribuzione di cartoline allo sportello. Infine, nel mese di dicembre 2019 è stata implementata una nuova campagna per promuovere ulteriormente l'utilizzo di **Sportello Online e App acquavenete**.

acquavenete si è anche fatta promotrice di eventi rivolti in particolare agli organi di comunicazione; il 4 ottobre 2019 si è tenuto a Rovigo il corso di formazione rivolto agli iscritti all'Ordine dei giornalisti

"Cambiamenti climatici e inquinanti emergenti",

promosso in collaborazione con Confservizi Veneto.



INQUINANTI EMERGENTI GLI INCONTRI CON LA COMUNITÀ

La risorsa idrica, ma soprattutto la qualità dell'acqua potabile è un argomento molto attuale, con un ampio risvolto sociale e che richiede un'informazione corretta e puntuale alla cittadinanza. Nel corso di incontri tenutisi nell'anno 2019 la Direzione di *acquevenete* ha informato la cittadinanza circa i vari progetti in fase di avvio per la definitiva risoluzione dell'emergenza PFAS, la qualità dell'acqua attualmente erogata, a "PFAS Zero" grazie alle azioni di filtrazione, e riguardo le azioni intraprese da *acquevenete* per affrontare l'emergenza dell'inquinante cC604 nelle acque del fiume Po.

Nell'ambito di un approccio di totale trasparenza ed informazione, caratterizzato da una costante azione di incontri/confronti con cittadini e comitati da parte della Direzione aziendale, tutte le analisi relative alla presenza di PFAS nell'acqua erogata sono sempre liberamente consultabili sul sito www.acquevenete.it alla voce "Qualità dell'acqua", oltre a essere pubblicate in bolletta.

Il 20 novembre 2019, presso il comune di Rosolina, *acquevenete* ha partecipato con proprio personale a una assemblea

pubblica promossa dall'Amministrazione Comunale sulle caratteristiche delle fonti di approvvigionamento dell'acqua destinata ai cittadini del Comune.

acquevenete E LA GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

In occasione del World Water Day (domenica 24 marzo 2019) *acquevenete* ha promosso a Este (PD) la manifestazione "Acqua in Festa", giunta alla seconda edizione, dopo il debutto nel 2018 a Rovigo: una giornata di festa e di informazione, aperta a tutti i cittadini. Nell'occasione sono stati organizzati laboratori didattici e giochi per i bambini, punti informativi, una corsa podistica tra ponti e canali, una Estemporanea di fotografia e le premiazioni del concorso regionale #Acquaprotagonista, promosso da Viveracqua. Nel corso della giornata è stata sempre aperta la "casetta dell'acqua", momento importante per sensibilizzare sulla salubrità dell'acqua che arriva nelle abitazioni. Il personale del laboratorio analisi ha fornito informazioni sulla qualità dell'acqua potabile che *acquevenete* distribuisce nei comuni serviti.

La manifestazione ha riscontrato una buona partecipazione della cittadinanza e dell'utenza in generale.

sostenibile, quindi, è candidata a diventare un progetto, nell'ambito del quale promuovere le competenze necessarie per mettere in discussione i modelli esistenti, per migliorarli e per costruirne insieme di nuovi. Educare alla sostenibilità significa attivare processi virtuosi di cambiamento complessivo dei comportamenti e degli stili di vita.

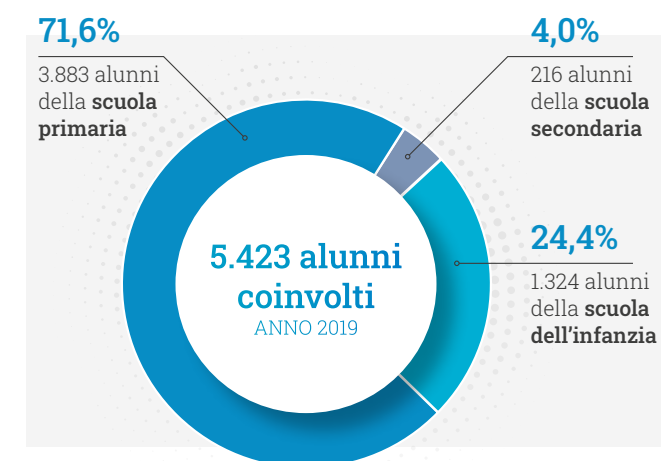
acquevenete, con la propria offerta formativa, destinata in modo capillare alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado dei Comuni serviti, cerca di dare una risposta e di collaborare alle progettualità didattiche del MIUR in materia di acqua e risorse idriche. Grazie alla collaborazione con la cooperativa sociale incaricata, è stato possibile realizzare un progetto educativo importante, caratterizzato da interventi educativi in aula mirati e destinati alle diverse fasce di età, laboratori interattivi presso il Centro didattico aziendale "Acquambiente" (Comune di Baone), visite didattiche presso le centrali di potabilizzazione di Badia Polesine, Ponte Molo e Corbola.

Le tematiche educative sono state trattate con particolare attenzione alla conoscenza della nostra realtà territoriale. Durante gli interventi in classe si è fatto il più possibile ricorso ad attività pratiche, riducendo le parti di lezione "frontale"; in particolare, sono state proposte ai ragazzi azioni concrete da mettere in campo per la tutela dell'ambiente.

Sono state coinvolte **72 scuole in 48 diversi Comuni** tra le province servite.

acquevenete ha dato supporto organizzativo anche alle attività educative promosse dall'ATO Polesine per le scuole, ospitando gli studenti per visite guidate agli impianti.

L'offerta formativa per la scuola superiore non è stata progettata, in quanto le esigenze formative sono molto diversificate e di conseguenza difficilmente riconducibili a un unico progetto. Tuttavia, *acquevenete* ha dato la propria disponibilità a presenziare momenti educativi, a dibattiti e iniziative promosse dai singoli istituti, garantendo la presenza del proprio personale. Un esempio è stata la partecipazione del responsabile della comunicazione aziendale al progetto "Interviste sulle tematiche ambientali", promossa dall'I.I.S. "E de Amicis di Rovigo" nel marzo 2019. Interessanti le esperienze con



L'educazione alla sostenibilità

L'educazione allo sviluppo sostenibile è un **obiettivo strategico per il nostro pianeta.**

La sfida ambientale, legata alla conservazione delle risorse, non è più eludibile. Il ruolo dell'educazione, attraverso le scuole, è necessario, perché può aiutare il cambiamento di mentalità degli studenti di tutte le età. L'educazione allo sviluppo

	Scuola dell'infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria	Totale
Interventi educativi in classe	47 (24,7%)	142 (74,7%)	1 (0,6%)	190 (100%)
Laboratori Centro didattico "Acquambiente" di Valle San Giorgio		61 (94,4%)	5 (5,6%)	66 (100%)
Visite guidate a impianti di potabilizzazione		28 (82,3%)	6 (17,7%)	34 (100%)

alcuni istituti a indirizzo chimico, gestito dal responsabile del laboratorio analisi. Sono stati coinvolti circa 300 studenti, in 10 istituti del territorio.

Si è conclusa con successo anche l'iniziativa rivolta alle scuole e legata al concorso "Scuole in gioco per acquevenete", promosso da acquevenete nel proprio territorio e in parallelo dagli altri gestori idrici pubblici veneti del Consorzio Viveracqua. Le classi hanno partecipato con la creazione di uno spot video di un minuto, per promuovere la scelta di bere l'acqua del rubinetto. Le classi risultate al primo posto, rispettivamente nella sezione Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I grado, hanno poi partecipato all'evento "Tutti per l'acqua", quarta edizione della giornata ambientale organizzata da Viveracqua per le scuole del Veneto, che si è tenuta presso il Parco delle Grotte di Oliero il 30 maggio 2019. Nel 2019 acquevenete ha preso parte a una

nuova esperienza, finalizzata sia a obiettivi informativi, ma anche rivolta a sostenere le famiglie per gli oneri economici della frequenza scolastica.

Nel dettaglio, acquevenete ha partecipato alla realizzazione del diario scolastico "Il mio diario - Esplorare il Polesine" destinato agli alunni delle classi terza, quarta e quinta delle Scuole Primarie del Polesine. Un progetto a cura della testata *La Voce di Rovigo*, con il Patrocinio della Regione Veneto e della Provincia di Rovigo, grazie al quale è stato possibile promuovere alcuni importanti messaggi legati al risparmio idrico e alla tutela del territorio. Il coinvolgimento dei dirigenti scolastici e degli insegnanti ha consentito la realizzazione di un prodotto adeguato alle necessità degli alunni, con contenuti controllati e importanti, "adottato" da tutte le scuole coinvolte.

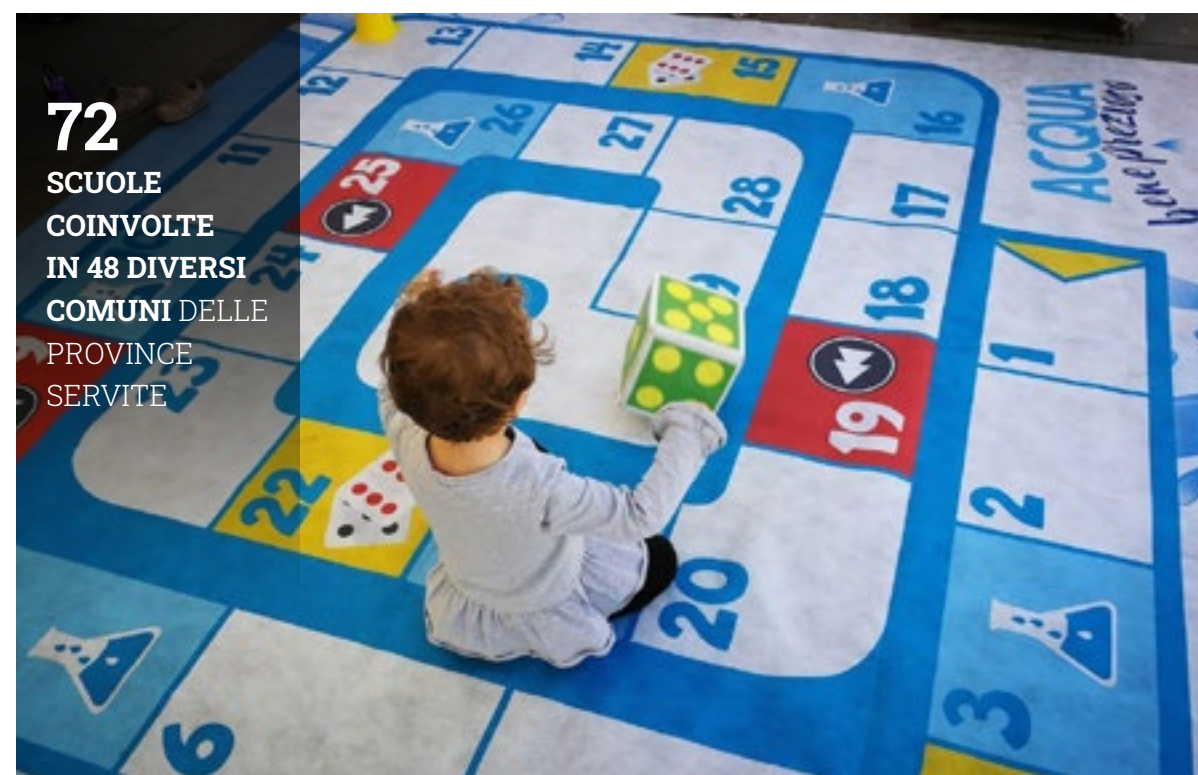
TIROCINI UNIVERSITARI E PROGETTI ALTERNANZA SCUOLA / LAVORO

Per finalità educative acquevenete organizza momenti di alternanza fra studio e lavoro nell'ambito dei processi formativi per agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro. acquevenete mantiene attive le convenzioni per lo svolgimento di "tirocini" e "stage formativo curricolare" con le Università di Padova, Venezia e Ferrara. acquevenete ritiene, infatti, che questo tipo di esperienza formativa sia importante per i giovani che devono inserirsi nel mondo del lavoro, permettendo allo studente di entrare direttamente in relazione con l'ambito lavorativo. Per acquevenete, questi percorsi formativi costituiscono una vantaggiosa opportunità di scambio con giovani portatori di conoscenze scientifiche aggiornate.

L'Alternanza scuola-lavoro, rivolta agli studenti della scuola secondaria di secondo grado, è una modalità didattica che, attraverso l'esperienza pratica, aiuta a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e testare sul campo le attitudini di studentesse e studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio grazie a progetti in linea con il loro piano di studi.



8
TIROCINI E STAGE
FORMATIVI
ATTIVATI NEL 2019



Attività ospitate

Area operativa	nr. 1 tirocinio universitario studente del corso di studio <i>Environmental Engineering</i> , Università di Padova (durata: 8 mesi)
	nr. 1 tirocinio universitario studentessa del corso di studio <i>Ingegneria Chimica e dei Materiali</i> , Università di Padova (durata: 3 mesi)
Area Tecnica	nr. 1 tirocinio curricolare studentessa del corso di studio <i>Ingegneria Civile</i> , Università di Ferrara (durata: 150 ore)
Area Qualità e Sicurezza	nr. 1 tirocinio universitario studentessa del corso di studio <i>Tecniche della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro</i> , Università di Padova (durata: 4 mesi)
Area Amministrazione e Finanza	nr. 2 stage formativi studentesse del Corso di Studi <i>Laurea Triennale Economia e Commercio</i> Università di Venezia (durata: 150 ore)
	nr. 2 percorsi formativi studentesse dell'Istituto di istruzione superiore <i>Edmondo De Amicis</i> (durata: 150 ore)



03



La governance
per una corretta ed
efficiente gestione
di impresa

IL GOVERNO DELL'IMPRESA E LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Rif. GRI: 102-18, 405-1

Il governo della Società è assicurato dal Consiglio di Amministrazione e dall'Assemblea dei Soci. *acquevenete* opera in regime di affidamento del servizio "in house providing" ed è conseguentemente subordinata al controllo analogo dei soci, che hanno un potere di direzione e controllo sui più importanti atti di gestione strategica. Tale funzione viene esercitata, per lo più congiuntamente, attraverso l'Assemblea di Coordinamento Intercomunale, in coerenza con quanto previsto dalla normativa europea, da quella italiana e dallo Statuto.

Il **Consiglio di Amministrazione** ha la responsabilità della gestione della Società. Il Presidente ha funzione di Legale Rappresentante. Il **Collegio Sindacale**, composto da tre membri effettivi e due supplenti nominati dall'Assemblea dei soci, vigila sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile.

La Società è condotta da un **Direttore Generale**, il quale assume ogni misura di iniziativa per l'attuazione degli indirizzi strategici della Società.

ASSEMBLEE SPECIALI

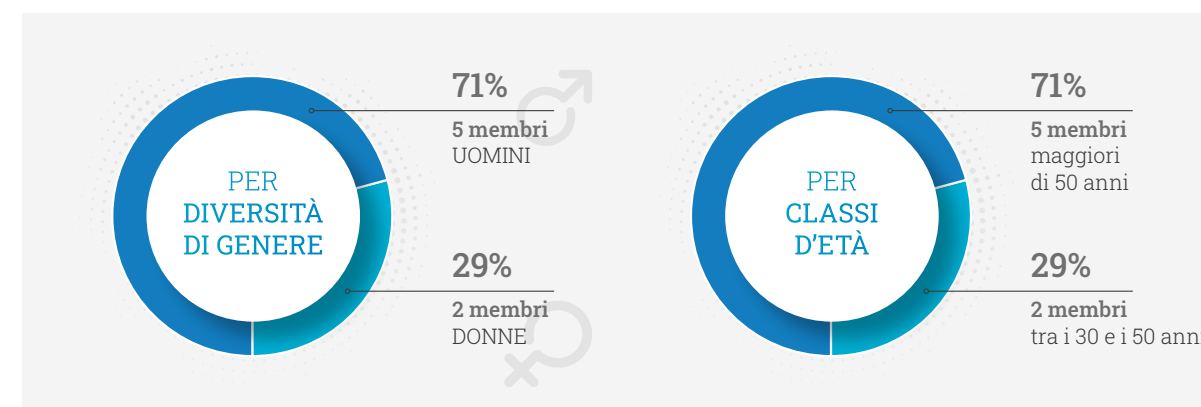
Per ciascun Ambito Territoriale Ottimale (Bacchiglione e Polesine) è istituita un'Assemblea Speciale, costituita dagli Enti locali soci appartenenti a detti Ambiti, per assumere le deliberazioni sulle questioni concernenti in via esclusiva ai rispettivi Ambiti: ATO Bacchiglione e ATO Polesine.

COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO

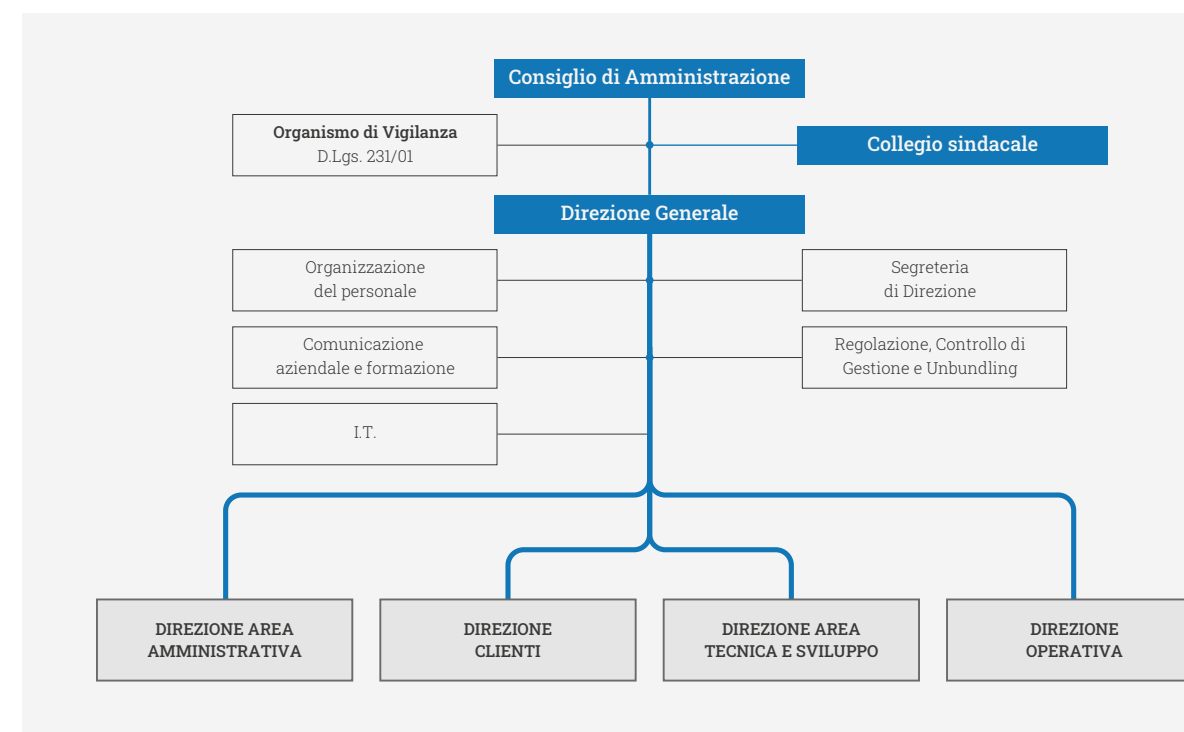
ANNO 2019	
Consiglio di Amministrazione	
Presidente	Piergiorgio Cortelazzo
Vice Presidente	Massimo Bergamin
Consiglieri	Emanuele Barbeta, Antonio Bombonato, Alessandro Ferlin, Paola Fortuna, Anastasia Nariuzzi
Collegio Sindacale	
Presidente	Angelo Capuzzo
Sindaci effettivi	Raniero Mazzuccato Luisa Angela Vallese
Direttore Generale	
	Monica Manto
Assemblea di coordinamento intercomunale	
Presidente	Luigi Viaro Sindaco del Comune di Lendinara
Vice Presidente	Modesto Lazzarin Sindaco del Comune di Terrasa Padovana

Nel 2019 si è riunita in data 15 febbraio l'Assemblea Speciale Ambito Bacchiglione per l'estensione temporale della durata dell'affidamento del S.I.I. fino al 2036 e relativa istanza al Consiglio di Bacino Bacchiglione di riequilibrio.

Composizione del Consiglio di Amministrazione



L'ORGANIZZAZIONE



IL MODELLO DI CONTROLLO

Rif. GRI: 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

Le attività di *acquevenete* sono improntate alla trasparenza, responsabilità e partecipazione per il territorio servito, rappresentato dai cittadini e dalle amministrazioni degli enti locali. *acquevenete* garantisce l'efficace applicazione della propria governance, attraverso strumenti che definiscono i valori, i principi e le responsabilità a cui *acquevenete* aderisce ed esprimono gli impegni e le responsabilità che amministratori, lavoratori, collaboratori e fornitori si assumono in ogni attività aziendale.

della gestione dei rischi e dei controlli sulle attività e sui processi aziendali. Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento, spetta all'Organismo di Vigilanza (OdV), nominato per il triennio 2018-2020, che deve effettuare, nel corso del suo mandato, attività di audit, volte a verificare la corretta applicazione delle regole definite dall'azienda e che il Modello nel suo complesso sia idoneo ai profili di rischio evidenziati.

L'attività dell'OdV è pianificata e organizzata attraverso una serie di riunioni con i soggetti apicali della Società, con il Collegio Sindacale, con verifiche periodiche, che interessano le aree ritenute sensibili in base al Modello adottato da *acquevenete*, e anche tramite la partecipazione ad attività di formazione dei dipendenti.

Attività informativa ed organizzativa: nel corso dell'anno 2019 sono state effettuate le seguenti attività: formazione dei soggetti apicali e dei preposti; attivazione e predisposizione dei flussi informativi verso l'OdV; promozione dell'aggiornamento del Modello; incontri con alcuni soggetti apicali e organi di controllo della società; esecuzione di una serie di audit per la verifica della corretta attuazione del Modello all'interno del processo.

Nel corso del 2020 è proseguita l'attività di vigilanza e controllo sulle tematiche del Modello e verifica dei singoli protocolli. I controlli si sono concentrati sulla verifica del rispetto delle procedure societarie, nonché sulla verifica della conformità normativa dei comportamenti finali adottati. Si è posta specifica attenzione al recepimento della direttiva EU 2017/1371 (c.d. direttiva PIF,

relativa alla lotta contro la frode che lede gli interessi finanziari dell'Unione), il cui decreto è in fase di approvazione da parte del Consiglio dei Ministri.

Si segnala che nel corso del 2019 il Modello è stato aggiornato a seguito di una riorganizzazione aziendale. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione viene informato annualmente delle attività svolte dall'OdV e Internal audit, attraverso i verbali di incontro e la Relazione annuale.

Il documento descrittivo del Sistema di Gestione della responsabilità amministrativa (Modello), unitamente al Codice Etico, sono pubblicati sul sito internet della Società - sezione società trasparente, all'indirizzo: acquevenete.it/it_IT/disposizioni-general

dello stesso, in forza di apposita accettazione o di apposite clausole contrattuali. Il Codice Etico è costituito dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali, dai criteri di condotta verso ciascun stakeholder, che forniscono le linee guida, le norme e le regole di comportamento alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi.

I principi del Codice Etico:

- | | |
|------------------|--------------------------------------|
| 1 Responsabilità | 5 Spirito di servizio |
| 2 Trasparenza | 6 Concorrenza |
| 3 Correttezza | 7 Sostenibilità |
| 4 Efficienza | 8 Valorizzazione delle risorse umane |

Contrasto alla corruzione: *acquevenete*, al fine di confermare il proprio impegno ad agire con correttezza e integrità nelle transazioni e relazioni di lavoro, ha implementato un Sistema di Gestione progettato per contrastare la corruzione. L'Impegno comprende, oltre al Codice Etico, la Politica Anticorruzione, progettata nel rispetto delle vigenti disposizioni applicabili incluse nella Legge 190/2012, nel D.Lgs. 33/2013 e nel D.Lgs. 231/2001.

A tali presidi, si affiancano le misure integrative al Modello. Le misure si basano sull'individuazione delle aree potenzialmente a rischio corruzione - articolate in sottoprocessi e attività - mappate attraverso uno specifico Risk Assessment il quale, coordinando aspetti richiesti dal D.Lgs. 231/2001 e dalla Legge 190/2012, valuta specifici ambiti operativi e la struttura organizzativa di *acquevenete* con riferimento a tutte le attività

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001 SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA



Il D.Lgs. 231/2001 disciplina la responsabilità amministrativa degli Enti (assimilabile alla responsabilità penale) conseguente alla commissione di specifici reati, nell'interesse o a vantaggio degli Enti stessi. La responsabilità amministrativa dell'Ente si aggiunge a quella della persona fisica che ha materialmente commesso il reato e sono entrambe oggetto di accertamento nel corso del medesimo procedimento innanzi al Giudice penale. L'Ente può essere chiamato a rispondere solo in relazione a determinati reati (c.d. reati presupposto) individuati dal Decreto, nonché dalle leggi che espressamente richiamano la disciplina dello stesso.

acquevenete adotta il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello) con l'intento di assicurare una gestione del business trasparente e corretta e aumentare la diffusione della cultura



IL CODICE ETICO AZIENDALE

Il Codice Etico, che costituisce parte integrante del Modello, è una dichiarazione pubblica, in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. Tali principi e regole ispirano il comportamento di *acquevenete* nei confronti di tutti gli stakeholder e sono posti alla base delle relazioni tra gli stessi. Esso costituisce uno strumento con cui la Società si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, alla promozione del processo di sviluppo socio-economico del territorio servito.

Del Codice è data ampia diffusione, inclusi i Soggetti Esterni, che si impegnano al rispetto





INTERNAL AUDIT

svolte. I risultati dell'attività di mappatura sono formalizzati all'interno delle Matrici di Risk Assessment, che danno evidenza degli uffici coinvolti, dello specifico profilo di potenziale rischio di corruzione e delle misure di prevenzione adottate. Le principali aree di rischio individuate sono state le seguenti:

- Affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto;
- Gestione del personale - Ricerca, valutazione e selezione dei candidati;
- Gestione investimenti;
- Affidamento di incarichi di consulenza o prestazioni di servizi.

Per ciascuna area, in seguito alle risultanze dell'analisi di contesto, interno ed esterno, e del Risk Assessment integrato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e della Legge 190/2012, sono quindi state definite, sulla base di criteri di ragionevolezza e proporzionalità al rischio, specifiche misure di prevenzione della corruzione, al fine di neutralizzare o ridurre i rischi identificati.

L'approccio descritto è coerente con le indicazioni metodologiche di cui alla delibera ANAC n. 1064 del 13 novembre 2019. *acquevenete* è sottoposta, secondo il criterio di compatibilità, ai soli obblighi di trasparenza previsti per le pubbliche amministrazioni, ma limitatamente ai dati e documenti inerenti l'attività di pubblico interesse.

Le attività di audit interno sono svolte a supporto dell'Organismo di Vigilanza e del management e sono rivolte a tutte le aree aziendali, anche su aspetti ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori. In merito alle interazioni tra Internal Auditor e Organismo di Vigilanza, tale coinvolgimento può riferirsi a molteplici aspetti, quali il supporto operativo allo stesso Organismo di Vigilanza nello svolgimento di attività di verifica e di monitoraggio del Modello e del Codice Etico, assistere l'organizzazione nel fissare le linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e nel verificarne periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurando che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato e partecipare alle riunioni dell'Organismo di Vigilanza.

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione, l'attività dell'Ufficio di Internal Auditing si è focalizzata nel 2019 sulle aree e settori con più alto livello di rischio.

La gestione delle frodi e i meccanismi di segnalazione - whistleblowing:

Con l'entrata in vigore della legge 190 del 2012, l'Italia si è dotata di un sistema organico di prevenzione della corruzione che prevede, fra le misure da adottare, l'introduzione nel nostro ordinamento di un sistema di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti, c.d. whistleblower. Il "whistleblowing" è lo strumento legale attraverso il quale il lavoratore può segnalare tempestivamente al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'azienda un illecito o un'irregolarità, un rischio o una situazione di pericolo che possa arrecare danno all'azienda, nonché a clienti, colleghi, cittadini, e a qualunque altra categoria di soggetti.

acquevenete ha adottato e diffuso a tutto il personale attraverso una specifica piattaforma informativa e modulo di segnalazione al fine di rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all'istituto del whistleblowing, quali gli eventuali dubbi e incertezze del dipendente su come effettuare le segnalazioni, nonché di fugare i timori di ritorsioni o discriminazioni conseguenti alla

segnalazione stessa. La procedura è stata aggiornata a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 179/2017 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" e successivamente con la Direttiva 2019/1937 del Parlamento Europeo.

LE POLITICHE ED IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Rif. GRI: 103-2, 103-3

LA POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Un Sistema di Gestione Integrato permette, attraverso l'integrazione di più standard internazionali, di gestire le attività in un'ottica di miglioramento continuo. Inoltre, il passaggio delle certificazioni alle revisioni delle norme qualità (ISO 9001:2015), ambiente (ISO 14001:2015) e Sicurezza (ISO 45001:2018) avvenuto nel 2018 ha introdotto la necessità di porre particolare attenzione al contesto e all'individuazione e valutazione dei rischi e opportunità che influiscono sul raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione in un'ottica di gestione *Risk Based Thinking*.

L'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l'ambiente, la sicurezza, la prevenzione della corruzione rappresentano per *acquevenete* uno strumento strategico di sviluppo sostenibile, che permette di favorire la diffusione delle migliori prassi gestionali e di una cultura

della sostenibilità. Il sistema rappresenta il punto di partenza per raggiungere alti livelli di performance ed unisce:



NORMA ISO 9001:2015
Sistema di Gestione per la Qualità



NORMA ISO 14001:2015
Sistema di Gestione per l'Ambiente



NORMA ISO 45001:2018
Sistema di Gestione per la sicurezza sul lavoro

I sistemi nascono come indipendenti gli uni dagli altri, ma la fusione in un'unica prospettiva permette di gestire al meglio il processo produttivo di *acquevenete*, grazie a una visione d'insieme delle peculiarità di ciascun sistema ISO anche per quanto



riguarda gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato, tra i più importanti:

- evitare le duplicazioni o la sovrapposizione delle procedure tra due o più sistemi;
- prevenire o eliminare possibili conflitti tra normative di per sé indipendenti;
- creare sinergie tra alcune importanti fasi gestionali che interessano trasversalmente l'azienda; quali la formazione, la revisione contabile e la documentazione;
- inglobare le attività già esistenti che rispondono a diversi scopi e che possono essere utilizzate e distribuite nel processo d'integrazione.

Gestire efficacemente i sistemi di qualità, sicurezza e ambiente (QSA) in modo integrato, guida l'azienda a una progettualità di crescita coerente e precisa. In particolare, **i principali vantaggi dei sistemi di gestione integrati sono:**

- **unificazione degli obiettivi** di miglioramento, definizione dei criteri decisionali e dei programmi di attuazione;
- **coinvolgimento** del personale a tutti i livelli, in modo da razionalizzare i ruoli e maturare responsabilità e senso etico del lavoro;
- **semplificazione** dei rapporti tra i diversi livelli dell'organigramma aziendale, definendo in maniera chiara ruoli, responsabilità e impatto che ogni attività può avere sul raggiungimento degli obiettivi fissati;
- **unicità del sistema documentale** e della gestione dei dati, evitando la duplicazione di registrazioni comuni ai vari ambiti, facilitando la comunicazione interna, attraverso la condivisione delle informazioni;
- **individuazione di nuovi approcci** strategici, grazie all'analisi dei processi globali, in ottica di impatto ambientale e di riduzione dei rischi dei lavoratori;

- realizzazione della **base** su cui poter certificare l'azienda in materia di responsabilità amministrativa e antiriciclaggio, secondo il D.Lgs. 231/2001;
- elevare il **rating** dell'azienda rispetto alla media del mercato, sia nei confronti di potenziali clienti che di altri stakeholder.

In sostanza, i benefici di un sistema integrato confluiscono in modo funzionale in tre aspetti basilari dell'impresa, **economico, strategico ed organizzativo.**

Gli elementi fondamentali del Sistema di Gestione Integrato: il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) è indicato come rappresentante della Direzione, col compito di favorire il migliore andamento dell'azienda rispetto agli obiettivi stabiliti, in un contesto di continuo miglioramento delle performance.

- ⊙ **Politica per la Sicurezza, la Qualità e l'Ambiente - Impegni della Direzione**
- ⊙ **Carta dei Servizi - Standard di qualità dei servizi e modalità interazione**
- ⊙ **Documento Valutazione rischi e opportunità**
- ⊙ **Piani di Miglioramento per la sicurezza, la qualità e l'ambiente**
- ⊙ **Piano di Formazione competenze del personale**
- ⊙ **Programma Audit Interno**
- ⊙ **Documento di Valutazione dei Rischi condizioni di lavoro all'interno**
- ⊙ **Registri e scadenziari degli adempimenti**

Raccordo con trasparenza e anticorruzione: la promozione della trasparenza e il contrasto ai comportamenti illeciti non identificano un ambito specifico di performance, in quanto presupposto generale. L'amministrazione promuove controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni, sulla insussistenza di cause di incompatibilità nell'assunzione degli incarichi e sulla appropriatezza degli atti amministrativi soggetti alla normativa in materia.

LABORATORIO ANALISI

Il laboratorio analisi interno, accreditato in conformità alla norma ISO 17025, svolge direttamente le analisi di monitoraggio in autocontrollo per tutta la parte riguardante le potabili trattate negli impianti di potabilizzazione delle acque superficiali e quindi acque grezze, di processo e destinate al consumo umano; analizza inoltre le

acque prelevate dalle altre fonti, pozzi e sorgenti e quelle provenienti da forniture di terzi. Le analisi, effettuate in conformità al piano di autocontrollo, riguardano tutti i parametri previsti dalla legge 31/01 e anche i controlli previsti dalla DGRV 1590/2017 in merito alle sostanze perfluoroalchiliche. Per la depurazione vengono effettuate le analisi sui reflui degli impianti provvisti di autorizzazione integrata ambientale e per i depuratori ritenuti strategici.



LA GESTIONE DEI RISCHI

Rif. GRI: 102-11, 102-15

L'APPROCCIO ALLA GESTIONE DEI RISCHI

acquevenete ritiene fondamentale valutare preventivamente e in modo continuativo la natura e il livello dei rischi generati o subiti derivanti dall'attività d'impresa, al fine di definire gli obiettivi strategici aziendali e di indirizzare le decisioni operative d'impresa. A tale scopo, acquevenete si sta dotando di una struttura organizzativa per la gestione del rischio, che permetta di raggiungere un approccio integrato, volto a preservare l'efficacia e la redditività della gestione nel medio periodo.

Attività preliminare è quella relativa al Risk Assessment, ossia il processo sistematico di identificazione e valutazione dei rischi, necessario all'individuazione delle aree maggiormente esposte a rischio, che potrebbero pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi posti dal management. La valutazione del rischio, effettuata e condivisa con i responsabili di processo, consente l'individuazione delle aree per le quali è necessario procedere con specifici audit.



Le aree sono schematizzate nella tabella "Mappatura processi" allegata al Modello ex D.Lgs. 231/2001, ovvero una matrice che, sulla base delle variabili "Probabilità" (frequenza del manifestarsi del rischio o di possibile accadimento dell'evento negativo) e "Impatto" (danno economico potenziale - perdita o mancato guadagno - provocato dal manifestarsi dell'evento negativo) identifica il livello di rischio da associare ad ogni area aziendale.


Le strategie e gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione sono aggiornati sulla base dell'evoluzione degli obiettivi strategici e del contesto socio-economico. L'analisi e il monitoraggio dei rischi non finanziari è proseguita anche attraverso la definizione di una roadmap condivisa dal management aziendale. Tale processo ha comportato:





- analisi preliminare degli scenari e temi di sostenibilità correlati al settore idrico, che ha permesso di inquadrare le principali sfide di sostenibilità, identificando i temi su cui focalizzare l'impegno della società e le relative aree di impatto;

- analisi della relazione tra *acquevenete* ed i suoi processi e le parti interessate; applicata sia verso l'interno (analizzando punti di forza e debolezza) che verso l'esterno (per l'identificazione di rischi e opportunità) di *acquevenete*, in funzione degli elementi di scenario acquisiti;
- definizione dello scenario di riferimento, attraverso l'analisi e l'assegnazione di priorità dei principali mega-trend demografici e sociali, economici e regolatori, climatici ed ambientali a livello globale nel medio e lungo periodo.

Successivamente, attraverso l'analisi delle principali politiche a livello nazionale e internazionale, gli elementi di scenario rilevanti e i loro potenziali impatti nella gestione del Servizio Idrico Integrato, sono state individuate le direttrici prioritarie sulle quali *acquevenete* concentrerà il suo impegno nei prossimi anni e le rispettive aree di intervento su cui focalizzare l'attenzione per rispondere concretamente alle sfide di sostenibilità attuali e future.


LE AREE A RISCHIO PER ACQUEVENETE

Descrizione	Modalità di gestione	Tematismi correlati
Rischi di compliance		
<p>1 Rispetto di norme e regolamenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risoluzione anticipata da parte dei Consigli di Bacino delle Convenzioni di affidamento del SII • Perdita dello status di società "in house" • Inadeguatezza dei sistemi di reporting • Incapacità di mantenere una copertura assicurativa appropriata • Mancato conseguimento degli obiettivi strategici • Procedimenti giudiziari o indagini da parte delle autorità • Mancato allineamento tra gli interessi della società e quelli dei Comuni soci 	<p>Rispetto dei termini e condizioni di affidamento del SII al gestore <i>acquevenete</i></p> <p>Il rispetto delle norme deve essere parte integrante di tutti i processi, compreso il processo decisionale; creare e proteggere il valore aziendale contribuendo al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei processi e delle performance</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Governance della sostenibilità e condotta etica del business • Compliance con leggi e regolamentazione di settore

Descrizione	Modalità di gestione	Tematismi correlati
Rischi finanziari		
<p>2 Rischio di liquidità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cause di forza maggiore e altri eventi imprevedibili che possono influenzare l'equilibrio economico e finanziario • Cambiamenti nella regolamentazione del SII che potrebbero influenzare le entrate e i risultati operativi • Rischio di credito - Aumento dei tassi di insolvenza - Aumento dei costi di finanziamento • Incapacità di accedere alle fonti di finanziamento 	<p>Tracciabilità e reperibilità dei documenti giustificativi delle risorse finanziarie utilizzate con motivazione e attestazione di inerenza e congruità.</p> <p>Gestione e movimentazione dei flussi finanziari autorizzati solo a soggetti muniti di apposita delega /procura; individuazione dei ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio
Rischi di natura ambientale		
<p>3 Utilizzo efficiente delle risorse / Perdite idriche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collasso della rete di approvvigionamento idrico e fognario • Sovraccarico dei sistemi di fognatura derivanti da piogge intense prolungate 	<p>Raggiungere e dimostrare un buon livello di prestazione ambientale, tenendo sotto controllo gli impatti sull'ambiente delle proprie attività, prodotti e servizi, coerentemente con la propria politica ambientale e con i propri obiettivi ambientali</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Uso efficiente e responsabile delle risorse naturali • Gestione sostenibile della risorsa idrica • Tutela della biodiversità • Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali
Rischi relativi alle risorse umane		
<p>4 Salute e sicurezza dei lavoratori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenti e infortuni - Incidenti e responsabilità derivanti dalle attività svolte con conseguenti ricadute sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei dipendenti e/o delle comunità locali • Capacità e competenze dei dipendenti • Controversie con i dipendenti • Violazioni di leggi e regolamenti da parte dei dipendenti • Violazioni del modello di organizzazione e gestione • Violazioni del Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 	<p>Garantire a quanti lavorano per <i>acquevenete</i> livelli sempre maggiori di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, impegnandosi nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sul lavoro
<p>5 Processo di gestione del personale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completamento del processo di integrazione successivo alla fusione Centro Veneto Servizi / Polesine Acque - Adeguatezza del sistema informatico e integrità e riservatezza dei dati e delle informazioni 	<p>Assicurare l'eticità della propria attività nel convincimento che gli obiettivi di crescita aziendale possano coniugarsi con il perseguimento dei più alti standard etici, il rispetto dei valori alla base del vivere sociale e con una buona governance aziendale attuata secondo regole chiare e condivise.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione, gestione e sviluppo risorse umane



Descrizione	Modalità di gestione	Temi materiali correlati
Rischi di business (mercato, operativi e strategici)		
<p>6 Realizzazione Piano investimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie sugli impianti Mancata esecuzione degli investimenti programmati 	<p>Soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate.</p> <p>Verifica effettiva dei lavori eseguiti da parte della Direzione Lavori e controllo della congruità delle opere eseguite.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Investimenti, innovazione e miglioramento tecnologico infrastrutture
<p>7 Rischio di mercato / La concessione</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinazione e revisione della tariffa del SII Violazione degli standard di qualità applicabili Interruzione delle attività del SII a causa del malfunzionamento delle proprie infrastrutture derivante da eventi non controllabili (fenomeni meteorologici estremi, disastri naturali, incendi, danni dolosi ecc). 	<p>Rispetto dei contenuti dello Statuto vigente</p> <p>Approvazione di ogni operazione sul capitale sociale da parte del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea di Coordinamento Intercomunale e dall'Assemblea dei soci</p> <p>Attività di controllo OdV in sede di audit</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione sostenibile della risorsa idrica Tutela delle biodiversità Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
<p>8 Sicurezza e affidabilità nell'erogazione del servizio (interruzioni ed interventi)</p> <ul style="list-style-type: none"> Interruzione delle attività del SII a causa del malfunzionamento delle proprie infrastrutture derivante da eventi non controllabili (fenomeni meteorologici estremi, disastri naturali, incendi, danni dolosi ecc). Carenze idriche causate da calamità naturali, inondazioni e siccità prolungate, precipitazioni inferiori alla media o aumenti della domanda o da fattori ambientali come i cambiamenti climatici, che possono esacerbare le fluttuazioni stagionali nella disponibilità e nell'approvvigionamento idrico, interruzione significativa dell'erogazione dei servizi (in termini di durata o numero di clienti interessati) dovuta a insuccessi o interruzioni impreviste in un'infrastruttura chiave. 	<p>Rispetto delle norme contrattuali e della Carta SII approvata dagli Enti Gestori d'Ambito Bacchiglione e Polesine</p> <p>Attività di controllo da parte dell'Organismo di Vigilanza in sede di audit periodici</p> <p>Applicazione delle Procedure del Sistema di Gestione Integrato</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione sostenibile della risorsa idrica Tutela delle biodiversità Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali Sicurezza, efficienza e continuità del servizio fornito al cliente Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente Rapporti con le comunità locali, il territorio - educazione alla sostenibilità
<p>9 Qualità del servizio Salute e sicurezza dei clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> Contaminazione delle riserve idriche: fisica (torbidità), chimica (Al e Fe), microbiologica (Escherichia coli e batteri coliformi) radiologica e blocco insufficienza acqua captata > 24 h. 	<p>Garantire alle generazioni future un patrimonio ambientale integro, attraverso il risparmio energetico, il rinnovo delle risorse, e la prevenzione dell'inquinamento.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione sostenibile della risorsa idrica Sicurezza, efficienza e continuità del servizio fornito al cliente Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente

Descrizione	Modalità di gestione	Temi materiali correlati
Rischi inerenti la gestione della catena di fornitura e dei processi produttivi		
<p>10 Gestione responsabile della supply chain</p> <ul style="list-style-type: none"> Affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto / Profilo non adeguato dei fornitori rispetto ai principi adottati da acquevenete 	<p>Condivisione con tutti i concorrenti delle informazioni fornite e ricevute</p> <p>Fissazione di termini adeguati per la ricezione delle offerte ai concorrenti</p> <p>Precisazione degli obblighi nel capitolato speciale d'appalto e nella documentazione di gara</p> <p>Obbligo di rotazione, motivazione, trasparenza avvio della procedura di gara nel rispetto del D.Lgs. 50/2016.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Sostenibilità della catena di fornitura

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, il 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 del principio di precauzione comporta, quale parte 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 *acquevenete* tengono conto di tali principi.



IL RISPETTO DELLE NORME LA COMPLIANCE NORMATIVA

Rif. GRI: 206-1, 307-1, 416-2, 417-2, 418-1, 419-1

acquevenete, attraverso gli strumenti messi a disposizione delle proprie politiche e Sistema di Gestione Integrato è in grado di attivare un monitoraggio del rispetto delle norme, della convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato, della Carta dei Servizi, dei Regolamenti e di quanto applicabile in materia di ambiente salute e sicurezza sul lavoro. L'osservanza della normativa di riferimento (leggi e regolamenti) si fonda sul complesso dei documenti e procedure che definiscono la governance di acquevenete.

IL RISPETTO DELLE NORME AMBIENTALI

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti n. 3 verbali di accertamento d'illecito amministrativo, in relazione all'esercizio degli impianti di depurazione, per superamento limiti di alcuni parametri in occasione di prelievi fiscali da parte di ARPAV (depuratori di Maserà, Boara Pisani e Rosolina) e n. 1 di carattere amministrativo (depuratore di Monselice). Sono stati depositati gli scritti difensivi ed il procedimento è ancora in corso.

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

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 previsti dall'art. 74 RQSII (Regolazione della Qualità del Servizio Idrico Integrato), gli applicativi gestionali di fatturazione sono stati adeguati per recepire i criteri di calcolo e di rendicontazione stabiliti dalla normativa. Le casistiche principali che si sono riscontrate sono le seguenti: Comunicazioni all'utente (richieste informazioni); attivazioni; preventivazioni per allacci idrici e fognari.

CYBERSECURITY E TUTELA DELLA PRIVACY

Cybersecurity

Con il D.Lgs. 18 maggio 2018, n.65, l'Italia ha recepito la Direttiva europea 2016/1148, cosiddetta Direttiva NIS (acronimo di Network and Information Security). La Direttiva europea NIS affronta il tema della cybersecurity e definisce le misure necessarie a conseguire un elevato livello di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi e la notifica

degli incidenti di sicurezza informatica subiti. Il decreto 65/2018 individua invece i soggetti competenti a dare una prima attuazione alla cyber difesa europea e si applica anzitutto agli Operatori di Servizi Essenziali (OSE) e ai Fornitori di Servizi Digitali (FSD). acquevenete è stata identificata dal Dipartimento delle informazioni per la sicurezza della Presidenza del Consiglio tra gli operatori di servizi essenziali (OSE) operanti sul territorio italiano nel settore della fornitura e distribuzione di acqua potabile e rientra tra i soggetti tenuti a quanto segue:

- adottare misure tecniche e organizzative adeguate e proporzionate alla gestione dei rischi;
- prevenire e minimizzare l'impatto degli incidenti di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- notificare, senza ingiustificato ritardo, gli incidenti che hanno un impatto rilevante, sulla continuità e sulla fornitura del servizio, informandone anche l'Autorità nazionale competente NIS.

Normativa Privacy

Alla luce dell'entrata in vigore e piena applicazione del Regolamento UE 2016/679, c.d. GDPR, (25 maggio 2018) la Società ha dato corso agli adempimenti necessari per l'adeguamento alle modifiche introdotte in materia di privacy. È stata eseguita un'approfondita attività di mappatura dei trattamenti dei dati personali effettuati nei vari settori aziendali, al fine di individuare le eventuali criticità ed adottare le misure finalizzate ad assicurare il rispetto dei principi introdotti dal Regolamento. L'analisi e l'aggiornamento ha riguardato in particolare tutta la documentazione aziendale (informativa agli utenti, dipendenti e fornitori,

acquisizione delle nomine a Responsabili del trattamento per quei soggetti che trattano dati personali in nome e per conto della Società). È stato inoltre costituito un gruppo di lavoro interno - coinvolgendo i servizi a vario titolo interessati - con il compito di verificare che le procedure aziendali siano rispondenti alla nuova normativa in materia di privacy e di contribuire all'ottimizzazione dei livelli di protezione dei dati personali di cui la Società è titolare.

La Società ha inoltre provveduto alla nomina di un **Data Protection Officer**, i cui dati di contatto sono stati comunicati al Garante per la protezione dei dati personali, con compiti essenzialmente di consulenza ed indirizzo nell'individuazione dei trattamenti svolti e di verifica di conformità degli stessi ai principi del Regolamento EU. acquevenete ha inoltre rafforzato le iniziative in materia di privacy dei dipendenti (geolocalizzazione mediante GPS, videosorveglianza e registrazioni telefoniche del Pronto Intervento ecc.).

Entro il 2019 sarà portato a termine il percorso di aggiornamento per l'adeguamento al nuovo regolamento Privacy Europeo GDPR 2016/679, che introduce nuove misure di sicurezza contro le possibili minacce di perdita di dati o attacchi informatici.

Nessuna contestazione è ad oggi pervenuta relativamente a violazioni della normativa, dei diritti degli interessati e dei dati personali di cui acquevenete è titolare del trattamento.





04



Sostenibilità economica

Creazione e
distribuzione
di valore

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Rif. GRI: 201-1, 201-4

Il conto economico del bilancio d'esercizio del periodo di riferimento viene riclassificato per porre in evidenza il valore economico generato e distribuito agli stakeholder interni ed esterni. Il Valore Economico generato si riferisce al Valore della produzione come da Bilancio di esercizio (Ricavi e Altri ricavi operativi), al netto delle perdite su crediti ed integrato dei proventi finanziari.

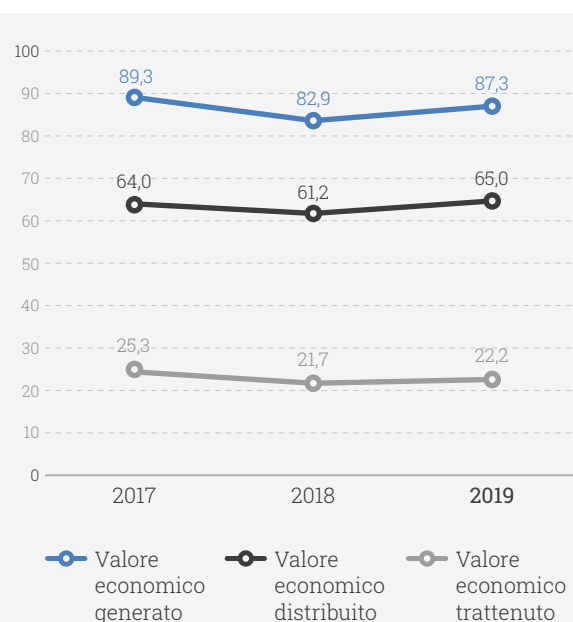
Il Valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder coinvolti. Si segnala che, in linea con lo Statuto della Società, negli anni considerati non sono stati distribuiti dividendi agli stakeholder soci.

Nell'esercizio 2019 *acquevenete* ha realizzato un Risultato operativo lordo (EBITDA) di Euro 26,2 milioni (Euro 26,7 milioni nel 2018), prima delle svalutazioni, ammortamenti, oneri finanziari netti, imposte.

L'utile netto di esercizio è di Euro 2,4 milioni (Euro 2,6 milioni nel 2018).

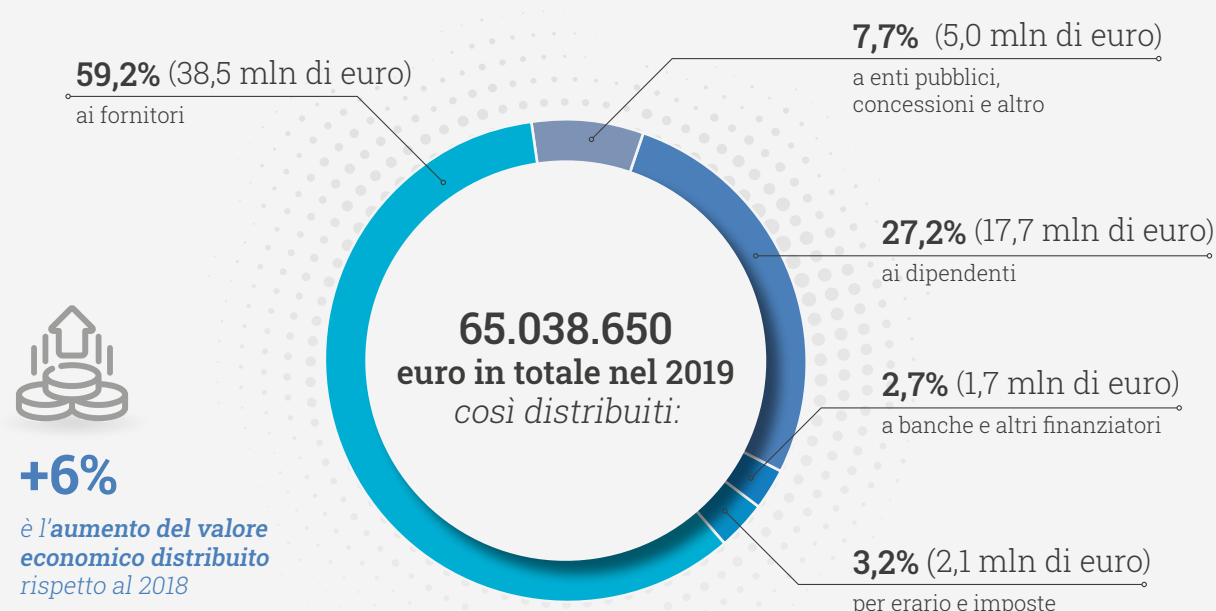
Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, oltre alla fiscalità differita.

VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO [in milioni di euro]



La quota più rilevante del valore distribuito da *acquevenete* viene destinata ai fornitori (59,2%), mentre alle risorse umane viene distribuito il 27,2%. *acquevenete* contribuisce direttamente e indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale attraverso la propria attività.

	2017	2018	2019
VALORE ECONOMICO GENERATO ⁽¹⁾	89.280.210 €	82.913.310 €	87.252.300 €
• Fornitori (costi operativi)	41.973.992 €	33.878.632 €	38.525.301 €
• Fornitori, enti pubblici, concessioni e altro ⁽²⁾	-	5.477.040 €	4.995.720 €
• Risorse umane (costo del personale)	16.248.404 €	17.394.050 €	17.661.690 €
• Banche e altri finanziatori (oneri finanziari)	2.313.901 €	1.883.442 €	1.745.799 €
• Erario e imposte	3.436.272 €	2.571.691 €	2.110.141 €
• Dividendi distribuiti e azionisti	-	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	63.972.569 €	61.204.855 €	65.038.650 €
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	25.307.641 €	21.708.455 €	22.213.650 €



SUSSIDI E CONTRIBUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel corso dell'esercizio 2019 *acquevenete* ha contabilizzato a conto economico, un importo di Euro 4,7 milioni (Euro 4,6 milioni nel 2018) di contributi in conto investimenti (regionali, comunali, FoNI e contributi vari) a fronte del piano di investimenti per l'adeguamento della

rete di acquedotti e fognatura. Tali importi, che comprendono contributi diversi da quelli ricevuti dalla Pubblica Amministrazione, sono dettagliati nella nota integrativa al bilancio di esercizio 2019 di *acquevenete*.

(1) Valore della produzione al netto della svalutazione dei crediti (ed integrato dei proventi finanziari).

(2) Il dato riferito all'esercizio 2017 è compreso nel totale dei costi operativi.



GLI INVESTIMENTI REALIZZATI

Rif. GRI: 203-1

Politiche e piani di investimento

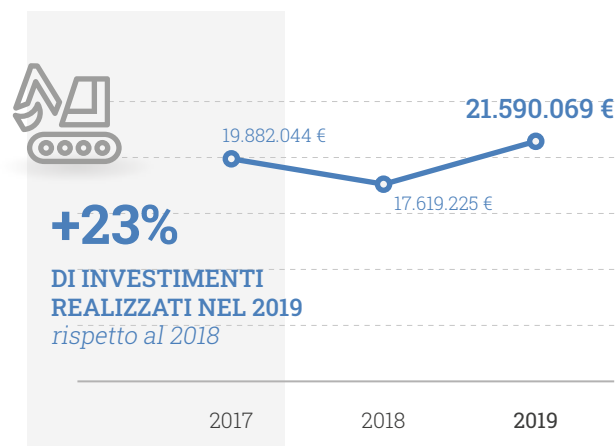
Servizi e infrastrutture di rete

Gli obiettivi primari di *acquevenete* sono quelli di: massimizzare gli investimenti sul territorio, garantire soluzioni infrastrutturali adeguate ad affrontare situazioni di emergenza e garantire la copertura dei livelli del servizio secondo i Piani d'Ambito deliberati dai rispettivi Consigli di Bacino.

acquevenete conferma il proprio impegno per il rifacimento delle opere al termine della vita utile, la manutenzione straordinaria e l'aggiornamento tecnologico, in grado di garantire una maggiore efficienza operativa, coniugando qualità e continuità del servizio, protezione ambientale e uso sostenibile della risorsa idrica.

Gli investimenti del periodo

Nel seguente prospetto si riporta il dettaglio degli investimenti realizzati nell'ultimo triennio:



Le tabelle successive evidenziano gli interventi per servizio (acquedotto, fognatura e depurazione), con l'indicazione di quelli realizzati in corso d'anno, quelli entrati in esercizio e quelli ancora in corso nei due ambiti territoriali.



INVESTIMENTI REALIZZATI PER AMBITO

	2017	2018	2019
ATO Bacchiglione	12.360.431 € (62,2%)	9.027.539 € (51,2%)	11.792.338 € (54,6%)
ATO Polesine	7.521.613 € (37,8%)	8.591.686 € (48,8%)	9.797.730 € (45,4%)
TOTALE	19.882.044 € (100,0%)	17.619.225 € (100,0%)	21.590.069 € (100,0%)

INVESTIMENTI ANNO 2019 REALIZZATI PER AMBITO E SERVIZIO

	Investimenti realizzati	Investimenti entrati in esercizio	Saldo Lavori in corso
Acquedotto	13.328.250 €	13.920.255 €	6.136.730 €
Fognatura	4.208.270 €	6.201.134 €	3.484.384 €
Depurazione	2.709.807 €	3.094.322 €	1.895.087 €
Altro	1.343.741 €	1.256.354 €	487.556 €
TOTALE	21.590.069 €	24.472.066 €	12.003.757 €

	Investimenti realizzati	Investimenti entrati in esercizio	Saldo Lavori in corso
	Acquedotto	6.806.942 €	7.455.340 €
	Fognatura	2.740.158 €	4.523.412 €
	Depurazione	1.289.724 €	1.621.897 €
	Altro	955.513 €	868.127 €
Totale ATO Bacchiglione	11.792.338 €	14.468.776 €	10.155.208 €
	Acquedotto	6.521.308 €	6.464.915 €
	Fognatura	1.468.112 €	1.677.722 €
	Depurazione	1.420.083 €	1.472.426 €
	Altro	388.227 €	388.227 €
Totale ATO Polesine	9.797.730 €	10.003.290 €	1.848.549 €





ACQUEDOTTO LA SOSTITUZIONE DELLE CONDOTTE

Nel 2019 gli investimenti per il rinnovo (sostituzione) delle condotte idriche sono più che raddoppiati rispetto all'anno precedente.

	2018	2019
 ATO Bacchiglione Condotte sostituite	5,27 km	21,23 km
 ATO Polesine Condotte sostituite	9,38 km	12,90 km
TOTALE	14,65 km	34,13 km

GLI INVESTIMENTI MEDI PER ABITANTE

Il confronto degli **investimenti per abitante** di *acquevenete* rispetto ai dati nazionali e dell'area Nord Italia fa emergere un sostanziale allineamento (Fonte: Studio REF Ricerche 117/ marzo 2019 - *Investimenti nell'acqua: la vera "manovra espansiva" per l'economia italiana - Investimenti medi periodo 2016-2019*).

Il dato degli investimenti 2019 di *acquevenete* è peraltro superiore rispetto alla media degli investimenti pro capite dell'area Nord italiana nel periodo 2012-2017 (*Blue Book - Fondazione Utilitatis ottobre 2019 - Media degli investimenti pro capite realizzati 2012-2017 per area geografica*).



43 €
INVESTIMENTO
MEDIO PER
ABITANTE
nel 2019

L'IMPATTO SUL TERRITORIO

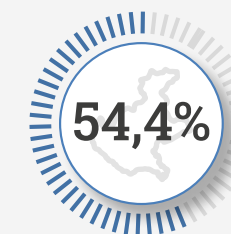
Rif. GRI: 203-2, 204-1

Il valore distribuito da *acquevenete* ricade in misura significativa sul territorio e la comunità di riferimento della Società, contribuendo a garantire un impatto positivo sull'economia e sugli operatori stessi.

LA RICADUTA ECONOMICA SUL TERRITORIO I FORNITORI

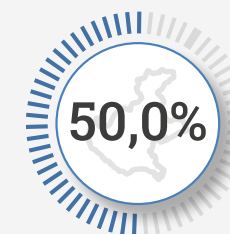
Nel 2019 il totale delle forniture affidate da *acquevenete* a fornitori del territorio (Regione Veneto) è di Euro 18,5 milioni per acquisti di beni e servizi (54,4% del totale dei costi operativi da bilancio del periodo).

Su 33.895.453 € di **costi operativi** totali, il



pari a 18.451.568 € è la **QUOTA DI SPESA PER FORNITORI LOCALI NEL 2019**
(40,8% nel 2018)

Su 21.590.069 € di **investimenti** totali, il



pari a 10.790.340 € è la **QUOTA DI INVESTIMENTI PER FORNITORI LOCALI NEL 2019**

LA RICADUTA OCCUPAZIONALE SUL TERRITORIO

Allo scopo di fornire un'indicazione rispetto alle ricadute occupazionali complessive derivanti dagli investimenti effettuati nel 2019 e pianificati per il 2020 da *acquevenete* è stata utilizzata la stessa fonte menzionata in relazione alle statistiche degli investimenti, ovvero lo Studio REF Ricerche 117/ marzo 2019 *Investimenti nell'acqua: la vera "manovra espansiva" per l'economia italiana*. Tali ricadute possono essere così stimate:



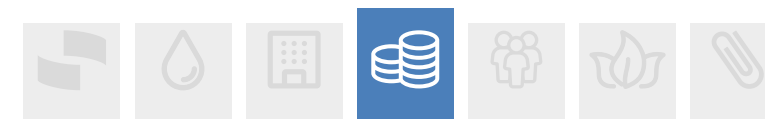
Investimenti realizzati nel 2019:
21,6 milioni di euro

Ricaduta occupazione stimata complessiva: **465 UNITÀ⁽¹⁾**

Investimenti pianificati per il 2020:
36,4 milioni di euro

Ricaduta occupazione stimata complessiva: **780 UNITÀ⁽¹⁾**

(1) Elaborazione *acquevenete* da Studio REF Ricerche 117/marzo 2019 - *Investimenti nell'acqua: la vera "manovra espansiva" per l'economia italiana* (Dato quantitativo non sottoposto a revisione).





05



Le risorse umane

Gestione, valorizzazione
e sviluppo del personale

LE POLITICHE DI GESTIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

Rif. GRI: 102-41, 103-2, 103-3

Le risorse umane costituiscono un bene imprescindibile e fondamentale per *acquevenete*. Le competenze e la qualità delle persone costituiscono il vero capitale di *acquevenete*.

Il costante coinvolgimento nei processi aziendali e la continua attività di formazione del personale contribuiscono in modo determinante al raggiungimento degli obiettivi ed alla crescita delle professionalità.

RAPPORTI CON IL PERSONALE

Nel corso del 2019 è stata ulteriormente ridefinita l'organizzazione aziendale e l'operatività delle aree coinvolte. Le aree maggiormente interessate sono state quelle del settore della potabilizzazione delle acque e dell'area tecnica, ma anche all'interno dell'area amministrativa sono state effettuate delle valutazioni e ridistribuiti alcuni carichi di lavoro.

POLITICA DELLE ASSUNZIONI DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

I criteri e le modalità per il reclutamento del personale e per il conferimento degli incarichi sono definiti dal Consiglio di Amministrazione nel luglio del 2013. *acquevenete* si attiene al rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità ed imparzialità nella ricerca, selezione ed assunzione del personale, nel conferimento degli incarichi lavorativi, nella progressione in carriera e riqualificazione professionale,

Il personale viene responsabilizzato affinché possa:

- ⊙ Comprendere l'importanza del suo contributo e del suo ruolo all'interno della società
- ⊙ Discutere apertamente di problemi e situazioni attinenti le proprie mansioni
- ⊙ Condividere liberamente con le altre funzioni aziendali conoscenze ed esperienze pregresse
- ⊙ Ricercare attivamente occasioni per sviluppare le proprie competenze e conoscenze
- ⊙ Valutare le prestazioni a fronte degli obiettivi e dei traguardi stabiliti
- ⊙ Accettare gli incarichi e la responsabilità di risolvere eventuali problemi o perseguire determinati obiettivi condivisi
- ⊙ Contribuire al miglioramento continuo

bandendo qualsiasi forma di discriminazione, aderendo a politiche meritocratiche e di pari opportunità, nel rispetto della normativa vigente e del CCNL applicato. *acquevenete*, inoltre, assicura la piena e costante copertura delle posizioni lavorative necessarie a garantire ottimali livelli qualitativi e di servizio.

LE RELAZIONI INDUSTRIALI LA GESTIONE DELLE RISORSE

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato è il Contratto Unico Gas Acqua. È stato sottoscritto un premio di risultato che riguarda la totalità dei dipendenti, il quale è strutturato per obiettivi sia aziendali

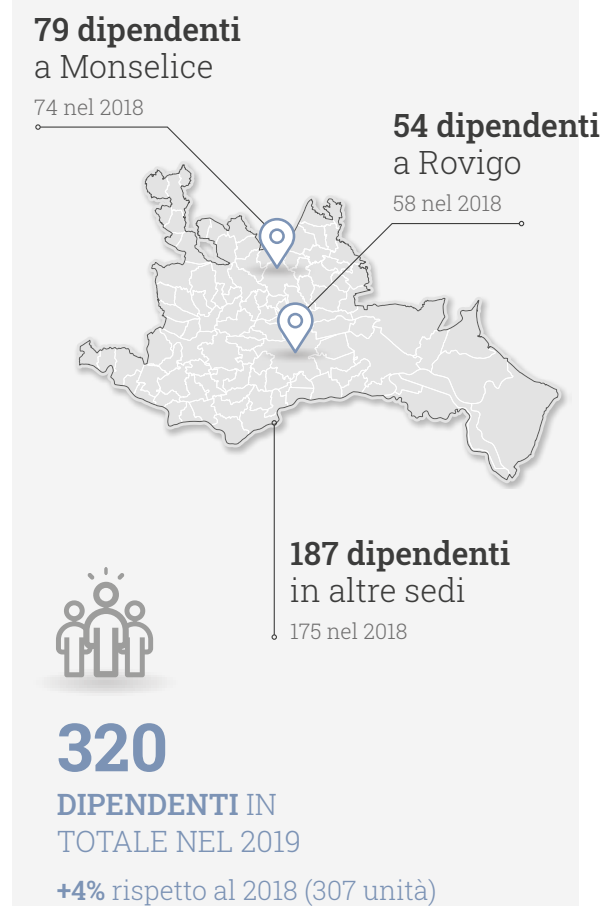
che di area, al fine di favorire prestazioni sempre migliori e per armonizzare le esigenze aziendali con quelle dei lavoratori. Resta costante il confronto con le Organizzazioni Sindacali, che ha portato alla sottoscrizione di alcuni accordi di secondo livello riguardanti in particolare il welfare aziendale.

LE PERSONE DI ACQUEVENETE

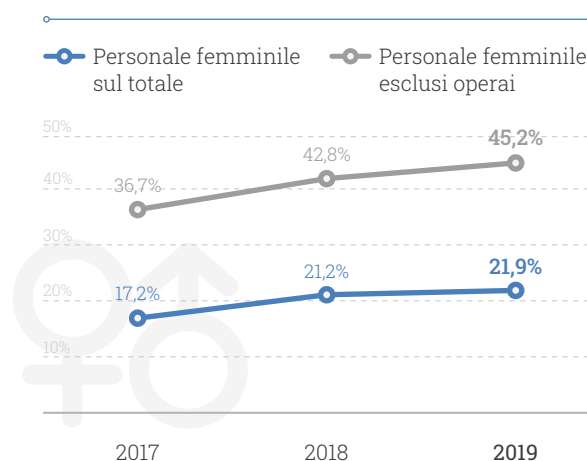
Rif. GRI: 102-8, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1, 405-2

Il personale operativo è per la maggior parte dislocato nelle varie sedi territoriali, mentre il personale amministrativo si divide tra le sedi di Monselice e Rovigo.

DIPENDENTI PER SEDE



INCIDENZA PERSONALE FEMMINILE



La percentuale di personale femminile è del **21,9%**. Nel 2019, sono state assunte 2 donne di età inferiore ai 30 anni. *acquevenete* applica una **politica di parità di genere** relativamente alle retribuzioni riconosciute ai propri dipendenti. Le differenze di retribuzione tra uomini e donne, a parità di livello, non sono significative.

DIPENDENTI PER QUALIFICA E GENERE

	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	8	9	1	7	8	1	6	7
Impiegati e quadri	50	80	130	64	80	144	69	79	148
Operai	-	158	158	-	155	155	-	165	165
TOTALE	51	246	297	65	242	307	70	250	320

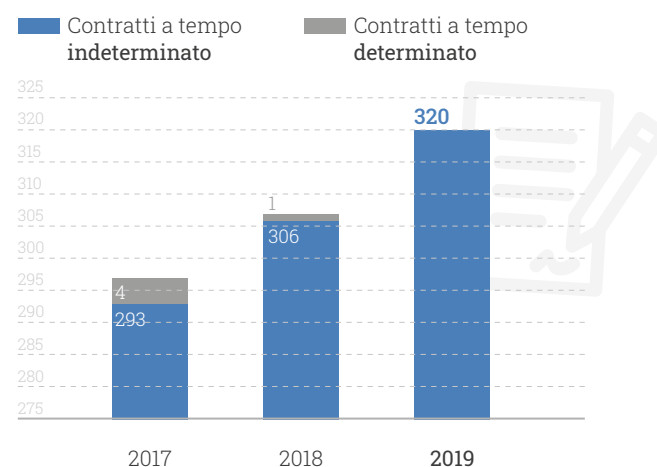
DIPENDENTI PER CLASSI DI ETÀ

	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30 anni	2	2	4 (1,3%)	8	1	9 (2,9%)	4	8	12 (3,8%)
Da 31 a 50 anni	31	116	147 (49,5%)	38	112	150 (48,9%)	44	113	157 (49,1%)
Maggiori di 50 anni	18	128	146 (49,2%)	19	129	148 (48,2%)	22	129	151 (47,2%)
TOTALE	51	246	297 (100,0%)	65	242	307 (100,0%)	70	250	320 (100,0%)

LE FORME CONTRATTUALI ED IL TIPO DI IMPIEGO

Al 31 dicembre 2019 i dipendenti di *acquevenete* sono assunti, nella loro totalità, con un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Per i dipendenti assunti a tempo determinato o part-time, a parità di livello, sono previsti gli stessi "benefici" riconosciuti ai dipendenti assunti a tempo indeterminato o a tempo pieno. Al 31 dicembre 2019 erano in organico 15 dipendenti con tipologia di impiego part-time.



IL TURNOVER

Nel 2019 sono stati assunti 24 dipendenti a fronte delle 11 cessazioni del rapporto di lavoro, derivanti da pensionamenti. Le cessazioni hanno riguardato prevalentemente il personale maschile.

Il tasso di turnover in ingresso è stato del 7,8% (calcolato rapportando il totale delle assunzioni al numero di dipendenti alla fine del periodo precedente). Il tasso di incremento netto delle risorse, al netto delle uscite per pensionamento, è stato del 4,2%.



+24
NUOVE ASSUNZIONI NEL 2019

	ASSUNZIONI						CESSAZIONI					
	2018			2019			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30 anni	7	-	7	2	8	10	-	-	-	1	-	1
Da 31 a 50 anni	8	7	15	5	7	12	-	-	-	1	1	2
Maggiori di 50 anni	-	-	-	-	2	2	-	12	12	-	8	8
TOTALE	15	7	22	7	17	24	-	12	12	2	9	11

I CONGEDI PARENTALI

Le dipendenti donna che hanno usufruito del congedo parentale per maternità a giorni sono state 6 nel 2019 e 5 nel 2018.

Del congedo parentale hanno usufruito anche gli uomini: 2 nel 2019 e 2 nel 2018. L'utilizzo è stato prevalentemente di breve durata ed i dipendenti interessati sono rientrati e tuttora in servizio.



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 401-3, 403-1, 403-2, 403-4

Si precisa che, ai fini della rendicontazione dei dati e delle informazioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro, la Società ha applicato, anche per il periodo 2019, i GRI Standard 403/2016. Il processo di adeguamento dell'informativa al GRI 403/2018 è in corso e verrà adottato per la DNF dell'esercizio 2020.

ADEGUAMENTI DI STRUTTURE E IMPIANTI

Durante l'anno 2019 sono stati messi in atto molteplici interventi di miglioramento delle strutture di sicurezza collocate all'interno degli impianti di depurazione di Adria, Porto Viro, Cavarzere, Stienta e Ficarolo.

Gli interventi hanno riguardato in particolare scale di accesso, passerelle manutenzione, pianerottoli, sistemi di linea vita per lavori in quota.

Per quanto riguarda le centrali di potabilizzazione gli interventi hanno interessato le Centrali di Badia Polesine e di Boara Polesine (sistema di linea vita per lavori in quota, messa in sicurezza strutturale passerelle e coperture sale).

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

La gestione dell'azienda e delle sue risorse umane e infrastrutturali non può prescindere dal costante controllo dei processi sensibili, con particolare riguardo alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali per tutto il personale e per tutte gli altri soggetti coinvolti, quali ad esempio imprese esecutrici,

visitatori e fornitori. Tale impostazione consente di migliorare costantemente la sicurezza e la salute in tutti i luoghi di lavoro, riducendo al minimo i rischi e garantendo così migliori condizioni lavorative. I principi a cui si ispirano gli obiettivi aziendali sono i seguenti:

- rispetto dei criteri definiti dall'Organizzazione (documenti, procedure ecc.);
- impegno a un ragionevole e costante miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza;
- riduzione al minimo del numero di incidenti occorsi durante le attività, con particolare riferimento agli infortuni sul lavoro;
- miglioramento della propria struttura organizzativa mirando a una minima burocratizzazione, elevata dinamicità, valorizzazione e sensibilizzazione delle risorse umane disponibili;
- miglioramento dei processi, delle attività lavorative e dell'ambiente di lavoro a tutela dei lavoratori, delle imprese esecutrici e dei fornitori;
- attenzione al rispetto della salute e della sicurezza, intese come prevenzione degli incidenti, degli infortuni e delle malattie professionali e non solo come interventi correttivi per l'eliminazione delle non conformità o mero adeguamento legislativo;
- aperta collaborazione con committenti, fornitori, Enti e Amministrazioni, Autorità di controllo e forze sociali per la gestione delle problematiche connesse alla salute e alla sicurezza di tutte le parti interessate, che frequentano o possono frequentare i luoghi di lavoro *acquevenete*;
- miglioramento continuo dell'efficace

attuazione del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza nei luoghi di lavoro.

La Direzione definisce, in occasione dei riesami periodici, programmi adeguati, obiettivi e traguardi specifici con indicatori misurabili, in grado di evidenziare la capacità di costruire e mantenere le migliori prestazioni possibili in tema di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. Vengono, pertanto, messe a disposizione adeguate risorse, comprese quelle economiche e finanziarie, compatibili con gli obiettivi stabiliti. Al fine di accrescere il livello di consapevolezza dei propri collaboratori, anche in materia di salute e sicurezza sul lavoro, *acquevenete* si adopera affinché:

- l'informazione sui rischi legati alle diverse attività svolte sia diffusa a tutti i lavoratori interessati;
- la formazione e l'addestramento dei lavoratori siano effettuati e aggiornati con specifico riferimento alla mansione svolta e alle attrezzature di lavoro utilizzate;
- sia garantita la consultazione dei lavoratori, anche attraverso il loro rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, in merito agli aspetti della sicurezza e salute sul lavoro, attraverso specifiche riunioni da tenersi a cadenza periodica;
- tutti i lavoratori siano edotti e sensibilizzati per svolgere i compiti loro assegnati in materia di sicurezza, attraverso l'istituzione di specifici incontri;
- si faccia fronte con rapidità ed efficacia a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
- siano promosse la cooperazione e il coordinamento tra le varie risorse aziendali

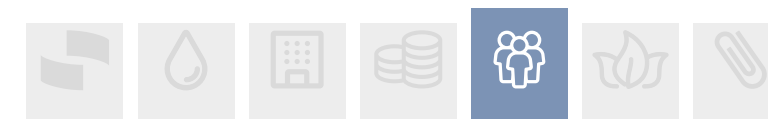
nonché le possibili imprese in appalto, anche attraverso specifiche riunioni periodiche e specifica formazione finalizzata al team building;

- sia promossa la collaborazione con le organizzazioni e con gli Enti esterni preposti.

acquevenete ha applicato tali disposizioni per realizzare un modello di organizzazione e gestione idoneo ad avere efficacia ai fini della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, applicabile ai reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Il documento, conforme nei contenuti alle indicazioni presenti nell'art. 28 del D.Lgs. 81/08, contempla tutti i rischi aziendali legati a: ambienti di lavoro, macchine e attrezzature, impianti elettrici, meccanici, trasporto fluidi, gas, sostanze chimiche e reagenti, agenti biologici, cancerogeni, mutageni, agenti fisici, rumore e vibrazioni, incendio, esplosione, atex, scariche atmosferiche, campi elettromagnetici, rinvenimento ordigni bellici nelle attività di scavo, radiazioni ottiche artificiali o naturali, stress lavoro correlato, contesto organizzativo.

Per la verifica dell'entità del rischio, i contenuti derivano da diverse misurazioni strumentali, quali ad esempio l'esposizione al rumore, alle vibrazioni, ai campi elettromagnetici, alle radiazioni ottiche, alle fibre di amianto e ai livelli di concentrazione di reagenti aerodispersi.

Qualora il rischio considerato può avere particolare rilevanza in termini di salute dei lavoratori (ad esempio nel caso dell'amianto) viene effettuato un monitoraggio annuale; altrimenti l'aggiornamento delle singole valutazioni ha cadenza quadriennale.



INTERVENTI E OBIETTIVI 2020

Per l'anno 2020 sono previsti importanti investimenti per la manutenzione straordinaria dei dispositivi di protezione collettiva presenti presso gli impianti di depurazione e le centrali di potabilizzazione, quali l'installazione di sistemi di trattenuta per l'esecuzione delle manutenzioni di sedimentatori e chiariflocculatori, l'installazione di nuove strutture in acciaio per effettuare le attività di manutenzione e gestione di apparecchiature in quota; la riqualificazione di alcuni accessi delle centrali del vuoto; progettazione e installazione di sistemi di recupero e/o anticaduta per l'esecuzione delle manutenzioni di serbatoi interrati.

Gli interventi più onerosi riguarderanno gli adeguamenti delle strutture che fanno capo al patrimonio immobiliare; si tratta della installazione di nuove strutture per la gestione degli impianti, comprensive di tutte le strutture richieste dalle vigenti normative in materia di attività da svolgersi in quota o all'interno di spazi confinati.

Sono previsti anche interventi di risanamento di strutture in calcestruzzo, con particolare riferimento ai serbatoi pensili che presentano maggiori fenomeni di degrado delle strutture e dei copri ferro, con conseguente distacco di frammenti che espongono a rischio il

personale addetto alla gestione del servizio. In abbinamento all'attività di integrazione del sistema di sicurezza aziendale con gli altri schemi di certificazione, è previsto il completamento del programma di formazione del personale sulle nuove procedure e istruzioni operative, nonché gli aggiornamenti sulla formazione obbligatoria prevista dagli accordi Stato Regione.

I RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

Le RSA, rappresentanze sindacali, ai sensi della normativa di riferimento (D.Lgs. 81/2008), hanno nominato tre Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, ai quali sono demandati i compiti di consultazione dei lavoratori nell'ambito della sicurezza del lavoro. Il sistema di prevenzione è coordinato da un Responsabile della sicurezza nominato internamente all'azienda.

LE ASSENZE

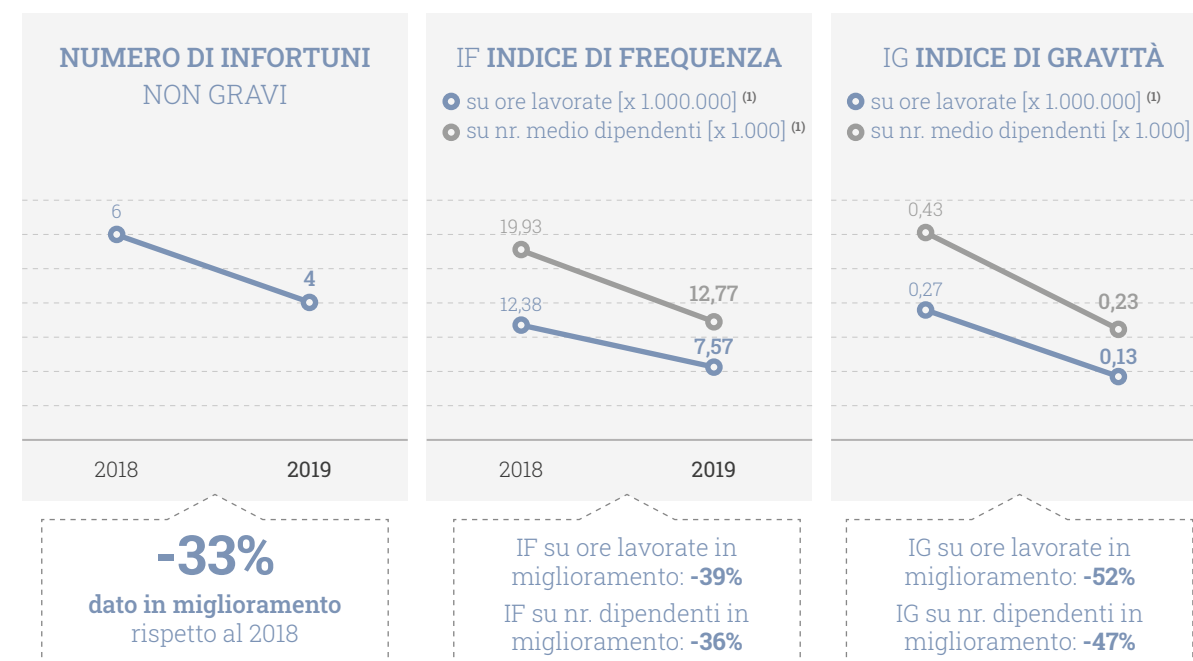
	2017	2018	2019
	Ore di assenza e percentuale sul totale	Ore di assenza e percentuale sul totale	Ore di assenza e percentuale sul totale
Malattia	16.956,45 h (80,79%)	14.065,13 h (84,74%)	17.626,25 h (91,20%)
Maternità	1.411,98 h (6,73%)	693,83 h (4,18%)	532,32 h (2,76%)
Infortuni	1.385,95 h (6,60%)	775,50 h (4,67%)	685,55 h (3,55%)
Scioperi	889,82 h (4,24%)	481,23 h (2,90%)	-
Permessi sindacali	343,24 h (1,64%)	582,52 h (3,51%)	481,98 h (2,49%)
TOTALE	20.987,44 h (100,00%)	16.598,21 h (100,00%)	19.326,10 h (100,00%)

Relativamente alle malattie indicate nella tabella precedente si precisa che non si tratta di casistiche legate a malattie di natura professionale.

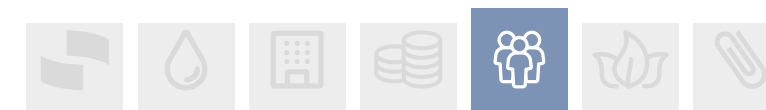
GLI INFORTUNI

Il numero di infortuni del 2019 è stato di 4 (non gravi), per un ammontare complessivo di 71 giorni di assenza totale da lavoro. Nel 2019 non sono stati inoltre rilevati, sulla

base delle procedure del Sistema di Gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, casi classificabili come incidente *near miss*, ovvero di quasi incidenti o mancati infortuni.



(1) Gli indici fanno riferimento a un numero di ore lavorate pari a 484.731,94 h nel 2018 e 528.102,33 h nel 2019 e su numero medio di dipendenti pari a 301,08 nel 2018 e 313,25 nel 2019.



LA FORMAZIONE

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 404-1

POLITICHE FORMATIVE E ATTIVITÀ SVOLTE

La politica aziendale strategica in materia di formazione e consultazione dei lavoratori ha previsto l'accesso all'informazione, formazione e addestramento continuo in materia di salute e sicurezza per tutti i dipendenti, al fine di sviluppare competenze, consapevolezza e partecipazione, in un'ottica di miglioramento continuo.

In relazione alle attività formative svolte in merito alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, il datore di lavoro, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione e avvalendosi di formatori interni qualificati, come da decreto interministeriale del 6 marzo 2013, ha provveduto ad assicurare la formazione e informazione per ogni nuovo assunto in relazione ai rischi generali e specifici. Lo stesso ha provveduto, sempre avvalendosi di risorse interne qualificate, a effettuare periodici incontri informativi, formativi e di addestramento rivolti a tutti i dipendenti.

Con l'assunzione del nuovo ASPP (Addetto al servizio protezione e prevenzione aziendale), che ha ultimato la propria formazione nel settembre 2019 acquisendo così i requisiti di formatore in materia di sicurezza e salute, si sono attivati più corsi interni che, insieme a una migliore organizzazione dei tempi e ad azioni formative sul "campo", sono risultati di maggior efficienza ed efficacia. Nel 2019 si è ritenuto necessario avviare percorsi formativi per tutto il personale finalizzati al raggiungimento dei seguenti obiettivi prioritari:

- allineare le conoscenze del personale alle dotazioni informatiche specifiche per i diversi settori aziendali e consolidare la conoscenza dei "gestionali informatici trasversali", NAV e Archiflow, indispensabili per una gestione efficiente delle routine lavorative;
- verificare e pianificare i percorsi formativi obbligatori, collegati all'assetto organizzativo e alle mansioni;
- consolidare percorsi di formazione esperienziale, destinati alla crescita interpersonale;
- puntare sul miglioramento delle competenze professionali, come investimento continuo per il miglioramento aziendale.

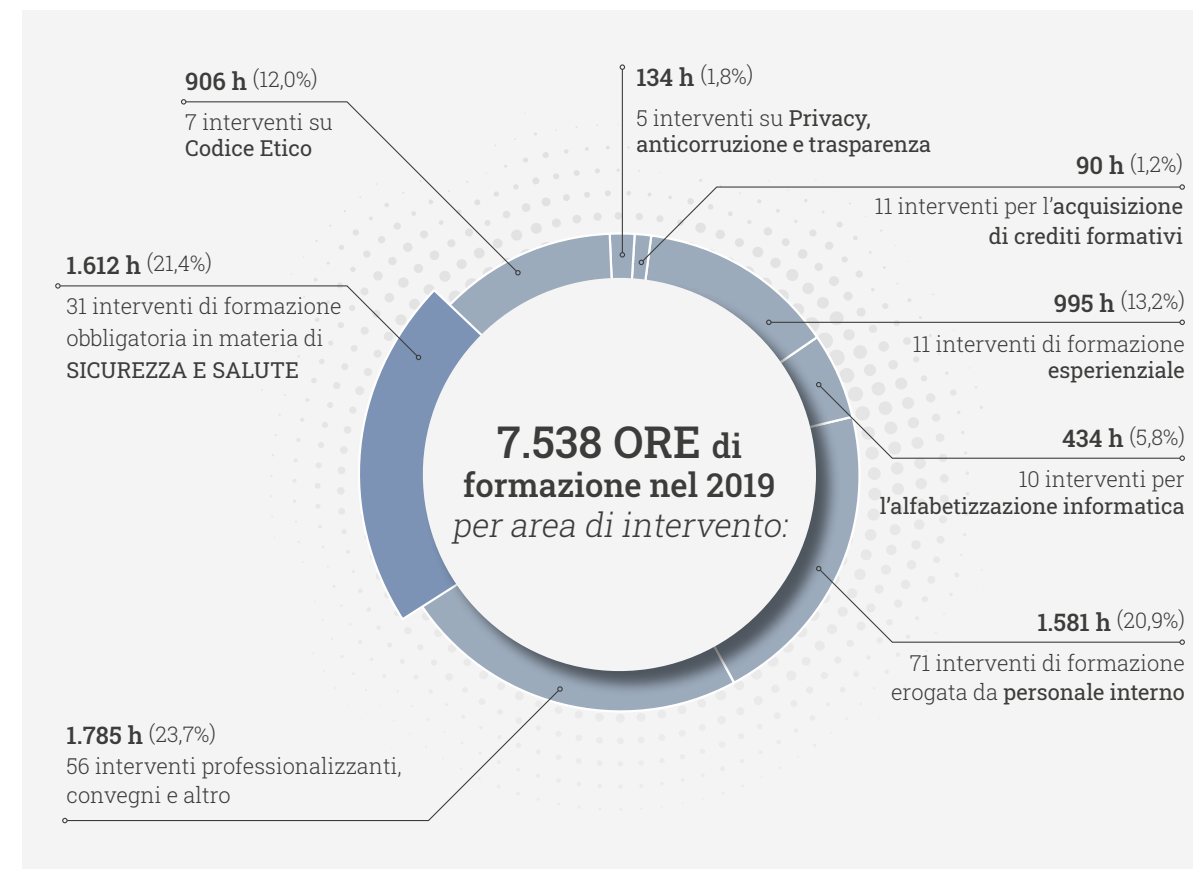
ATTIVITÀ DI FORMAZIONE 2019

L'anno si è chiuso con il completamento di **202 eventi formativi** (di cui 31 sulla sicurezza e uno sulla legalità), con contenuti di formazione: professionalizzante, obbligatoria, specialistica, interna, aggiornamenti, esperienziale, a cui aggiungere convegni e seminari, per un totale di 7.537,50 ore di partecipazione del personale dipendente. Il 96,96% del personale in forza nell'intero anno lavorativo ha partecipato ad almeno una attività di formazione.

Nella progettazione del Piano di Formazione del 2019 le "attività di training" non sono state marginali, in quanto fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, producendo così i seguenti vantaggi:

- aumento delle competenze e della

ATTIVITÀ FORMATIVE SVOLTE NEL 2019



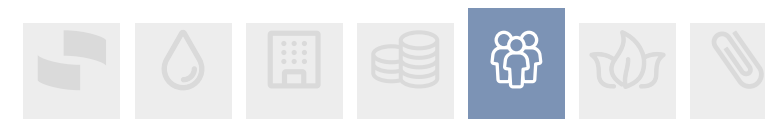
- motivazione dei lavoratori;
- sviluppo di capacità di problem solving;
 - miglioramento dell'organizzazione aziendale;
 - miglioramento delle capacità comunicative del singolo e del team;
 - aiuto nella gestione dei cambiamenti e del conflitto e nella individuazione delle priorità.

Tali opportunità si potranno tradurre in effetti positivi, che valorizzano le capacità degli individui, stimolano la condivisione e favoriscono la crescita.

Con i Piani di Formazione aziendali di Fondimpresa sono state finanziate 1.340 ore di formazione, pari al 17,78%. Tutte le risorse disponibili sul "Conto Formazione", da

impegnare entro il 2019, sono state utilizzate. Il gruppo manageriale ha avuto percorsi dedicati, anche in modalità outdoor. Il team ha avuto nel 2019 momenti di confronto, riunioni, così da ottenere importanti risultati di relazione e condivisione necessari per governare gli obiettivi strategici.

Le strategie di organizzazione del personale hanno comportato nel 2019 alcune modifiche all'assetto del personale, anche in relazione ai ruoli, creando così le condizioni utili per la programmazione dettagliata della formazione obbligatoria in materia di **sicurezza e salute dei lavoratori**, che sarà ultimata nel 2020. Le 1.612 ore di formazione del 2019 sono state solo l'inizio di un percorso complesso. Particolare attenzione è stata rivolta alla formazione sul **Codice Etico**. Il percorso



formativo, condiviso con le RSA aziendali e finanziato da Fondimpresa, è stato destinato a tutta la popolazione aziendale con l'obiettivo di trasferire strumenti e modelli comportamentali per mettere in azione i valori aziendali. Il **Codice Etico** può definirsi come la carta costituzionale dell'impresa, ovvero una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione aziendale. È pertanto importante che venga trasmesso ai dipendenti, ma è altrettanto vero che c'è il rischio concreto che si esaurisca in un vuoto adempimento, dove le regole vengono "distribuite e pubblicate" e non realmente fatte proprie. *acquevenete* ha cercato di favorire la piena comprensione del Codice Etico, attraverso un progetto formativo che utilizza un approccio chiamato "*Light in job*", ossia "luce nel lavoro", intesa come chiarezza, visione nitida sulla propria realtà aziendale, sugli obiettivi e sulle dinamiche tra le persone. *Light in job* è anche "senso di leggerezza nel lavoro". Leggerezza che non significa superficialità, ma stato di benessere e distensione che sta alla base dell'apprendimento e che permette di costruire un team unito, proattivo e coinvolto nel raggiungimento dei risultati.

Tale progetto formativo ha coinvolto le persone e fatto leva sulle loro emozioni e il loro sentire più profondo, anche attraverso la chiave del divertimento. Mediante attività ludiche e i training esperienziali i dipendenti sono stati "allenati" ai valori aziendali, si sono confrontati in gruppo sui comportamenti quotidiani e di come in essi si rifletta il Codice Etico. *acquevenete* auspica che con questa attività il Codice Etico non sia più ritenuto un semplice elenco di regole a cui sottostare, ma diventi una guida concreta, portando un sensibile impatto sul clima aziendale e sulla performance.

Un altro importante obiettivo di crescita, condiviso con le RSA e finanziato da Fondimpresa, è stato il percorso formativo di miglioramento delle **competenze informatiche**. Tale percorso formativo, gestito su base volontaria è destinato a tutto il personale. Nel corso del 2019 sono state infine svolte attività di formazione, aggiornamento e addestramento erogate da personale interno, in grado di aumentare il coinvolgimento, la motivazione e la qualità delle relazioni tra colleghi, fattori fondamentali per la crescita professionale, la conoscenza delle procedure, il clima aziendale e per aumentare lo spirito di collaborazione.

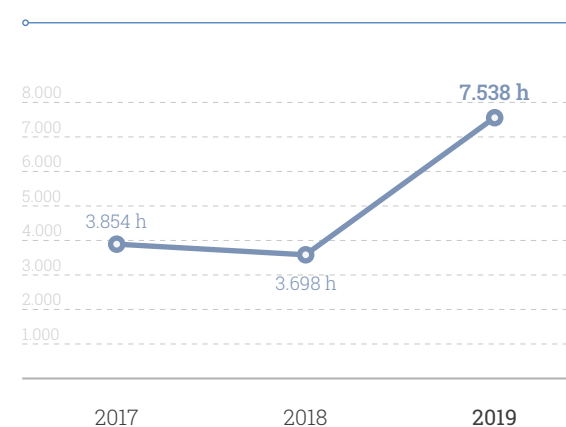
L'IMPEGNO ORE DI FORMAZIONE

Il dato riportato è stato calcolato sulla base del totale delle ore di formazione eseguite e registrate sul portale dedicato, suddivise per il numero dei dipendenti in forza alla fine dell'esercizio. Il numero di ore medie di formazione del 2019 è aumentato del 94,67%.

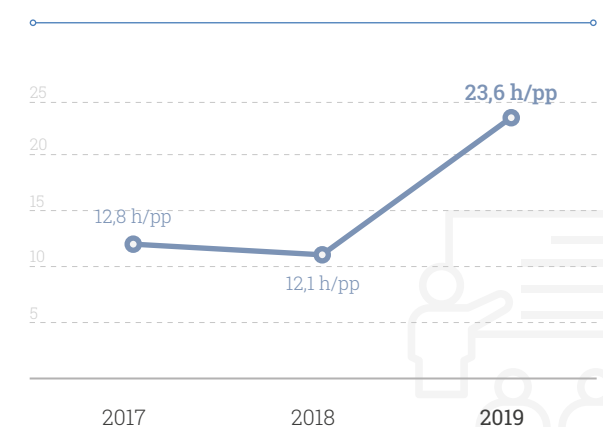
L'importante incremento delle attività di formazione, che sono più che raddoppiate rispetto al 2018, è dovuto alla volontà di implementare la fase di armonizzazione del personale, che era stata avviata nel 2018.

I dati della formazione sono stati rendicontati nel piano di formazione aziendale. Le attività di formazione e addestramento operativo devono essere pianificate a partire da un'analisi dei fabbisogni che sia coerente con il modello dei ruoli e delle competenze organizzative aziendali e con gli obblighi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. A tal fine e con l'obiettivo di possedere uno strumento importante di monitoraggio, pianificazione e controllo, nel 2019 *acquevenete* si è dotata di un gestionale che raggruppa i dati della formazione e che sarà implementato nel 2020.

Ore di formazione complessive



Ore medie di formazione per dipendente



+104%
ORE DI FORMAZIONE
COMPLESSIVE
rispetto al 2018

+95%
ORE DI FORMAZIONE
A DIPENDENTE
rispetto al 2018

An aerial photograph of a coastal area, likely a salt flat or a similar industrial site. The landscape is a mix of water, mudflats, and small islands. There are several buildings, including a prominent one with a red roof. The sky is clear and blue. The image is overlaid with a semi-transparent blue circle containing text and a decorative pattern of white dots.

06



L'ambiente

Tutelare il territorio
per sostenere l'impresa

TUTELA DELL'AMBIENTE

Rif. GRI: 103-2, 103-3

È intendimento di *acquevenete* affrontare e risolvere le problematiche afferenti la tutela dell'ambiente adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e soprattutto responsabilizzando in modo coordinato tutto il personale che opera in *acquevenete*.

Obiettivo della Società è fare in modo che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficace, efficiente ed economico mantenendo un Sistema di Gestione Ambientale che porti a:

1. impegnarsi nel rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle procedure aziendali afferenti gli aspetti ambientali;
2. individuare preventivamente le attività aziendali che generano impatti significativi, programmando il loro trattamento e garantendo una pronta ed efficace risposta alle emergenze;
3. migliorare continuamente i propri processi e le proprie prestazioni, in merito alla diminuzione degli impatti ambientali;
4. sviluppare la cultura del rispetto per l'ambiente formando e informando i propri dipendenti;
5. impegnarsi a operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con le parti interessate, coinvolgendo tutto il personale nel raggiungimento degli obiettivi prefissati;
6. ridurre progressivamente i costi derivanti da incidenti, minimizzando i rischi di inquinamento;
7. contribuire a migliorare la qualità dell'ambiente e realizzare piani di investimento per la prevenzione dell'inquinamento;
8. garantire che tutto quanto sopra esposto sia compreso, attuato e sostenuto a

tutti i livelli dell'organizzazione e che il presente documento sia comunicato e reso disponibile al pubblico e alle persone che lavorano all'interno dell'azienda o per suo conto.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, in collaborazione con i responsabili di Funzione interessati, definisce specifiche regole per gestire e tenere sotto controllo tutte le attività regolamentate da disposizioni di legge o che comunque presentano o possono presentare impatti rilevanti, secondo i criteri indicati, quali: attività correlate agli aspetti ambientali significativi e relativi impatti identificati e attività regolamentate da specifici requisiti legislativi o comunque legate ad azioni di miglioramento; attività il cui mancato controllo potrebbe produrre impatti sul personale, sull'ambiente e violazioni della normativa ambientale, tra cui l'uso di forniture, beni e servizi che possono avere effetti sugli aspetti ambientali significativi.

Come indicato nel Codice Etico, l'attenzione verso l'ambiente trova le sue basi nella consapevolezza del ruolo strategico ricoperto e degli impatti che l'attività di *acquevenete* ha sul territorio. L'impegno per la promozione della ricerca e sviluppo è coerente con tale approccio e con l'obiettivo di adottare nella gestione operativa soluzioni tecnologiche e organizzative che permettano di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio e alla salvaguardia dell'ambiente circostante. *acquevenete* si impegna peraltro a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione dell'inquinamento.

L'AMBIENTE E L'UTILIZZO RESPONSABILE ED EFFICIENTE DELLE RISORSE NATURALI

Rif. GRI: 303-1, 303-2, 303-3, 306-2, 306-3



MATERIALI



ACQUA



RIFIUTI

Materiali

Gli acquisti di materiali non rappresentano una tematica di particolare rilievo ai fini del presente documento. Tali acquisti riguardano in particolare reagenti chimici per acquedotto e per depurazione, tubazioni, contatori, raccorderia, inerti, carboni attivi (questi ultimi o vengono sostituiti nel caso di trattamento

delle sostanze perfluoroalchiliche ovvero, nelle centrali di potabilizzazione, sottoposti a un processo di rigenerazione, al fine di un loro nuovo utilizzo, che consiste nel reintegro di quello consumato durante la rigenerazione con carbone attivo vergine).

Acqua

L'ACQUA COME RISORSA CONDIVISA

Lo standard di rendicontazione relativo alle risorse idriche (GRI 303) è stato aggiornato nel 2018 dal *Global Reporting Initiative*, allo scopo di introdurre la *best practice* nella gestione dell'acqua nella pratica di reporting. Lo standard è coerente con gli SDG / obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in particolare con l'obiettivo 6, che affronta le problematiche dell'acqua potabile, dei servizi igienico-sanitari e dell'igiene, nonché la qualità e la sostenibilità delle risorse idriche in tutto il mondo.

Nel capitolo relativo alla gestione del servizio idrico sono state riportate le informazioni e i dati relativi alle quantità di acqua emunta e immessa in rete, ovvero all'acqua potabilizzata e distribuita ai clienti finali. I consumi interni di acqua riguardano prevalentemente gli utilizzi fatti per i lavaggi

delle reti idriche effettuate nei tratti terminali con scarsa circolazione. I dati indicati in tabella sono stimati in relazione al numero e alla durata dei lavaggi. Le quantità di acque di processo utilizzate presso gli impianti per la preparazione di reagenti e lavaggi particolari risultano trascurabili rispetto ai volumi indicati.



PRELIEVI IDRICI [mega litri]

	2018	2019
Acque di superficie	1.259	1.204
Acque sotterranee	423	413
PRELIEVO IDRICO TOTALE	1.682	1.617

I volumi di acqua prelevata sono interamente di acqua dolce (*Fresh water*), ovvero acqua con una concentrazione di solidi disciolti totali pari o inferiori a 1.000 mg/l. La definizione si basa sulla norma ISO 14046:2014 e sul documento dell'USGS (United States Geological Survey), *Water Science Glossary of Terms*, water.usgs.gov/edu/dictionary.html e sul documento dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) *Guidelines for Drinking-water Quality (Linee guida sulla qualità dell'acqua potabile)* del 2017.

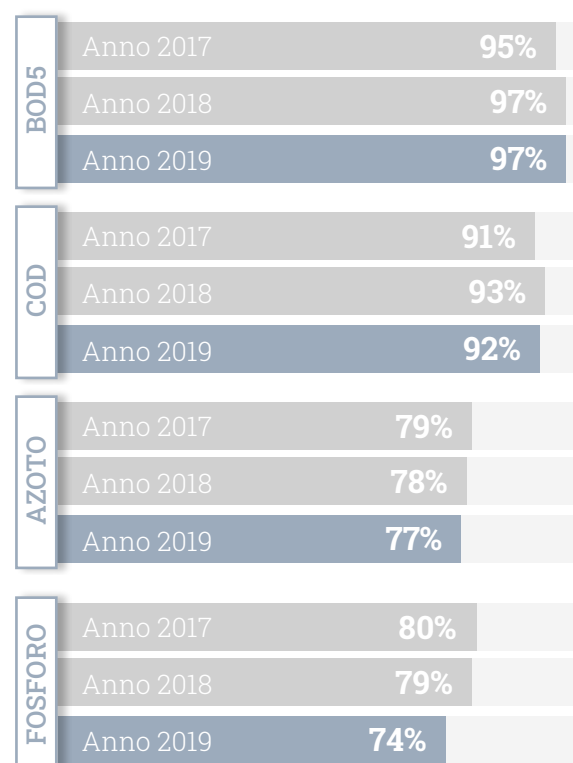
Stress idrico - Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua. Come strumento per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'**Aqueduct Water Risk Atlas** wri.org/aqueduct del **World Resources Institute**, che identifica in **medio-basso** il livello di stress idrico del territorio di riferimento di *acquevenete*.

GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE PER TIPOLOGIA E DESTINAZIONE

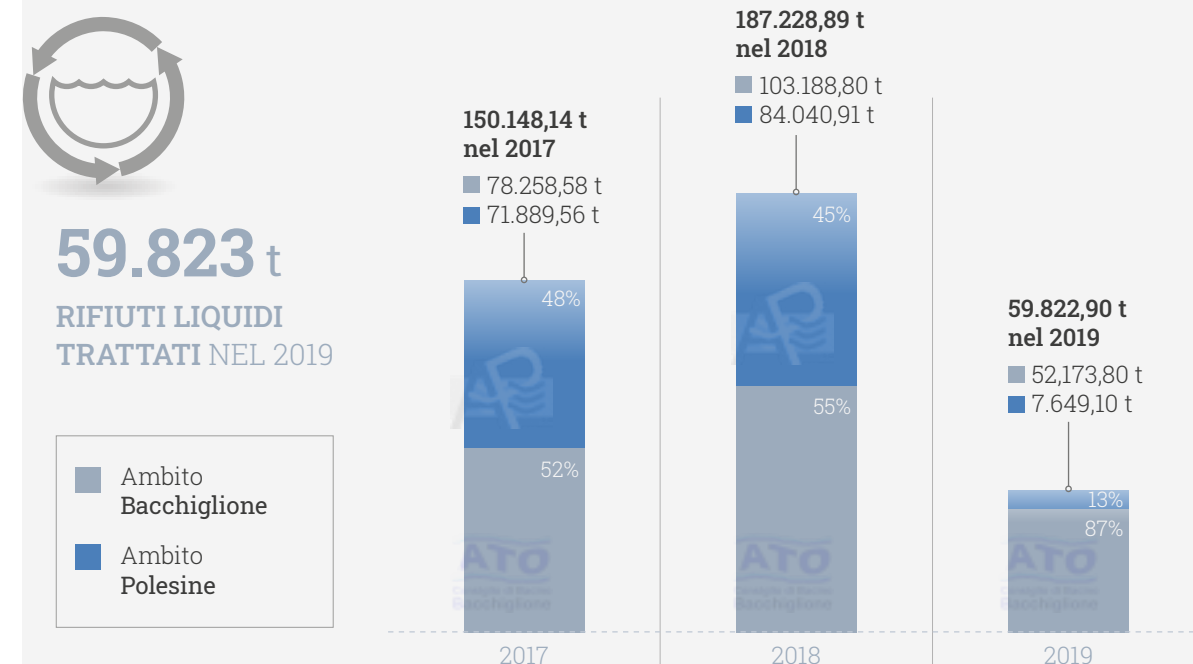
Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, i referenti responsabili interessati e tutto il personale operativo, gestiscono i rifiuti trattati dalla Società in conformità a una specifica procedura, in modo da tenere sotto controllo questo importante aspetto ambientale. La Procedura spiega le modalità operative di gestione che quelle documentali,

inclusa la gestione delle autorizzazioni dei fornitori ambientali (trasporto rifiuti, centri di recupero o smaltimento). I rendimenti complessivi degli impianti riferiti alle sostanze organiche (richiesta biochimica di ossigeno BOD5 e richiesta chimica di ossigeno COD) e ai nutrienti (azoto e fosforo) sono di seguito riepilogati:

Rendimenti dei depuratori
Abbattimento delle sostanze



Per il calcolo delle percentuali di abbattimento sono stati presi in considerazione gli impianti di depurazione con potenzialità > 2000 Abitanti equivalenti (AE). Presso i 5 depuratori (2 per l'area Bacchiglione e 3 per l'area Polesine) vengono trattati **rifiuti liquidi speciali** non pericolosi biocompatibili. La diminuzione rispetto al precedente periodo è dovuta al fatto che *acquevenete* ha deciso di non ritirare più percolati di discarica, in quanto contaminati da elevati valori di PFAS.

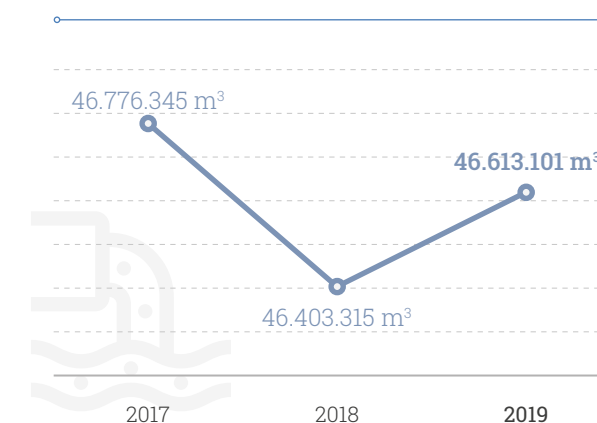


Il grafico a lato riporta il **volume totale dei reflui in uscita** dagli impianti di trattamento su tutto il territorio gestito.

Gli scarichi avvengono in conformità alla normativa di riferimento nazionale e regionale.

I dati si riferiscono agli scarichi di acqua reflua depurata, scaricata prevalentemente in corpi idrici superficiali / scoli di bonifica dagli impianti di depurazione

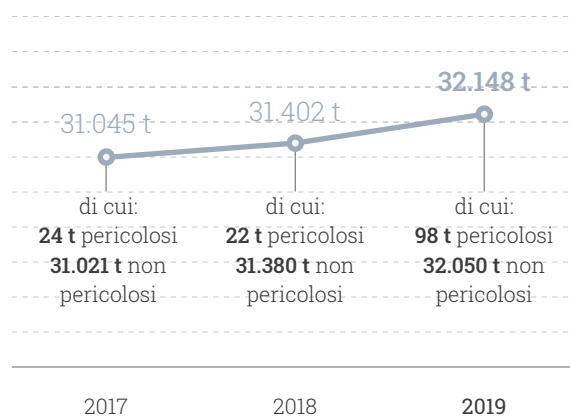
Scarichi di acque reflue depurate



I rifiuti

I rifiuti pericolosi si riferiscono prevalentemente a cemento amianto derivante dalle attività di manutenzione delle condotte idriche e fognarie del territorio e a rifiuti derivanti dalle analisi e dalle attività svolte dal laboratorio chimico aziendale.

Le quantità di rifiuti sono in misura prevalente relativi a fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane o da altri processi di trattamento dell'acqua.



RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA	2017	2018	2019
• Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	22.999,0 t	20.973,6 t	19.438,5 t
• Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	4.650,0 t	7.542,4 t	7.697,8 t
• Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	1.412,2 t	1.108,6 t	1.998,6 t
• Fanghi prodotti da trattamenti chimico-fisici (diversi da CER 190205)	584,8 t	817,0 t	994,4 t
• Vaglio	359,3 t	544,7 t	508,8 t
• Carbone attivo esaurito	507,5 t	247,9 t	924,9 t
• Ferro e acciaio	28,3 t	61,1 t	134,4 t
• Soluzioni acquose	-	-	152,3 t
• Altri	503,6 t	339,6 t	298,7 t
TOTALE	31.044,6 t	31.402,6 t	32.148,3 t



MODALITÀ DI SMALTIMENTO

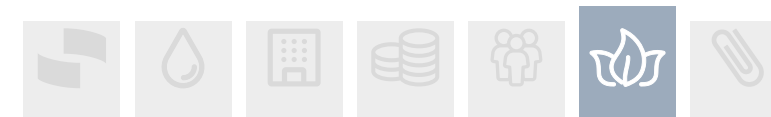
La classificazione adottata è quella prevista dalla vigente normativa in materia di codici identificativi delle modalità di smaltimento.

	2017	2018	2019
RIFIUTI PERICOLOSI	24,0 t	22,1 t	98,6 t
D15 Giacenza/deposito preliminare ante trattamenti	12,0 t	6,5 t	11,0 t
D9 Trattamento chimico/fisico	7,0 t	-	57,6 t
R13 Giacenza/messa in riserva per successivo recupero	5,0 t	15,6 t	30,0 t
RIFIUTI NON PERICOLOSI	31.021,0 t	31.380,5 t	32.049,8 t
R13 Giacenza/messa in riserva per successivo recupero	14.073,0 t	24.673,3 t	20.682,2 t
R12 Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate da R1 a R11	-	-	1.226,8 t
R10 Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	3.006,0 t	4.381,4 t	4.653,2 t
R7 Recupero prodotti che captano inquinanti	437,0 t	41,0 t	924,6 t
R5 Recupero di altre sostanze inorganiche	708,0 t	-	862,8 t
R4 Recupero dei metalli e di altri composti metallici	-	241,7 t	28,6 t
R3 Recupero sostanze organiche	10.675,0 t	171,9 t	402,6 t
R1 Utilizzazione principale come combustibile o come altro mezzo per produrre energia	4,0 t	-	-
D8 Trattamento biologico	454,0 t	-	90,2 t
D1 Deposito sul o nel suolo	313,0 t	-	-
D9 Trattamento chimico/fisico	408,0 t	-	-
D10 Incenerimento a terra	6,0 t	-	-
D13 Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12	-	-	438,2 t
D15 Giacenza/deposito preliminare ante trattamenti	960,0 t	1.871,3 t	2.740,8 t

LA DESTINAZIONE FINALE DEI FANGHI E DEGLI ALTRI RIFIUTI

I fanghi, in quanto rifiuti, sono gestiti con il formulario di identificazione del rifiuto, una copia del quale torna al produttore per dargli modo di verificare che il rifiuto sia effettivamente arrivato all'impianto previsto, ma questo non assicura di poter disporre dell'informazione relativa al trattamento / destinazione finale del rifiuto. *acquevenete*,

nell'ottica di trasparenza, ha assunto la decisione di inserire nei propri bandi di gara per lo smaltimento dei fanghi, l'obbligo per lo smaltitore di fornire l'informazione relativa al trattamento finale a cui destina i fanghi e il luogo dove lo stesso verrà eseguito. Nella successiva tabella viene data evidenza, per le quantità di rifiuti del periodo 2019, e in particolare dei fanghi, delle modalità di smaltimento, intese come destinazione finale dei rifiuti.



DESTINAZIONE FINALE DEI RIFIUTI PRODOTTI NEL 2019	 Riutilizzo	 Compostaggio	 Discarica	TOTALE
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	-	17.897,7 t	1.540,8 t	19.438,5 t
Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	7.697,8 t	-	-	7.697,8 t
Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	-	-	1.998,6 t	1.998,6 t
Vaglio	-	-	508,8 t	508,8 t
Carbone attivo esaurito	924,9 t	-	-	924,9 t
Altri rifiuti	-	-	-	1.579,8 t
TOTALE	8.622,7 t	17.897,7 t	4.048,1 t	32.148,3 t

La maggior parte dei fanghi disidratati provenienti dal processo di depurazione delle acque reflue è avviata a recupero e utilizzata come fertilizzante in agricoltura. I fanghi devono però essere sottoposti a un trattamento che ne riduca la carica batterica. Il sistema al momento più utilizzato è rappresentato dall'impianto di compostaggio, dove avviene un trattamento termico (circa 40 °C) per un tempo di circa 30 giorni. A valle di questo trattamento il fango può essere impiegato come fertilizzante in agricoltura. Altro trattamento di stabilizzazione è rappresentato dall'aggiunta di calce al fango disidratato, mediante il quale si ottiene il medesimo effetto, ma in tempi più brevi (processo chimico).

I fanghi disidratati provenienti dalla depurazione delle acque reflue urbane, possono però non avere caratteristiche chimiche adatte allo spandimento in agricoltura. Questo è dovuto quasi sempre alla presenza di uno o più metalli in concentrazione superiore al limite stabilito dalla legge per l'utilizzo in agricoltura. La presenza di tali metalli può essere di origine antropica oppure di origine naturale (caratteristiche del terreno).

In questi casi i fanghi disidratati devono necessariamente essere avviati a smaltimento in discarica, con o senza un trattamento preliminare.

Si segnala che, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 130/2018 (art. 41) sono stati rivisti i limiti di alcuni metalli per definire un fango adatto o meno per lo spandimento in agricoltura. Tale modifica normativa comporterà conseguenze operative sullo smaltimento e destinazione finale dei fanghi a partire dal 2020.

I fanghi disidratati provenienti dalla depurazione di rifiuti liquidi non possono essere utilizzati in agricoltura, ma sono avviati obbligatoriamente allo smaltimento.

Nel caso di acquevenete, si tratta dei fanghi prodotti dall'impianto di depurazione di rifiuti liquidi di Monselice smaltiti con CER 190206 (994,4 tonnellate nel 2019).

SVERSAMENTI

Nel corso del 2019 non si sono registrati sversamenti di particolare rilevanza.

CAMBIAMENTI CLIMATICI ED EMERGENZE AMBIENTALI: ADATTAMENTO E MITIGAZIONE IMPATTI

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4

Il Sistema di Gestione Energia

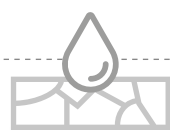
Alla base delle scelte progettuali di acquevenete vi è l'obiettivo di riduzione dei consumi energetici, mediante la realizzazione di investimenti finalizzati all'ottimizzazione dei processi, attraverso:

- la sostituzione di motori di taglia particolarmente significativa;
- installazione di inverter a servizio di motori in cui la modulazione permetta la razionalizzazione dei consumi;
- inserimento di controllori di processo in particolari sezioni degli impianti.

La notevole estensione del territorio gestito, prevalentemente pianeggiante, comporta la necessità di gestire molti impianti sia

di depurazione/potabilizzazione che di sollevamento delle acque. Nel complesso sono attivi oltre 5.500 motori elettrici a servizio di pompe, compressori e altri impianti. I consumi energetici legati a tali impianti risultano pertanto significativi.

Le scelte operative attuate di installazione e sostituzione di motori elettrici di ultima generazione ad alto rendimento, l'installazione di inverter e di logiche di funzionamento mediante PLC e telecontrolli, hanno consentito in generale una tendenziale riduzione/stabilizzazione dei consumi energetici con benefici ambientali ed economici per la Società e, indirettamente, delle tariffe applicate agli utenti.



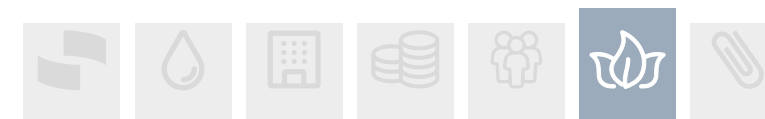
19.438,5 t — **1.540,8 t**

Fanghi prodotti dalla depurazione delle acque reflue

Fanghi avviati a smaltimento in discarica

pari al **7,9%**

Inferiore all'obiettivo nazionale fissato al 15%
(dato Utilitalia)



L'Unione Europea e le raccomandazioni della TCFD

Nel mese di giugno 2019 è stata pubblicata la Comunicazione della Commissione Europea "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima (2019/C 209/01)".

Tale Comunicazione, che costituisce un supplemento delle linee guida emesse dalla stessa Commissione nel 2017 per la rendicontazione non finanziaria prevista dalla Direttiva EU 95/2014, contiene gli orientamenti (non vincolanti) per le informazioni da

fornire da parte delle imprese in materia di cambiamenti climatici, integrando le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures -TCFD) del Financial Stability Board.

IL SISTEMA DI RENDICONTAZIONE DI ACQUEVENETE

Viene di seguito riepilogato l'attuale sistema di rendicontazione di *acquevenete* inerente all'informativa in materia di cambiamenti climatici rispetto ai riferimenti indicati.



Area: Scenari, Rischi ed opportunità (modello di business)

Informativa: Gli effetti dei cambiamenti climatici possono avere una ricaduta significativa sulle attività di *acquevenete*, con particolare riferimento alla resilienza delle infrastrutture e adattamento ai cambiamenti climatici. Si rinvia al precedente Cap. 1, dove vengono richiamate le strategie di investimento della Società.

acquevenete non ha al momento sviluppato scenari definiti di medio-lungo periodo che quantifichino la resilienza e gli effetti economico-finanziari di un aumento delle temperature inferiore o uguale a 2 °C e uno scenario superiore a 2 °C (20). [Raccomandazione TCFD, strategia c]

Area: Governance - politiche

Informativa: Politica per l'ambiente e la sicurezza (Cap. 2) e strategie (Cap. 1).

Area: Target

Informativa: *acquevenete* ha realizzato alcuni interventi per l'efficientamento energetico dei propri impianti. Si rinvia al Cap. 1 (Strategia ed investimenti). Non sono stati fissati target quantitativi relativi alla riduzione delle emissioni.

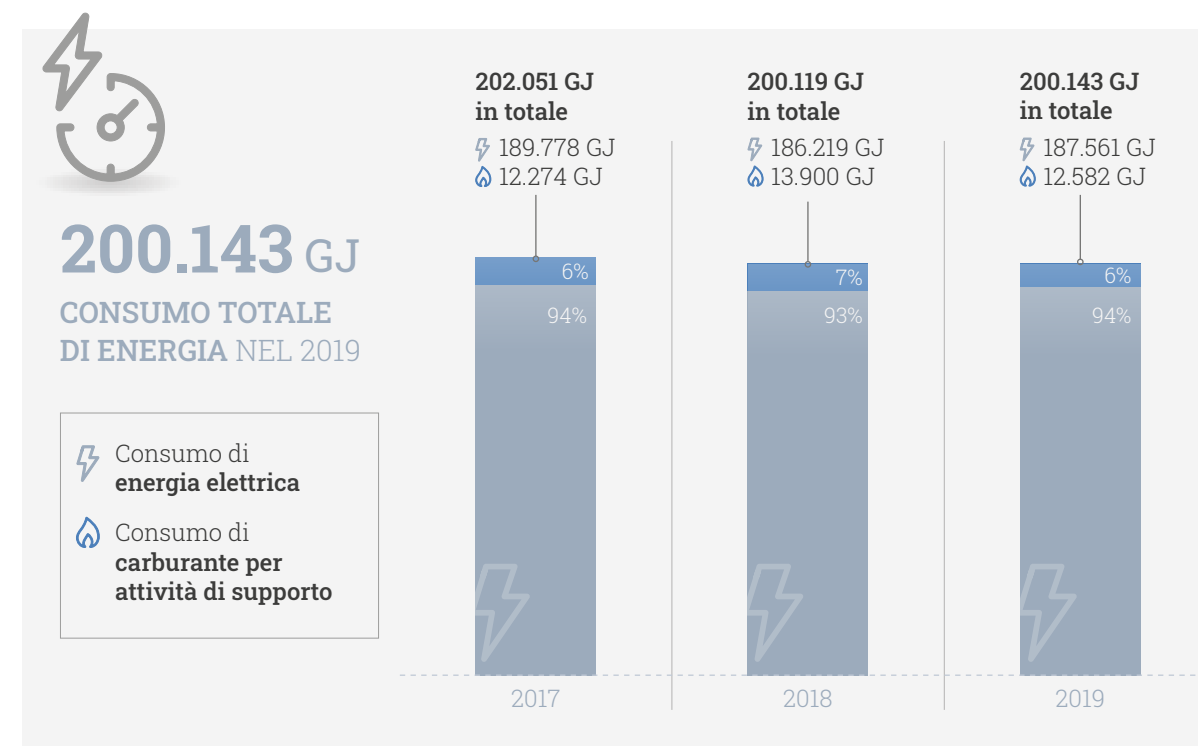
Area: Performance - indicatori e metriche

Informativa: L'attuale sistema di rendicontazione di *acquevenete*, oltre ai consumi di energia, fornisce già le informazioni in materia di emissioni dirette ed indirette (GHG Scope 1 e Scope 2), unitamente agli indici di intensità delle emissioni. Non è stato ancora definito il processo di raccolta delle informazioni relative allo Scopo 3 GHG (perimetro esterno).

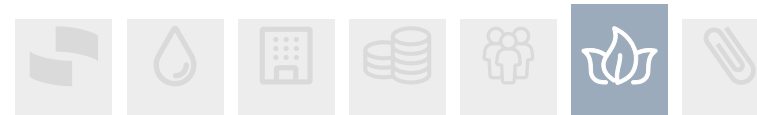
I consumi di energia

	2017	2018	2019
Acquedotto ⁽¹⁾	22.233.618 kWh (80.041 GJ)	21.224.101 kWh (76.407 GJ)	20.239.338 kWh (72.862 GJ)
Fognatura	4.769.614 kWh (17.171 GJ)	5.282.959 kWh (19.019 GJ)	5.611.825 kWh (20.203 GJ)
Depurazione ⁽¹⁾	25.087.157 kWh (90.314 GJ)	24.547.315 kWh (88.370 GJ)	25.465.580 kWh (91.676 GJ)
ooo Altro	625.538 kWh (2.252 GJ)	673.060 kWh (2.423 GJ)	783.552 kWh (2.821 GJ)
ENERGIA ELETTRICA	52.715.927 kWh (189.778 GJ)	51.727.435 kWh (186.219 GJ)	52.100.295 kWh (187.561 GJ)
di cui da fonti rinnovabili	499.208 kWh (1.797 GJ)	519.545 kWh (1.870 GJ)	496.911 kWh (1.789 GJ)
CARBURANTE PER ATTIVITÀ DI SUPPORTO	293 tep (12.274 GJ)	332 tep (13.900 GJ)	301 tep (12.582 GJ)

Come previsto dai *GRI Standards*, i dati dei consumi di energia vengono presentati anche in GJoule.



(1) La quantità di energia elettrica comprende l'energia prelevata dalla rete e quella autoprodotta da impianti fotovoltaici, al netto dell'energia da questi prodotta e non consumata / ceduta in rete (26.976 kWh, pari a 97 GJoule, nel 2019).



La produzione di energia elettrica dai tre impianti fotovoltaici, in larga parte destinata ad autoconsumo, a servizio di alcuni dei principali impianti di potabilizzazione/depurazione, contribuisce alla riduzione

delle emissioni, mediante l'utilizzo di energia rinnovabile, quale quella fotovoltaica.

Gli stessi consumi di energia ripartiti per area geografica, sono riportati di seguito:

		2017	2018	2019
 Ambito Bacchiglione	Acquedotto	7.545.224 kWh	7.630.158 kWh	7.328.602 kWh
	Fognatura	2.094.158 kWh	2.288.595 kWh	2.497.130 kWh
	Depurazione	13.632.552 kWh	13.703.602 kWh	14.671.050 kWh
	Altro	472.147 kWh	522.211 kWh	641.486 kWh
	TOTALE	23.744.081 kWh	24.144.566 kWh	25.138.268 kWh
 Ambito Polesine	Acquedotto ⁽¹⁾	14.688.394 kWh	13.593.943 kWh	12.910.736 kWh
	Fognatura	2.675.456 kWh	2.994.364 kWh	3.114.695 kWh
	Depurazione ⁽¹⁾	11.454.605 kWh	10.843.713 kWh	10.794.530 kWh
	Altro	153.391 kWh	150.849 kWh	142.066 kWh
	TOTALE	28.971.846 kWh	27.582.869 kWh	26.962.027 kWh
	di cui da fonti rinnovabili	455.416 kWh	474.873 kWh	469.935 kWh
ENERGIA ELETTRICA		52.715.927 kWh	51.727.435 kWh	52.100.295 kWh

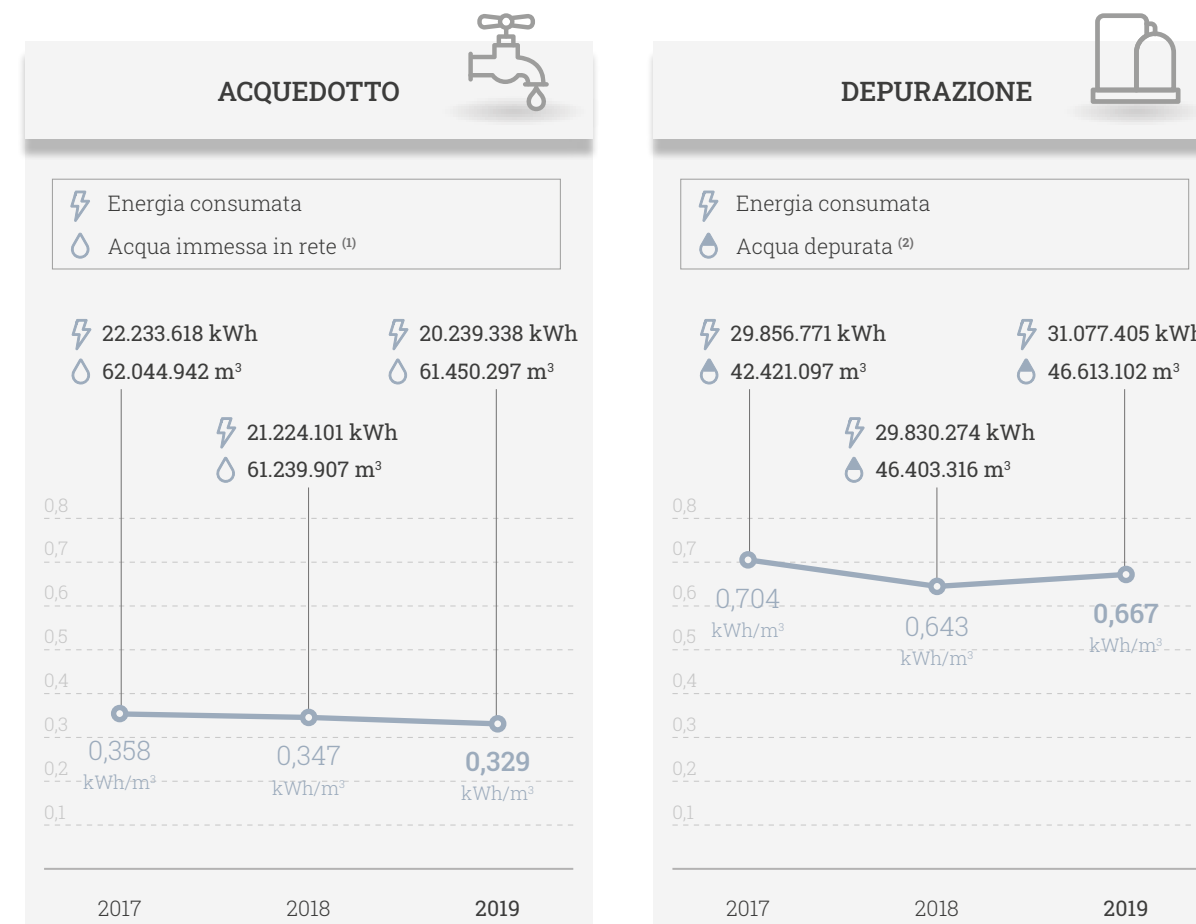
(1) La quantità di energia elettrica comprende l'energia prelevata dalla rete e quella autoprodotta da impianti fotovoltaici.

I consumi di **energia per carburanti** si riferiscono ai mezzi aziendali circolanti. Al 31 dicembre 2019 la flotta aziendale era composta da un totale di 192 mezzi (principalmente autovetture, autocarri leggeri inferiori ai 35 q.li ed autocarri pesanti superiori ai 35 q.li), di cui 181 a gasolio, 7 a benzina e 4 alimentati a metano. *acquevenete* dispone inoltre di 22 mini escavatori a gasolio. La politica di gestione della catena di fornitura prevede affidamenti tramite gara ad officine strutturate per il corretto servizio affidato, rispettoso degli adempimenti in materia ambientale.

CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA

I consumi indiretti di energia derivano principalmente dall'utilizzo del carburante per autotrazione dei fornitori ai quali sono affidati una parte dei servizi di manutenzione della rete di *acquevenete*. I dati relativi a tali consumi, non rientranti nel perimetro della Società, non risultano tuttora disponibili e non è stato altresì possibile effettuare adeguate stime per una loro coerente rendicontazione.

Intensità energetica



(1) I dati 2018 sono stati ricalcolati a seguito della rettifica dei volumi di acqua immessa in rete.

(2) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto al dato pubblicato DNF 2018.

ACQUEDOTTO

Per esprimere il parametro relativo all'intensità energetica riferita alla filiera acquedottistica sono stati considerati tutti i consumi di energia elettrica richiesti: a) dai prelievi idrici dalle fonti di approvvigionamento; b) dai trattamenti degli impianti di produzione; c) dai rilanci in rete; d) dai risollevari in rete. L'energia è stata rapportata al volume complessivo erogato nella rete idrica, comprensivo anche delle forniture provenienti dalle forniture di società terze.

Non sono state inserite all'interno del calcolo dell'erogato i volumi prodotti dalla centrale di Vescovana e veicolati alla centrale di Boara Polesine per la successiva immissione in rete.

Nel 2019 vi è stata una riduzione del consumo di energia specifica del 5,0% rispetto al 2018. Tale riduzione è derivata sostanzialmente da interventi di efficientamento, da regolazioni dell'esercizio di alcune centrali per necessità temporanee e dalla variazione degli acquisti di acqua dal MOSAV (aumento di circa il 4% del totale).

Di seguito si riportano i dettagli dei fattori principali:

- presso la centrale di Boara (RO) i lavori conclusi sul comparto di rilancio hanno permesso un'ulteriore riduzione di consumi rispetto al 2018 (efficientamento); nel contempo la pressione di erogazione è stata ridotta nell'ultimo trimestre del 2019 a causa della rottura del DN 700 (fattore di regolazione temporaneo);
- le Centrali di Corbola e Cavarzere hanno ridotto la produzione per l'acquisto di acqua dal MOSAV (modifica politica di approvvigionamento da altre fonti con acquisto di acqua dal MOSAV).

- condizioni atmosferiche (aumento dei giorni di precipitazioni nel 2019 rispetto al 2018);
- maggior consumo di alcuni comparti di ossidazione presso gli impianti di depurazione per difficoltà ad operare con continuità con le concentrazioni ottimali di fango in vasca.



DEPURAZIONE

Per esprimere il parametro relativo all'intensità energetica riferita alla filiera depurazione acque si sono considerati tutti i consumi di energia elettrica richiesti da:

a) sollevamenti fognari intermedi, che hanno lo scopo di far arrivare il liquame raccolto nella rete fognaria agli impianti di depurazione; b) impianti di depurazione. L'energia totale così ottenuta è stata parametrizzata in funzione del volume complessivo depurato dagli impianti di depurazione.

Nel 2019, a fronte di una sostanziale stabilità dei volumi di acque trattate, il consumo di energia elettrica è aumentato rispetto al 2018. Il trend del periodo 2017-2019 rimane positivo, ma il peggioramento rispetto al 2018 dell'indice è stato determinato principalmente dalle seguenti circostanze:

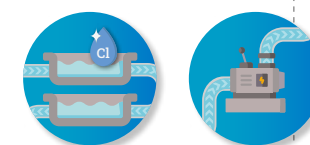
Riduzione dei consumi energetici Interventi di efficientamento energetico

Il piano degli interventi di efficientamento energetico riguarda le seguenti aree:

Settore acquedotto

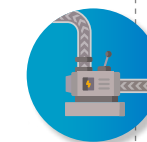
Centrali di potabilizzazione: Interventi di modifica del layout impiantistico, atti a ridurre le perdite localizzate nelle stazioni di rilancio, al fine di abbassare la pressione di pompaggio a parità di pressione di iniezione in rete. Durante questi interventi si procede all'installazione di inverter al fine di ottimizzare ulteriormente il consumo dell'energia e aumentare la flessibilità dei processi di automazione.

Impianti di rilancio: Gradualmente verranno posizionati nei sistemi di misura di pressione dislocati nella rete di distribuzione per poter ottimizzare la pressione di pompaggio al fine di ridurre i consumi energetici e favorire la riduzione delle perdite idriche.



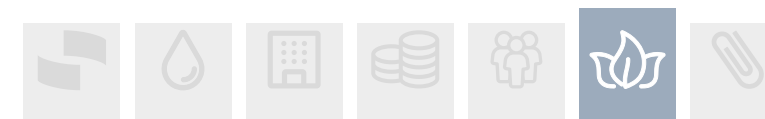
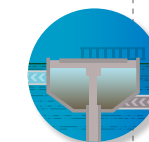
Settore fognatura

Ottimizzazione del funzionamento dei primi sollevamenti più energivori, procedendo al telecontrollo degli stessi con l'installazione di misuratori di energia. Con tali operazioni sarà possibile modificare le soglie di partenza e le frequenze di funzionamento, riducendo le prevalenze di esercizio e il monitoraggio dello stato di usura delle apparecchiature.



Settore depurazione

Durante gli interventi di revamping degli impianti, vengono previsti sistemi di misurazione dell'ossigeno e altri parametri associati a controllori di processo che insieme all'installazione di apparecchiature più efficienti, portano ad un aumento dell'abbattimento degli inquinanti e nel contempo ad una riduzione dei consumi energetici.



Nel corso del 2019 sono stati eseguiti alcuni interventi:

- conclusione di interventi di ammodernamento/potenziamento tra i quali quello per gli impianti di depurazione di Pernumia, Sant'Urbano, Adria e Castelmassa, conclusi nella seconda parte del 2019. Ci si aspetta pertanto un'ottimizzazione dei consumi più evidente nel corso del 2020;
- altri interventi minori di installazione di misura dell'ossigeno nelle vasche di ossidazione.

Nello stesso periodo sono state realizzate le **Diagnosi energetiche** ai fini della successiva realizzazione di un sistema di monitoraggio. In particolare, nel corso del 2019 sono state condotte le diagnosi energetiche sui seguenti siti: Depuratore di Porto Viro, Depuratore di Cavarzere, Depuratore di Porto Tolle-Ca' Tiepolo, Centrale di potabilizzazione di Castelnovo Bariano.

Le diagnosi energetiche hanno le seguenti finalità: a) analizzare lo stato di fatto del sito, attraverso la raccolta dei dati caratteristici degli impianti principali ed ausiliari e dei servizi generali e tramite i dati relativi ai consumi e costi dell'energia; b) individuare i principali centri di consumo e costo energetico; c) definire i possibili interventi tecnici e gestionali per apportare benefici in termini di risparmio energetico ed economico.

I risultati della diagnosi hanno evidenziato:

- centrale di Castelnovo Bariano - ottimo livello di efficienza energetica, migliorabile a fronte dell'adozione di specifici interventi di retrofit, quali: a) efficientamento impiantistico delle apparecchiature elettromeccaniche

tradizionali con modelli a maggiore efficienza energetica (motori e pompe) con l'impiego di inverter; b) riduzione delle pressioni nelle reti di distribuzione; c) ricerca e riduzione delle perdite di rete; d) ottimizzazione dell'automazione, del controllo e del sistema di misura; e) adeguamento strutturale della rete di distribuzione ed eventuali modifiche del layout;

- depuratore di Cavarzere - ottimo livello di efficienza del comparto biologico, migliorabile pianificando la sostituzione mixer con macchine di taglia più adeguata e motori di maggior efficienza, realizzazione sistema di gestione automatico ossigeno in vasca;
- depuratore di Porto Tolle - Ca' Tiepolo - livello di efficienza del comparto potenzialmente migliorabile attraverso il riposizionamento dei mixer, modifica del layout del comparto di ossidazione;
- depuratore di Porto Viro - ottimo livello di efficienza del comparto biologico (0,63 kWh/kgCOD abbattuto), migliorabile attraverso sostituzione mixer, realizzazione sistema di gestione automatico ossigeno in vasca, installazione inverter su pompe di sollevamento finale.

È in corso la quantificazione dei costi per l'esecuzione dei vari interventi, in modo da determinare il tempo di ritorno dell'investimento e il potenziale miglioramento degli indici di efficienza attraverso il confronto dei dati raccolti con il sistema di monitoraggio implementato. Alla conclusione di questa valutazione si procederà alla realizzazione degli interventi maggiormente performanti.

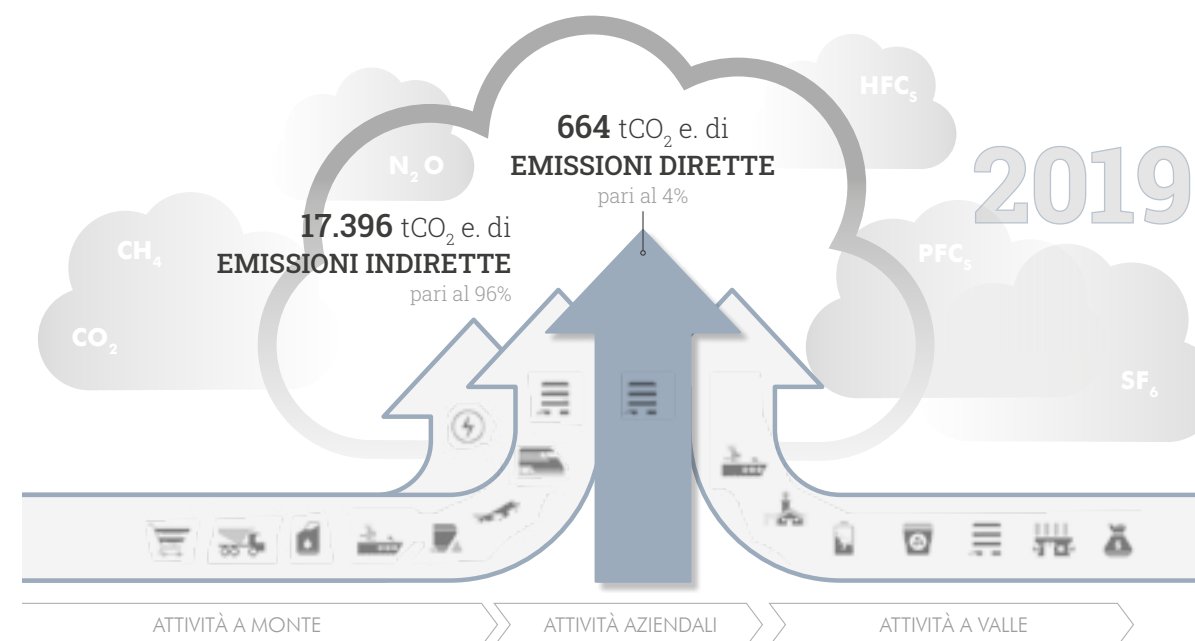
Emissioni

L'obiettivo di riduzione delle emissioni è strettamente legato agli investimenti per migliorare l'efficienza nell'utilizzo dell'energia. Si veda al riguardo quanto evidenziato nel precedente paragrafo. I dati delle emissioni si riferiscono alle emissioni dirette (Scope 1 -

GHG / Greenhouse Gas) derivanti dai consumi di combustibili per attività di supporto (automezzi, gruppi elettrogeni di emergenza, riscaldamento uffici) ed alle emissioni indirette (Scope 2- GHG) originate dall'energia elettrica acquistata.

		2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾	2019
Emissioni Scope 1	Consumi carburante	293 tep	332 tep	301 tep
	Emissioni dirette carburante	648 tCO ₂ e.	734 tCO ₂ e.	664 tCO ₂ e.
Emissioni Scope 2	Consumi energia elettrica / acquistata dalla rete	52.216.719 kWh	51.207.890 kWh	51.603.384 kWh
	Emissioni indirette energia elettrica	17.602 tCO ₂ e.	17.262 tCO ₂ e.	17.396 tCO ₂ e.
TOTALE EMISSIONI Scope 1 + 2		18.250 tCO₂ e.	17.996 tCO₂ e.	18.060 tCO₂ e.

Fonte Energia elettrica: Rapporto ISPRA 257/2017 - Fattori di emissione atmosferica di CO₂ ed altri gas serra nel settore elettrico.



Non risultano al momento disponibili, in quanto si tratta in misura prevalente di dati fuori dal perimetro di riferimento di *acquevenete*, i dati inerenti le emissioni "indirette" (Scope 3 -

GHG). Tali dati si riferiscono in particolare alla "catena di fornitura" (servizi di manutenzione effettuati da terzi).

(1) I dati riferiti al 2017 ed al 2018 sono stati ricalcolati a seguito dell'aggiornamento dei fattori di conversione.

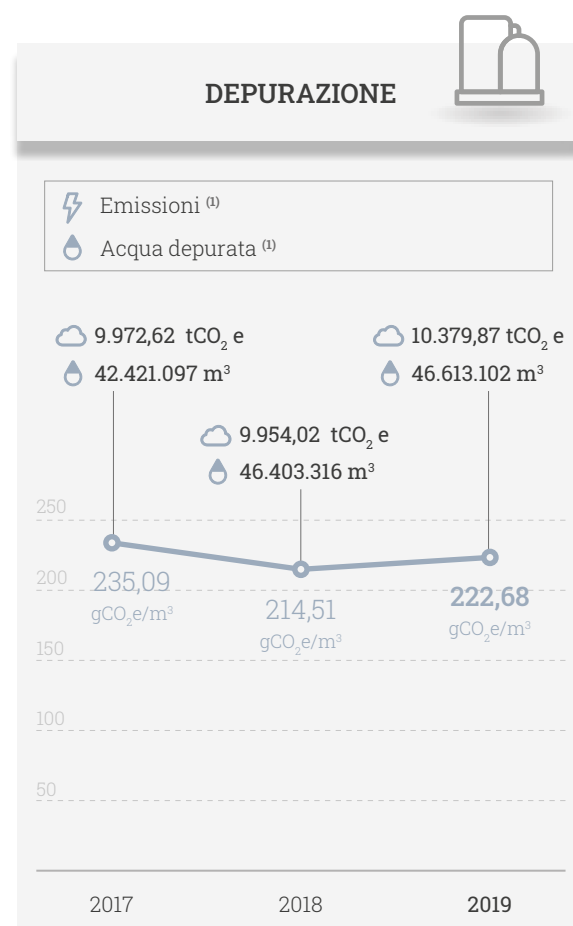
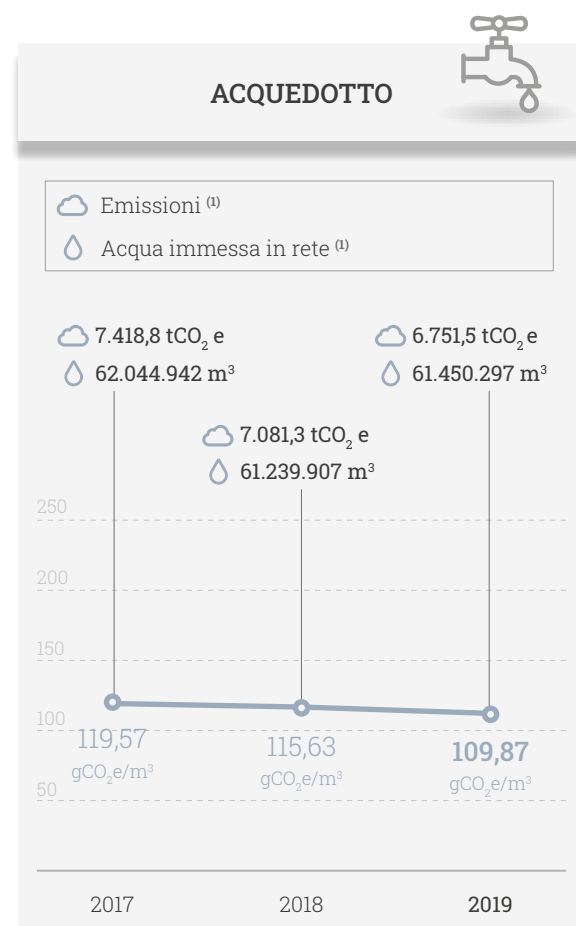
INTENSITÀ DELLE EMISSIONI

Gli indici, analogamente a quelli di intensità energetica, vengono distintamente calcolati per:

a) **Rete acquedotto** Emissioni prodotte per l'immissione in rete dell'acqua potabile prodotta che viene consegnata all'utente;

b) **Fognatura e depurazione** Emissioni prodotte per la depurazione dell'acqua raccolta dalle reti fognarie, che comprende parte dell'acqua piovana e l'acqua reflua prodotta dagli utenti.

L'andamento dei due indici di emissione diretta trova spiegazione con l'andamento del consumo di energia specifica sopra riportata. Non sono state considerate le emissioni derivanti da attività minori o non significative, così come non vi sono altre emissioni significative.



(1) I dati riferiti al 2017 ed al 2018 sono stati ricalcolati a seguito dell'aggiornamento dei fattori di conversione per il calcolo delle emissioni. Gli stessi dati hanno risentito dell'effetto dell'aggiornamento del calcolo dei volumi di acqua (come già evidenziato nel Capitolo 2).

Tutela della biodiversità

acquevenete 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**, di importanza fondamentale per il **mantenimento delle biodiversità**.

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).

LA BIODIVERSITÀ E I CAMBIAMENTI CLIMATICI

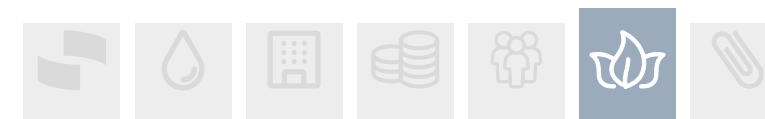
Sebbene la piena portata dell'attuale fase di cambiamento climatico sia difficile da stimare con precisione, la maggioranza dei possibili scenari prefigura un aumento globale medio di almeno 2 °C rispetto a livelli preindustriali. Nonostante gli sforzi internazionali volti alla mitigazione del fenomeno 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 in grado di affrontare in maniera migliore 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 - LE AREE DI INTERESSE

Parco Regionale Veneto del Delta del Po

Nel territorio di riferimento di *acquevenete* si trova una delle aree umide più importanti in Italia: il Delta del Po. Nell'area è stato istituito il Parco Regionale Veneto del Delta del Po. Nel 1999 è stato incluso nella Lista dei Patrimoni dell'Umanità dall'UNESCO. Il Parco si estende su un territorio di grande rilevanza soprattutto per l'avifauna, sia migratrice che stanziale. È suddiviso in sei stazioni, ciascuna caratterizzata da un habitat di interesse. All'interno di esse sono presenti 11 Zone umide di importanza internazionale, 18 Siti di interesse comunitario e 16 Zone a protezione speciale. Il Parco Regionale Veneto del Delta del Po riveste grande importanza sotto il profilo della biodiversità.

Tra le specie presenti, diverse sono quelle elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale delle specie protette e/o in pericolo.

Parco Regionale dei Colli Euganei

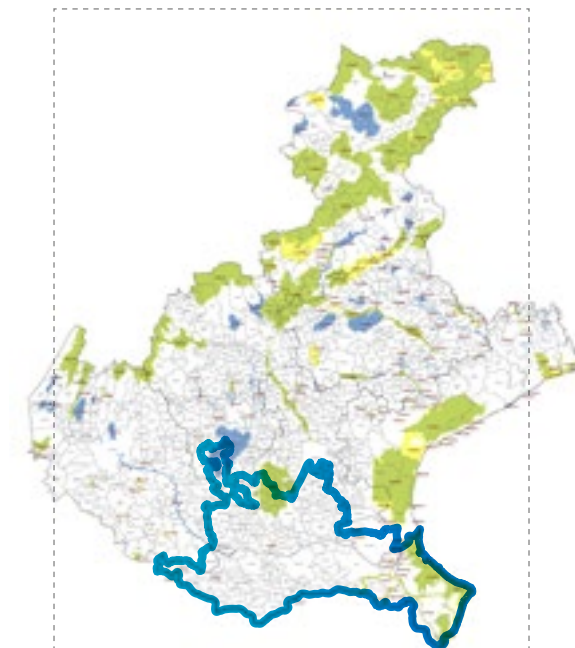
Il Parco Regionale dei Colli Euganei, istituito nel 1989, si estende su un territorio di rilievi di origine vulcanica nel mezzo della pianura veneta. La morfologia dei rilievi dà luogo a microclimi contrastanti, che favoriscono la biodiversità vegetale. Le comunità faunistiche del Parco sono strettamente influenzate dalle attività umane, specialmente per quanto riguarda il controllo del numero di ungulati. Ciononostante, nel parco sono presenti diversi taxa animali di rilievo, soprattutto nell'ambito della fauna minore.

LE ATTIVITÀ DI ACQUEVENETE E LA BIODIVERSITÀ

acquevenete non svolge attività che possono compromettere l'equilibrio complessivo e/o alterare lo stato delle zone protette, questo sia in termini di prelievi di risorse idriche che per le altre attività svolte. Gli scarichi di acque reflue, a maggior ragione nelle aree interessate da una elevata biodiversità e sottoposte a tutela, avvengono nel rispetto della normativa vigente. Il sistema di depurazione ha la funzione di trattare e rendere neutrali gli effetti sui bacini idrici "recettori".

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.



Rete Natura 2000 nel Veneto
DGR n. 4003 del 16/12/2008

Parco Regionale Veneto del Delta del Po LE SPECIE NATURALI PROTETTE

Pesci

- 2 specie (*Anguilla anguilla* e *Acipenser Naccarii*) sono classificate In Pericolo Critico (CR) dalla Lista Rossa Internazionale e dal Comitato Italiano della IUCN.
- Il pigo (*Rutilus pigus*) è considerato In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano, mentre la savetta (*Chondrostoma soetta*) rientra in questa categoria sia a livello italiano che nella Lista Rossa Internazionale.
- *Barbus plebejus* e *Alosa fallax* sono classificate come Vulnerabili (VU) dal Comitato Italiano IUCN.

Uccelli

- 344 specie registrate, di cui 156 nidificanti e 185 svernanti.
- Le specie di rilievo includono il Marangone minore (*Microcarbo pygmeus*), con l'unica colonia dell'Europa occidentale e la Sterna di Ruppell (*Thalasseus bengalensis*), con le uniche coppie nidificanti del continente.

Rettili

- 16 specie registrate, di cui 15 autoctone.
- La testuggine di Hermann (*Testudo hermanni*), la testuggine palustre europea (*Emys orbicularis*) e la tartaruga caretta (*Caretta caretta*) sono classificate In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano della IUCN.

Anfibi

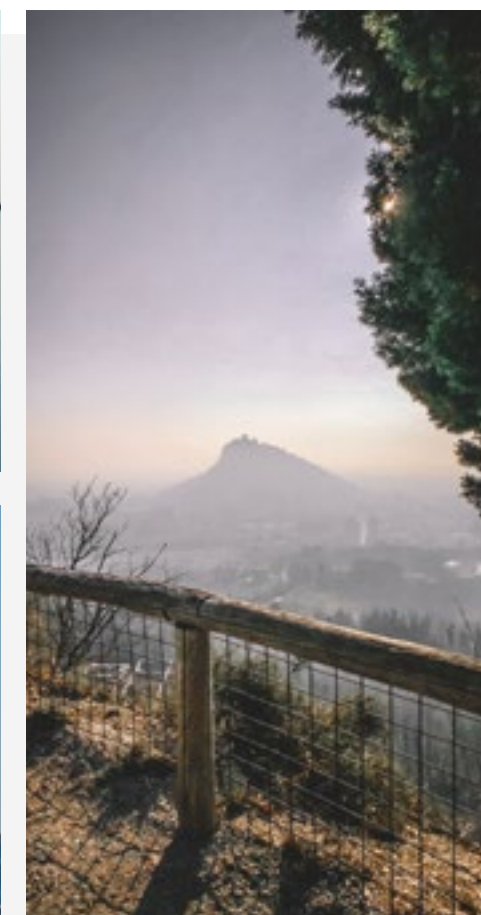
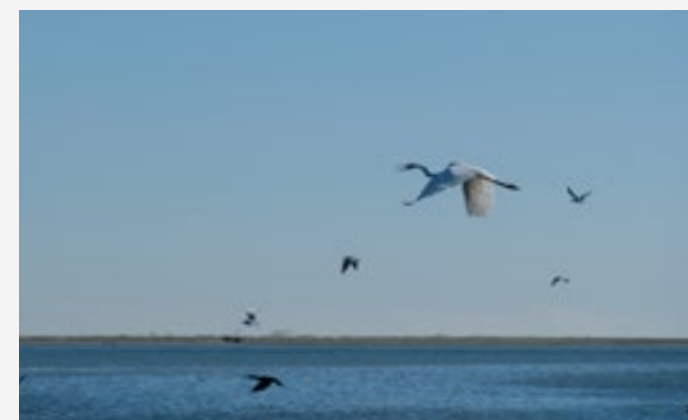
- 11 specie registrate, di cui 10 autoctone e 3 endemiche.
- Il pelobate fosco (*Pelobates fuscus*) è classificato In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano della IUCN; la rana di Lataste (*Rana latastei*) è classificata Vulnerabile (VU).

Invertebrati

- Tra gli insetti, le specie classificate come Vulnerabili (VU) nella Lista Rossa Italiana includono *Sympetrum depressiusculum*, *Osmoderma eremita* e *Cerambyx cerdo*.

Mammiferi

- 42 specie registrate, di cui 36 autoctone.
- Tra i Pipistrelli (Chiroptera) 4 specie a rischio, diffuse a livello nazionale, sono ritenute essere presenti nel Parco: *Barbastella barbastellus* (EN) *Myotis bechsteinii* (EN) *Rhinolophus ferrumequinum* (VU) *Nyctalus lasiopterus* (CR).

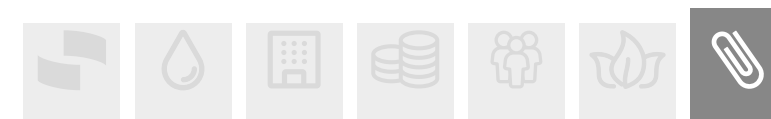


GRI CONTENT INDEX

Rif. GRI: 102-55

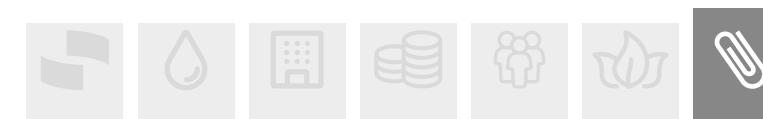
GRI 100 INFORMATIVA GENERALE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità 2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità 2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione
102-3	Luogo della sede principale	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità
102-4	Luogo delle attività	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità 2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione
102-5	Proprietà e forma giuridica	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità
102-6	Mercati serviti	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità 2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di <i>acquevenete</i>
102-9	Catena di fornitura	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La gestione della catena di fornitura
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità
102-11	Principio di precauzione	3 LA GOVERNANCE / La gestione dei rischi
102-12	Iniziativa esterne	<i>acquevenete non aderisce</i>
102-13	Adesione ad associazioni	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDER FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO: L'EMERGENZA COVID-19
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Strategia e sostenibilità - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) 3 LA GOVERNANCE / La gestione dei rischi
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo
GOVERNANCE		
102-18	Struttura della governance	3 LA GOVERNANCE / Il governo dell'impresa e la struttura organizzativa
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Stakeholder e analisi di materialità
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	5 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Stakeholder e analisi di materialità
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Stakeholder e analisi di materialità
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Stakeholder e analisi di materialità
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-47	Elenco dei temi materiali	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Stakeholder e analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-49	Modifiche nella rendicontazione	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-50	Periodo di rendicontazione	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-51	Data del report più recente	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-52	Periodicità di rendicontazione	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai <i>GRI Standards</i>	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ – NOTA METODOLOGICA
102-55	Indice dei contenuti del GRI	<i>GRI CONTENT INDEX</i>
102-56	Assurance esterna	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
MODALITÀ DI GESTIONE		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Strategia e sostenibilità - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) Stakeholder e analisi di materialità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Strategia e sostenibilità - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO / I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione - La qualità dell'acqua: salute e sicurezza - Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio - La gestione della catena di fornitura 3 LA GOVERNANCE / Le politiche e il Sistema di Gestione Integrato 5 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale - Salute e sicurezza sul lavoro - La formazione 6 L'AMBIENTE / Tutela dell'ambiente - L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali - Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
GRI 200 TEMI ECONOMICI		
PERFORMANCE ECONOMICHE		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA / Il valore economico generato e distribuito
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA / Il valore economico generato e distribuito
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziari	1 <i>acquevenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Strategia e sostenibilità - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) 2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione 4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA / Gli investimenti realizzati
203-2	Impatti economici indiretti significativi	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA / L'impatto sul territorio



PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA / L'impatto sul territorio
ANTICORRUZIONE		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo
COMPORAMENTI ANTICONCORRENZIALE		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	3 LA GOVERNANCE / Il rispetto delle norme - La compliance normativa
GRI 300 TEMI AMBIENTALI		
ENERGIA		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
302-3	Intensità energetica	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
302-4	Riduzione del consumo di energia	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
ACQUA E SCARICHI IDRICI		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali
303-3	Prelievo idrico	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO / Acquedotto 6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali
BIODIVERSITÀ		
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
304-3	Habitat protetti o ripristinati	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
304-4	Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti
RIFIUTI		
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali
306-3	Sversamenti significativi	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali

COMPLIANCE AMBIENTALE		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	3 LA GOVERNANCE / Il rispetto delle norme - La compliance normativa
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La gestione della catena di fornitura
GRI 400 TEMI SOCIALI		
OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquevenete
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquevenete
401-3	Congedo parentale	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquevenete
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro
403-4	Accordi formali con i sindacati per la sicurezza e la salute	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro
FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	5 LE RISORSE UMANE / La formazione
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3 LA GOVERNANCE / Il governo dell'impresa e la struttura organizzativa 5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquevenete
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquevenete
COMUNITÀ LOCALI		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La gestione della catena di fornitura
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La qualità dell'acqua: salute e sicurezza
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La qualità dell'acqua: salute e sicurezza 3 LA GOVERNANCE / Il rispetto delle norme - La compliance normativa





MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio
		3 LA GOVERNANCE / Il rispetto delle norme - La compliance normativa
PRIVACY DEI CLIENTI		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3 LA GOVERNANCE / Il rispetto delle norme - La compliance normativa
COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3 LA GOVERNANCE / Il rispetto delle norme - La compliance normativa

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Ria Grant Thornton S.p.A.
Galleria Europa, 4
35137 Padova

T +39 049 8756227
F +39 049 663927

*Al Consiglio di Amministrazione di
acquevenete S.p.A.*

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito, anche, il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario di acquevenete S.p.A. (di seguito, anche, la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 aprile 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori di acquevenete S.p.A. sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "GRI Content Index" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione con riferimento alla selezione di GRI Standards in esso riportati.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Società e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dalla stessa.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

Rif. GRI: 102-56



Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Via Melchiorre Gioia n.8 - 20124 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n.02342440399 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n.157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.610,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Milano-Napoli- Padova-Palermo-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento.
Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTIL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omissions.

www.ria-grantthornton.it

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della società rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Società;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dalla società connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lettera a);

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Società e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF di Acquevenete S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI Standards selezionati.

Padova, 26 maggio 2020

Ria Grant Thornton S.p.A.


Michele Dodi
Socio



acquevenete

acquevenete S.p.A.

SEDE LEGALE E OPERATIVA
Via C. Colombo, 29/A
35043 Monselice (PD)
Tel +39 0429 787611

SEDE OPERATIVA
Viale B. Tisi da Garofolo, 11
45100 Rovigo (RO)
Tel +39 0425 1560011

info@acquevenete.it

www.acquevenete.it

Redazione
acquevenete S.p.A. (Monselice - PD)

Progetto grafico
Divisione Energia S.r.l. (Mira - VE)

Photo credit
Archivio acquevenete S.p.A.
Archivio Consorzio Viveracqua S.c.a.r.l.

Redatto
aprile 2020

#TRASPARENTI COME L'ACQUA

La collaborazione tra i gestori idrici facenti parte di Viveracqua promuove una modalità di dialogo trasparente con il territorio servito e gli *stakeholder*, ecco perché sei dei gestori soci hanno scelto di presentare i rispettivi **bilanci di sostenibilità in modo condiviso**, sia nella forma sia nel contenuto, concretizzando un **modello stabile di cooperazione e sinergia**.



acquevenete



Acque
Veronesi



BIM GSP



ETRA



LTA



Gruppo
Veritas

acquevenete S.p.A.

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Via C. Colombo, 29/A
35043 Monselice (PD)

Tel +39 0429 787611

SEDE OPERATIVA

Viale B. Tisi da Garofolo, 11
45100 Rovigo (RO)

Tel +39 0425 1560011

E-mail info@acquevenete.it

www.acquevenete.it