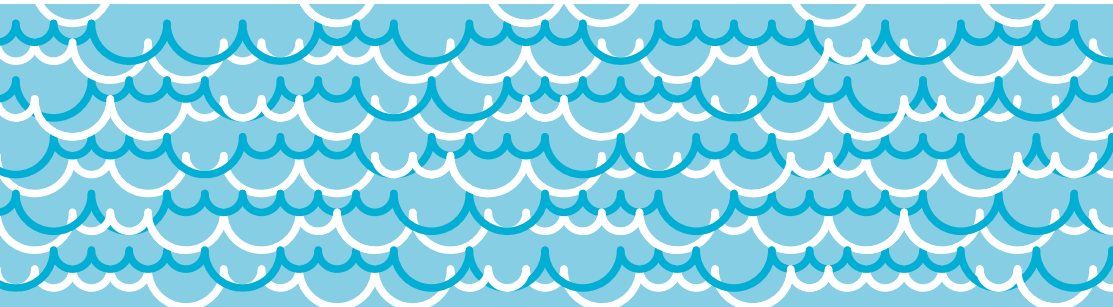




acquevenete Dichiarazione 2018

Dichiarazione individuale
non finanziaria ai sensi
del D.Lgs. 254/2016





**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 dieci 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.



acquevenete Dichiarazione 2018

Dichiarazione individuale
non finanziaria ai sensi
del D.Lgs. 254/2016

Indice

5	Lettera agli stakeholder	
6	Dati di sintesi	
7	Presentazione della dichiarazione non finanziaria	
	— Nota metodologica	
8	Capitolo 1	
	acquevenete a servizio del territorio	
10	acquevenete: identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio	
10	acquevenete	
15	La strategia di sostenibilità	
21	Il modello operativo	
	— Il servizio idrico integrato	
21	Il servizio e le infrastrutture	
27	Gli stakeholder e l'analisi di materialità	
27	I rapporti con gli Stakeholder	
29	L'analisi di materialità	
38	La governance e la gestione dei rischi	
38	Il governo dell'impresa	
39	Associazioni — Membership	
40	L'organizzazione	
41	Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione	
45	Le politiche ed il sistema di gestione integrato	
50	Capitolo 2	
	La responsabilità economica	
54	Il valore di acquevenete: i risultati economico-finanziari	
54	Il valore economico generato e distribuito	
56	Il contributo allo sviluppo del territorio	
57	Gli investimenti realizzati	
61	La gestione dei rischi	
64	La compliance normativa	
66	Fornitori	
	— La responsabilità della 'Supply Chain'	
66	Le politiche di gestione della catena di fornitura	
68	Capitolo 3	
	La responsabilità sociale	
70	La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio	
70	Le politiche ed il servizio ai clienti	
72	Informazione, trasparenza e Carta dei Servizi	
74	La qualità dell'acqua: la salute e la sicurezza del cliente	
80	Le risorse umane	
80	Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	
81	Le persone di acquevenete	
84	Salute e sicurezza sul lavoro	
89	La formazione	
91	Relazioni con le istituzioni, la comunità ed il territorio	
91	Le relazioni con le istituzioni	
91	La presenza, la comunicazione e gli eventi sul territorio	
94	Capitolo 4	
	La responsabilità ambientale	
96	L'ambiente	
96	Tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali	
97	Materiali	
97	Energia ed emissioni	
105	Acqua	
105	Biodiversità	
108	Rifiuti e scarichi di acque reflue	
114	GRI content index	
115	Relazione della società di revisione	

Lettera agli Stakeholder

GRI 102-14

Sostenibilità per *acquevenete* significa offrire ai propri utenti un servizio vicino alle loro esigenze, capillare ed efficiente, caratterizzato da elevati standard qualitativi, nel rispetto dell'ambiente e del territorio.

acquevenete, gestore del servizio idrico integrato per 108 Comuni delle Province di Padova, Rovigo, Vicenza, Verona e Venezia, incentra la propria attività su due fondamentali priorità: gli investimenti e l'impegno per migliorare costantemente il servizio offerto al cittadino. Obiettivi resi possibili grazie alla stabilità di cui la Società gode sotto il profilo organizzativo ed alla solidità finanziaria.

Gli investimenti, volti ad ammodernare il patrimonio di impianti e di condotte della *acquevenete*, consentiranno di ridurre i disagi per gli utenti e di abbattere le perdite idriche, preservando la risorsa acqua quale bene imprescindibile per la collettività. Inoltre, il potenziamento delle fonti di approvvigionamento, grazie agli interventi presso le centrali di potabilizzazione alimentate da acque superficiali, l'innalzamento della percentuale di copertura del servizio fognario e i vari interventi necessari al raggiungimento degli standard qualitativi richiesti da ARERA con la delibera n. 917/2017, sono attività con valenza strategica per il territorio nel suo complesso.

La protezione della salute e la sicurezza sul lavoro rappresentano un punto strategico, che ruota attorno alla scelta su base volontaria di un Sistema di gestione Integrato, che punta a un percorso di crescita e di consolidamento culturale; il passaggio alla norma UNI EN ISO 45001, che guarda alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro non solo come

a un adempimento normativo, ma quale parte essenziale dei processi lavorativi, costituisce un'opportunità di miglioramento e crescita complessiva delle performance aziendali.

Il Laboratorio aziendale, accreditato in conformità alla norma ISO 17025, la cui attività è in continua crescita, svolge direttamente le analisi di monitoraggio in autocontrollo, per la parte riguardante le acque potabili trattate negli impianti di potabilizzazione delle acque superficiali e di processo destinate al consumo umano. Il Laboratorio, presidio della qualità dell'acqua e della salute e sicurezza dei clienti, effettua analisi che riguardano tutti i parametri previsti dalla Legge 31/01, oltre ai controlli previsti dalla normativa regionale in merito alle sostanze perfluoroalchiliche (PFAS), e ad altri contaminanti emergenti, con l'obiettivo di mettere a punto sistemi alternativi e innovativi di abbattimento di tali sostanze.

L'impegno costante di *acquevenete* per una gestione responsabile del servizio non può prescindere da una comunicazione trasparente nei confronti dei propri stakeholder, dal render conto (*accountability*) delle attività svolte e dell'impatto che tali attività hanno in termini economici, ambientali e sociali.

Piergiorgio Cortelazzo
Presidente del Consiglio
di Amministrazione

Monica Manto
Direttore Generale

Dati di sintesi

		Unità di misura	2018	2017	
I risultati economico-finanziari	Valore della produzione ¹	Euro milioni	84,0	89,8	
	Risultato operativo lordo - Ebitda ²	Euro milioni	26,7	31,6	
	Valore economico distribuito agli Stakeholder	Euro milioni	61,1	64,0	
	Investimenti	Euro milioni	17,7	19,9	
	Investimenti per utente	Euro	35	40	
Il territorio	Comuni serviti	n.	108	110	
	Popolazione servita	n.	506.868	504.913	
	Valore forniture da fornitori locali (costi operativi)	Euro milioni	13,9	Non disp.	
	Valore forniture da fornitori locali (% su totale costi op)	%	40,8%	Non disp.	
	Il servizio idrico				
	Lunghezza rete acquedotto	Km	7.236	7235	
	Lunghezza rete fognaria	Km	2.835	2.804	
	Volume acqua immessa in rete	Milioni di mc	64,8	62,4	
	Volume medio acqua erogata per utente residenziale ³	mc	107	110	
	Portata depuratori	Milioni di mc	46	42	
	Perdite idriche di rete	%	34,7%	34,9%	
L'ambiente	Energia elettrica consumata (consumi diretti servizi)	joule	184.349	187.980	
	Rifiuti - Fanghi da trattamento acque reflue urbane	Tonnellate	20.974	22.999	
	Indice di intensità energia (efficienza) - Acquedotto	Mjoule /mc	1,211	1,245	
	Indice di intensità energia (efficienza) - Depurazione	Mjoule /mc	2,314	2,529	
Le risorse umane	Dipendenti (medi)	n.	307	297	
	Indice di frequenza infortuni (su ore lavorate)	n.	12,38	Non disp.	
	Ore di formazione media per dipendente	n.	12,1	12,8	
Le relazioni con la clientela - Qualità ed efficienza del servizio	Rispetto degli standard di qualità - carta dei servizi	%	100	100	
	Numero controlli qualità dell'acqua - Laboratorio	n.	3.046	3.043	
	Interruzioni di servizio non programmate	n.	268	182	
	Pronto intervento: tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (standard 3h)	% rispetto a standard	83%	75%	
	Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti residenziali	Secondi - escluso IVR	228	93	
	Tempo medio di attesa allo sportello	Minuti	16	14	

Note

1. Bilancio esercizio
2. Da conto economico riclassificato / Relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio
3. Volume medio acqua erogata per utente domestico residente residenziale

Presentazione della dichiarazione non finanziaria Nota metodologica

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

Il Bilancio di sostenibilità di *acquevenete* S.p.A. (*acquevenete* o la Società) viene redatto, a partire dal precedente esercizio, in conformità agli articoli 3 e 7 del D. Lgs. 254/2016 (di seguito anche 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 assume la denominazione di Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) redatta sensi dello stesso Decreto.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione *In accordance - core*), definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*, che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

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

I principi generali applicati per la redazione 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 2018 e presenta, a fini comparativi, i dati degli esercizi precedenti.

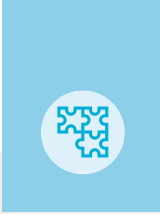
Il presente documento contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

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 12 aprile 2019 ed è stata sottoposta a 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_IT/bilanci-sostenibilita. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo sostenibilita@acquevenete.it.

Capitolo 1
***acquevenete a servizio
del territorio***



acquevenete: identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio

acquevenete

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

acquevenete è una Società dei cittadini, a tutela dell'acqua pubblica.

acquevenete è il Gestore del Servizio Idrico Integrato per 108 Comuni delle province di Padova, Rovigo, Vicenza, Verona, Venezia.

acquevenete serve un bacino di utenza di oltre 500.000 abitanti, per un territorio complessivo di 3.200 chilometri quadrati e gestisce oltre 10.000 chilometri di condotte tra reti idriche e fognarie. Si occupa di prelevare l'acqua dalle fonti di produzione, renderla potabile e distribuirla a tutte le utenze, domestiche e non. Il suo lavoro continua anche dopo che l'acqua è stata utilizzata, per farla defluire nella rete fognaria, depurarla negli appositi impianti e infine restituirla pulita all'ambiente.

Oltre alla gestione del servizio, la *mission* di acquevenete è quella della realizzazione degli investimenti per ammodernare le reti e gli impianti e realizzare nuove opere, secondo quanto previsto dai Piani d'Ambito. L'obiettivo di queste azioni è garantire standard sempre più elevati di qualità del servizio per i cittadini e di tutela dell'ambiente.

La Società ha due sedi operative, a Monselice e a Rovigo, e mette a disposizione degli utenti 15 sportelli, dislocati in modo capillare su tutto il territorio di competenza. L'elenco aggiornato dei soci di acquevenete è consultabile al seguente indirizzo: <http://www.acquevenete.it/IT/informazioni-societarie>.

Il quadro normativo

acquevenete 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.

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 2026 per l'area riferita all'ATO Bacchiglione e fino al 2038 per l'area riferita all'ATO Polesine.

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione (EGA Bacchiglione) e il Consiglio di Bacino Polesine (EGA Polesine) sono gli Enti Gestori d'Ambito, a cui la Regione Veneto, con la Legge Regionale n. 17 del 27/04/2012, ha affidato il compito di sovrintendere al ciclo integrato dell'acqua per il territorio di propria competenza. I Consigli di Bacino effettuano la ricognizione degli impianti e delle reti esistenti, pianificano gli investimenti, stabiliscono, tramite la tariffa, le risorse necessarie all'attuazione della propria pianificazione e la loro ripartizione nel tempo, controllano che il Gestore realizzi gli investimenti programmati, mantenga standard tecnici ed organizzativi adeguati ed applichi correttamente la tariffa.

L'Assemblea Speciale acquevenete riferita all'ATO Bacchiglione - istituita ai sensi della Convenzione ex art. 30 del D.Lgs. n. 267/2000 - nella seduta del 15 febbraio 2019 ha deliberato di presentare al Consiglio di Bacino Bacchiglione istanza per l'estensione temporale della durata dell'affidamento del S.I.I. nel termine massimo ammissibile di 30 anni, con scadenza dall'attuale 2026 al 31/12/2036, come previsto dalla Convenzione di affidamento vigente.

Il mercato e l'Authority - ARERA

acquevenete opera in un settore normato dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo, tra gli altri, anche dei servizi idrici. Oltre a garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori energetici, l'azione dell'Autorità è diretta, per tutti i settori oggetto di regolazione, ad assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo

omogeneo sull'intero territorio nazionale, a definire adeguati livelli di qualità dei servizi, a predisporre sistemi tariffari certi, trasparenti e basati su criteri predefiniti, a promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori. Tali funzioni sono svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

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

- Stabilisce, per i settori energetici, le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture e ne garantisce la parità d'accesso per gli operatori;
- Predisporre e aggiorna il metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi sia per il servizio idrico integrato sia per il servizio integrato dei rifiuti e approva le tariffe predisposte dai soggetti preposti;
- Definisce i criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento delle utenze alla rete di telecalore e le modalità per l'esercizio del diritto di "scollegamento";
- Promuove gli investimenti infrastrutturali con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza;
- Assicura la pubblicità e la trasparenza delle condizioni di servizio;
- Promuove più alti livelli di concorrenza e più adeguati standard di sicurezza negli approvvigionamenti, con particolare attenzione all'armonizzazione della regolazione per l'integrazione dei mercati e delle reti a livello internazionale;
- Detta disposizioni in materia di separazione contabile per il settore dell'energia elettrica e del gas, per il settore idrico e per il servizio di telecalore, nonché in merito agli obblighi di separazione funzionale per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- Definisce i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli

standard di servizio;

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

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

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

L'Autorità ha adottato un approccio che intende favorire la trasparenza in merito alle performance dei gestori idrici e la consapevolezza degli utenti circa le caratteristiche del servizio idrico, i benefici



derivanti dalla sua corretta gestione e dagli investimenti degli operatori, anche a sostegno dell'accettabilità delle tariffe.

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

Di seguito sono richiamati i provvedimenti più significativi emanati di recente da parte di ARERA:

- Documento di Consultazione n. 80/2018, che definisce le procedure per il contenimento della morosità nel SII (Servizio Idrico Integrato), la sospensione della fornitura, l'eventuale disalimentazione delle utenze morose e le misure poste a tutela dell'utente finale nei casi di sospensione e disattivazione della fornitura;
- Delibera n. 571/2018, volta a: 1) verificare la corretta applicazione delle disposizioni in materia di Qualità commerciale del SII (rispetto della carta del servizio, rispetto degli standard delle tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici all'utenza); 2) apportare i necessari aggiornamenti alla Qualità commerciale alla luce dell'implementazione dei nuovi criteri di articolazione tariffaria (TICSI), nonché della recente normativa in materia di fatturazione elettronica e misura d'utenza; 3) valutare, in presenza di processi di integrazione gestionale ancora in corso, l'eventuale introduzione di deroghe dal rispetto degli standard del RQSII (Regolazione della qualità contrattuale del SII), limitate temporalmente e riferite alle sole gestioni acquisite, per i gestori subentranti;
- Documento di Consultazione n. 573/2018, che illustra i primi orientamenti dell'Autorità per procedere a valutare, e conseguentemente recuperare anche tramite penali, i benefici conseguiti dai gestori attraverso il ricorso a schemi regolatori di promozione degli investimenti pur in presenza della loro mancata effettuazione;

- Delibera n. 636/2018 di avvio del procedimento per il monitoraggio sull'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria recati dal Testo Integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI).

Proposte di Legge DAGA e BRAGA

Con l'avvio della XVIII legislatura è stata depositata alla Camera dei Deputati una proposta di legge recante "Disposizioni in materia di gestione pubblica e partecipativa del ciclo integrale delle acque" (Pdl A.C.52, prima firmataria On. Federica Daga, M5S). Contestualmente, una seconda proposta di legge recante "Principi per la tutela, il governo e la gestione pubblica delle acque" è stata presentata da un altro gruppo di Parlamentari (Pdl A.C.773, prima firmataria On. Federica Braga, PD).

Nella tavola sinottica seguente riportiamo i temi principali riferiti alle due Proposte di Legge Daga e Braga (fonte *Contributo Analisi Laboratorio REF n. 108/2018*):



Tema	A.C. 52 DAGA	A.C. 773 BRAGA
Governance del servizio idrico integrato	Prevede l'istituzione di un consiglio di bacino, quale ente di governo dell'ambito territoriale ottimale (ATO), in sostituzione degli attuali enti di governo dell'ATO (EGATO)	Conferma l'attuale quadro organizzativo
Delimitazione degli ATO	Prevede che l'affidamento avvenga in ambiti non superiori agli ambiti territoriali corrispondenti alle province o alle città metropolitane	Prevede il rispetto dei criteri stabiliti dal Codice dell'ambiente
Unicità Vs unitarietà della gestione	Ripristina il requisito dell'unitarietà della gestione, in luogo di quello (introdotto dal D.L. 133/2014) dell'unicità	Mantiene il principio di unicità della gestione
Qualificazione del SII	Considera il SII un servizio pubblico locale di interesse generale (ma non economico) e non destinato ad essere collocato sul mercato in regime di concorrenza	Conferma la natura di servizio pubblico locale di interesse economico generale assicurato alla collettività
Affidamento del SII	Prevede l'affidamento esclusivamente in favore di enti di diritto pubblico	Si limita a precisare che l'affidamento diretto a favore di società interamente pubbliche, in possesso dei requisiti prescritti dall'ordinamento europeo per la gestione in house, rappresenta la modalità di affidamento prioritaria
Gestione in economia	Gestione unitaria del servizio idrico integrato facoltativa per i comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti situati nel territorio di comunità montane o di unioni di comuni, a condizione che gestiscano l'intero SII	Non presente
Ripubblicizzazione della gestione del SII	Si prevede, tra le altre disposizioni, la decadenza automatica di tutte le forme di gestione affidate in concessione a privati con scadenza posteriore al 31 dicembre 2020	Non presente
Concessioni di prelievo di acque	Detta una disciplina direttamente applicabile	Prevede una disposizione di delega al Governo
Funzioni di governo pubblico del ciclo dell'acqua	Prevede, tra l'altro, il trasferimento al Ministero dell'ambiente delle funzioni di regolazione e di controllo dei servizi idrici attualmente attribuite all'ARERA, nonché l'istituzione di un Comitato interministeriale a cui sono attribuite le competenze relative alla programmazione delle grandi opere infrastrutturali a livello di reti idrauliche di rilievo nazionale nonché all'acqua per uso umano, comprese le bevande, e per usi produttivi ed energetici	Si limita in buona parte a ribadire l'attuale attribuzione di competenze
"Quantitativo minimo vitale garantito"	Prevede l'erogazione gratuita (con costi a carico della fiscalità generale), per l'alimentazione e l'igiene umana, di 50 litri d'acqua per persona al giorno	Demanda l'individuazione del quantitativo minimo vitale ad un apposito D.P.C.M., nel limite massimo di 50 litri giornalieri per persona
Finanziamento del SII	Assicurato non solo dalla tariffa e dalle risorse nazionali ed europee, ma anche dalla fiscalità generale	Assicurato dalla tariffa e dalle risorse nazionali ed europee
Morosità	Impedisce la sospensione dell'erogazione del quantitativo minimo vitale per tutti	Consente la prosecuzione della fornitura solamente per i soggetti in condizioni disagiate (in linea con la normativa vigente)
Partecipazione democratica ai processi di governo del SII	Presente	Presente
Fondo nazionale di solidarietà internazionale	Presente	Presente

acquevenete, quale componente del Consorzio Viveracqua, ha partecipato alle audizioni alla Commissione Ambiente della Camera dei Deputati, tenute a fine 2018, per confrontarsi sulle Proposte di legge Daga. In particolare, nella memoria scritta presentata da Viveracqua, sono stati analizzati i seguenti tre elementi della PdL Daga, che presentano possibili profili di criticità gestionale:

— Scelta del soggetto gestore a cui affidare il servizio

La forma gestionale dell'azienda speciale è sottoposta a vincoli che non si conciliano con le esigenze di flessibilità della gestione di un servizio "industriale", per come si configura oggi il Servizio Idrico Integrato. La mancanza di un'assemblea dei soci implica che gli atti più importanti della vita aziendale, come l'approvazione dei bilanci (di esercizio, di previsione e il conto consuntivo), debbano essere sottoposti all'approvazione dei consigli comunali degli enti consorziati, con un concreto rischio di allungamento dei tempi decisionali che non risulterebbero compatibili con i tempi di risposta che, al giorno d'oggi, i cittadini pretendono per investimenti, qualità dei servizi, standard "sfidanti" per contratti, informazioni, reclami e dinamiche organizzative.

Lo strumento della società a capitale interamente pubblico, secondo il modello dell'*in-house providing* si ritiene costituisca un modo ottimale di coniugare l'efficienza e la dinamicità operative consentite dal modello societario con la necessità di un vero controllo sulla gestione da parte del socio pubblico, soprattutto in presenza di una pluralità di soci, cosa diffusissima per il caso dei gestori del servizio idrico.

— Forme di finanziamento del servizio idrico integrato

I Comuni Soci sono ovviamente molto sensibili all'impatto delle tariffe sui propri cittadini, soprattutto in un contesto storico socio-economico come quello attuale. Il ritorno a meccanismi di finanziamento per gli investimenti, basati principalmente su contributi pubblici, rischia di riportare

incertezza nel sistema, generare comportamenti opportunistici e discrezionali nella ripartizione delle risorse e, non da ultimo, di non far percepire ai cittadini il valore di una risorsa limitata come è l'acqua potabile e il costo necessario per restituirla depurata all'ambiente. Potrebbe essere concretamente più interessante la creazione di fondi di finanziamento pubblico a sostegno degli investimenti in ricerca e sviluppo e in tecnologie innovative, che per loro natura hanno ritorni incerti e quindi meno comprensibili dagli utenti come parte delle tariffe pagate.

— Dimensione ottimale d'ambito e governance regolatoria

Potrebbe essere opportuno che siano le Regioni a valutare la necessità di eventuali nuovi cambiamenti in quanto sono i soggetti che meglio conoscono il territorio e lo stato attuale dei servizi locali. Nuovi cambiamenti anche nella governance regolatoria, sia a livello locale che a livello nazionale, porterebbero ad una nuova fase di incertezza, che probabilmente non aiuterebbe il sistema a concentrarsi sul vero fabbisogno attuale, che è la spinta sempre maggiore agli investimenti per migliorare le condizioni delle infrastrutture del servizio idrico integrato.



La strategia di sostenibilità

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

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

Il Budget 2019 presentato da acquevenete riflette le due priorità strategiche di breve — medio e lungo periodo di acquevenete:

📺 Investimenti

👍 Impegno per migliorare il servizio offerto ai cittadini

La forte spinta sugli investimenti, nel rispetto delle pianificazioni di ciascun Ambito Territoriale, deriva dalla circostanza che il patrimonio di impianti e di condotte richiede quel rinnovamento necessario al fine di raggiungere gli obiettivi chiave di acquevenete:

📺 Riduzione delle perdite idriche

👍 Garantire standard più elevati di qualità del servizio sul territorio e per la clientela

👍 Tutela dell'ambiente — gestione responsabile della risorse idriche

Garantire e migliorare la qualità del servizio richiede anche un miglioramento nelle relazioni e servizi offerti ai clienti. Il nuovo sportello online e un'app avanzata per una piena e comoda gestione di bollette e pratiche commerciali, nonché per ricevere informazioni in tempo reale, la cui introduzione è prevista nel corso del 2019, vanno in questa direzione.

La gestione responsabile del servizio idrico è mirata anche allo sviluppo di progetti dedicati per aumentare gli standard di qualità tecnica e di qualità dell'acqua.

La sostenibilità non può prescindere dalla necessaria dimensione economico-finanziaria, tenuto anche conto degli obiettivi, come da mandato assembleare, di contenimento e riduzione

delle tariffe per i propri clienti.

Con riferimento alla programmazione degli interventi, le disposizioni introdotte di recente da ARERA sulla qualità tecnica (Deliberazione n. 917/2017/R/idr - RQTI) richiedono ad acquevenete un notevole sforzo operativo e gestionale al fine di raggiungere i seguenti obiettivi tecnici:

- monitorare e ridurre le perdite idriche;
- potenziare la rete adduttrice ed estendere le reti di distribuzione;
- rinnovare i contatori presso l'utenza;
- adeguare le centrali di potabilizzazione, i serbatoi e gli impianti di sollevamento;
- adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal D.Lgs. 31/01;
- implementare un sistema di registrazione ed archiviazione delle interruzioni del servizio;
- estendere le reti fognarie potenziando le reti esistenti e gli impianti ad esse connesse;
- dismettere alcuni impianti di depurazione minori con conseguente collettamento dei reflui su depuratori limitrofi adeguati a ricevere i maggiori carichi.



Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG)

Sotto un profilo più generale, e per un soggetto che gestisce un servizio quale quello idrico, un approccio ad una strategia di sostenibilità compiuta prevede anche l'assunzione di un forte impegno per intervenire a supporto degli obiettivi fissati dalla Nazioni Unite, con l'approvazione (nel settembre 2015) dell'Agenda 2030, che definisce gli Obiettivi di sviluppo sostenibile "SDG - Sustainable Development Goals".

acquevenete intende avviare il processo di analisi ed integrazione degli SDG - Obiettivi di sviluppo sostenibile nella propria strategia e piano industriale (budget). L'attuazione di una strategia di sostenibilità richiede azioni concrete. Gli SDG e i relativi e sottostanti 169 target rappresentano uno strumento che consente di verificare e misurare nel tempo la coerenza della propria strategia. Nello stesso tempo, un approccio che integri gli SDG nella gestione del business, è grado di favorire il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, nelle sue 3 dimensioni: non soltanto quelle ambientali e sociali, ma anche quella imprescindibile economica e finanziaria.

The global goals: Obiettivi globali per lo sviluppo sostenibile



Ricerca e sviluppo — L'innovazione nel servizio idrico

acquevenete, nel corso dell'esercizio 2018, ha avviato importanti progetti di ricerca e sviluppo. In ogni progettualità ci si è avvalsi per le fasi di ricerca e di validazione scientifica di Università o Enti Pubblici di Ricerca. Le attività sono state condotte secondo le tecniche del Project che ha consentito un'ottimizzazione del lavoro svolto dalle risorse interne e da quelle esterne.

I progetti hanno riguardato, in particolare:

- Completamento dello studio di fattibilità e progetto pilota nell'ambito dello Smart Metering e ricerca perdite;
- Completamento dello studio e ricerca nell'ambito del Water Safety Plan aziendale: analisi dello stato dell'arte (definizione e raccolta dati); studio e ricerca su nuove metodologie di trattamento degli inquinanti emergenti;
- Analisi e Studio di sistemi innovativi di ricerca delle perdite in rete con valutazione complessiva dello stato della rete, ricerca in loco e costruzione di distretti per il monitoraggio continuo nelle zone a maggior dispersione.



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 consentono la riduzione dei 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.

I vantaggi che si possono ottenere tramite tali sistemi riguardano in particolare: a) migliore consapevolezza del cliente dei propri consumi, educazione ambientale per un uso consapevole e razionale della risorsa idrica; b) migliore gestione della rete ed aumento della capacità di individuazione delle perdite tecniche e commerciali; c) eventuali perdite o consumi anomali sono segnalati in tempi ridotti e, in prospettiva, vi è una maggiore perequazione dei costi del Sistema Idrico Integrato.

I contatori intelligenti consentono la raccolta da remoto dei dati gestionali delle reti quali le portate in ingresso, le pressioni, l'indicazione di perdite, i consumi degli utenti ed eventuali altri parametri significativi per la qualità delle acque distribuite. Si può inoltre effettuare una valutazione dei volumi in fognatura per il distretto in esame. Il miglioramento della classe di precisione dei misuratori ed il conseguente recupero di consumi non fatturati, la rilevazione immediata di anomalie sui contatori e la capacità di effettuare bilanci idrici mensili o giornalieri, con immediata segnalazione di eventuali perdite fisiche o amministrative, rappresentano chiare evidenze di come l'innovazione tecnologica possa contribuire ad una gestione responsabile della risorsa 'acqua'.

acquevenete ha avviato uno studio di concerto con il Consorzio Futuro in ricerca dell'Università di Ferrara. Lo studio ha come obiettivo la messa a punto di un sistema prototipale, che consenta l'acquisizione e la gestione delle informazioni provenienti dagli smart meter utilizzando nuove metodologie e nuove tecniche. Il progetto ha previsto la realizzazione di un impianto pilota costituito da un distretto della rete di distribuzione idrica di Rovigo gestito da acquevenete al servizio di circa 500 utenze. Nel corso del 2018 sono state poste in essere principalmente le attività inerenti

l'analisi preliminare. Le risorse interne hanno svolto di fatto un'analisi e una definizione del campo prova ideale per effettuare i test e le simulazioni. Vi è stato inoltre uno studio e una ricerca di fornitori interessati ad ogni fase dell'impianto pilota individuato. Contemporaneamente e non in contrapposizione, continua la collaborazione nell'ambito del progetto HORIZON 2020 di VIVERACQUA finalizzato alla stessa problematica.

Progetto ID80 — Rinnovo reti di acquedotto (smart metering e ricerca perdite)

Con il progetto ID80 — Rinnovo reti di acquedotto in varie vie del Comune di Rovigo — si sta provvedendo alla completa sostituzione delle condotte di distribuzione del quartiere "Commenda" compresi gli allacciamenti all'utenza e, conseguentemente, anche la sostituzione dei relativi contatori. Considerando che lo schema della rete progettata si presta ad una perfetta distrettualizzazione per il controllo e gestione delle perdite, si è ritenuto utile sfruttare tale opportunità per associare ad un progetto sperimentale di smart metering una contemporanea attività di ricerca perdite. Per tale progetto acquevenete ha attivato rapporti di ricerca con il Consorzio Futuro Ricerca dell'Università di Ferrara e con il Dipartimento di ingegneria della stessa Università, per lo sviluppo di un progetto di ricerca inerente sia un sistema di smart metering dei consumi idrici delle utenze, che di distrettualizzazione delle reti di distribuzione per il controllo delle perdite. Lo studio ha l'obiettivo di fornire un quadro delle tecnologie di smart metering attualmente disponibili sul mercato e di sviluppare una campagna di misura e raccolta dati al fine di caratterizzare le perdite idriche a livello sia di utenza che di distretto.

Il progetto, in avanzata fase di realizzazione, prevede l'esecuzione di un laboratorio di campo costituito dal distretto interessato dal progetto ID80. L'analisi delle tecnologie di smart metering attualmente presenti sul mercato sarà complessivamente finalizzata a definire le specifiche tecniche per redigere un eventuale capitolato per una futura gara d'appalto per l'acquisizione di contatori con tecnologia smart

su larga scala, mentre la gestione del distretto permetterà di valutare l'andamento delle portate nella rete ed i consumi dell'utenza in una situazione di condotte nuove. Tale ultima analisi, oltre a permetterci il controllo del distretto, fornirà elementi base di riferimento per ulteriori analisi di ricerca perdite mediante tecnologia della distrettualizzazione delle reti. Tale attività potrà usufruire dei benefici fiscali del credito d'imposta per "Ricerca e Sviluppo".

Water Safety Plan – WSP

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 mira a migliorare la qualità dell'acqua erogata. Rispetto alle attuali normative, che prevedono il monitoraggio degli stessi parametri sulla qualità dell'acqua in tutto il territorio nazionale, il WSP prevede un controllo della qualità dell'acqua utilizzando i parametri specifici di ogni singolo territorio (e pertanto aree con risorse idriche aventi differenti caratteristiche) grazie ad una conoscenza profonda della falda. Il WSP ridefinisce sostanzialmente l'approccio alla sicurezza e al controllo della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, oggi contraddistinto da una sorveglianza su alcune fasi del ciclo di produzione (captazione, trattamenti) e da un monitoraggio a campione sulle acque distribuite, mediante un approccio di valutazione e gestione del rischio estesa all'intera filiera idrica.

L'attuale normativa prescrive il rispetto di requisiti minimi di salubrità e qualità fisica, chimica, microbiologica e radiologica, nel punto in cui le acque sono disponibili per il consumo. Nel nostro paese la qualità delle acque potabili è generalmente garantita dalla buona qualità delle risorse idriche (per circa l'85% di origine sotterranea e naturalmente protette), nonché da un insieme di misure di controllo e tecnologie avanzate.

Un progetto di WSP richiede una valutazione preventiva e globale dei rischi, che tengano conto della peculiarità del territorio e l'analisi dell'intera filiera idrica (dalla captazione fino all'utenza finale),

con l'introduzione di processi di monitoraggio costante dei dati.

Il WSP ha l'obiettivo di ridurre drasticamente le possibilità di contaminazione delle acque destinate al consumo umano, attraverso la prevenzione/riduzione della contaminazione delle risorse idriche di origine, grazie all'analisi del sistema idrico — dalla captazione al rubinetto — per individuare i potenziali pericoli eventualmente presenti in ogni segmento della filiera. Pericoli da monitorare e su cui definire eventuali azioni correttive e la cui individuazione si basa anche su un sistema integrato di dati e informazioni provenienti da fonti e istituzioni diverse.

Nell'ambito del *Water Safety Plan* aziendale sono state condotte due ricerche distinte. La prima, di concerto con l'Università di Padova - Dipartimento di Chimica, è relativa allo studio di nuove metodologie di trattamento degli inquinanti emergenti che possano portare alla individuazione di nuove soluzioni per risolvere il problema dell'inquinamento da PFAS (sostanze perfluoroalchiliche) delle acque.

Lo studio ha l'obiettivo di mettere a punto sistemi di abbattimento alternativi dei composti perfluoroalchilici, anche in un'ottica di riduzione del costo del trattamento e quindi di diffusione dello stesso. Lo studio dovrebbe svilupparsi analizzando le acque in uscita dai depuratori prima e dopo i trattamenti di demolizione delle molecole fluorurate precursori di PFAS eventualmente presenti. Nel corso del 2018 sono state svolte attività congiunte di ricerca e sviluppo tra le risorse interne di *acquevenete* e l'Università di Padova a per quanto attiene alle fasi di analisi dello stato dell'arte (definizione e raccolta dati) e di studio e ricerca su nuove metodologie di trattamento. In particolare sono in corso gli approfondimenti per individuare quali sono le reazioni di decomposizione che liberano i PFAS. Se relativamente ai controlli delle acque potabili molto è stato fatto, relativamente alle acque di scarico dagli impianti di trattamento dei reflui civili o misti molto si dovrà fare nei prossimi anni per comprendere come le molecole fluorurate si comportano durante i trattamenti aerobici e anaerobici. E' pertanto di sicuro interesse studiare le molecole fluorurate precursori di PFAS presenti

nelle acque in ingresso e in uscita dei depuratori anche al fine di avere una panoramica su tutte le molecole presenti.

Sempre nel contesto del *Water Safety Plan* è stata prevista anche l'analisi del rischio sismico dei serbatoi pensili, dando attuazione allo studio commissionato all'Università di Ferrara, Dipartimento di Ingegneria, che si pone l'obiettivo generale di effettuare una valutazione dello stato di fatto e della vulnerabilità sismica dei torrini piezometrici. Il progetto di ricerca ha riguardato in sequenza il rilievo dei manufatti, la valutazione dello stato di fatto, prelievi e prove dei materiali, l'implementazione di un nuovo modello matematico al fine di ottenere la valutazione del rischio e la probabilità media di collasso delle opere.

Tali attività hanno portato ad una valutazione complessiva dei serbatoi pensili esistenti con indicazione delle priorità di intervento sulla base del rischio ed una stima sommaria dei costi. Su cinque tipologie più significative dei serbatoi è stata approfondita la valutazione di vulnerabilità. Tale contesto ha permesso di presentare il caso di *acquevenete* alla manifestazione nazionale RemTechEXPO/Geosismica tenutasi a settembre del 2018 a Ferrara.

Information Technology

Obiettivo per l'anno 2019 è quello di attivare gli strumenti necessari per arrivare a una gestione informatizzata delle varie attività relative al servizio idrico, per ottemperare in modo corretto e preciso alle disposizioni di ARERA in merito alla Regolazione per la qualità tecnica del servizio idrico integrato.

Questo richiederà una serie di attività di ingegnerizzazione di molteplici attività interdisciplinari relative alla gestione di reti ed impianti:

- Attività di rilievo e mappatura delle reti: è attualmente in corso un project financing per il rilevamento dettagliato e l'informatizzazione (SIT) di tutta la rete di distribuzione in capo all'area Nord; si ipotizza di avviare le procedure per estendere tale attività anche al territorio

Polesano;

- Informatizzazione, per ogni condotta, dei dati relativi a: età di posa, stato di consistenza, consumi, numero di riparazioni per la definizione di performance indicators che consentiranno di calibrare in modo più adeguato gli investimenti da prevedere nel futuro piano d'ambito;
- Analisi idraulica delle reti: Monitoraggi — Bilanci idrici — Modellazione — Analisi dei consumi per consentire anche l'avvio di procedure di distrettualizzazione finalizzate al controllo dei flussi e alla pre-localizzazione delle perdite;
- Installazione di un sistema di monitoraggio delle reti fognarie partendo dal controllo di attivazione degli sfiori delle fognature miste, in ottemperanza a quanto richiesto da ARERA per poi passare con gradualità ad un monitoraggio generale della rete fognaria.

Si prevede altresì:

- di implementare il Sistema Informativo Territoriale Aziendale con informazioni anche di natura amministrativa come ad esempio la gestione geolocalizzata delle concessioni. Il Sistema cartografico verrà reso disponibile in campo a tutti gli operatori consentendo in tal modo un aggiornamento costante delle informazioni;
- di completare ed eventualmente estendere anche ad altri siti aziendali l'analisi del rischio sismico dei serbatoi pensili, dando attuazione allo studio commissionato da ex Polesine Acque all'Università di Ferrara, Dipartimento di Ingegneria, che si poneva l'obiettivo generale di effettuare una valutazione dello stato di fatto e della vulnerabilità sismica dei torrini piezometrici, considerando che sono situati in siti caratterizzati da diverse pericolosità sismiche, su terreni con caratteristiche meccaniche diverse, che presentano diversi stati di degrado e con diversa importanza idraulica in funzione anche del numero di utenti serviti.



Gli obiettivi e l'impegno di acquevenete

L'impegno strategico di *acquevenete* si traduce in politiche e obiettivi specifici.



Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

È convinzione di *acquevenete* 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).



Tutela dell'ambiente

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 Azienda.



Soddisfazione della proprietà e miglioramento continuo

Un ulteriore fattore della politica aziendale è rappresentato dalla volontà di operare seguendo il principio del 'miglioramento continuo'; al fine di raggiungere gli obiettivi auspicati ed enunciati.



Soddisfazione del cliente

acquevenete è tesa a migliorare costantemente la propria organizzazione ed i relativi processi gestionali, così da perseguire al meglio le proprie attività istituzionali e rispondere alle esigenze dell'utente finale.



Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

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 *acquevenete*.



Garantire la conformità legislativa nel campo della qualità, della sicurezza e dell'ambiente

Attivare un attento e 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.



Coinvolgimento e soddisfazione del personale

Il personale costituisce l'essenza della Società ed il costante coinvolgimento nei processi e nelle scelte aziendali, contribuisce in modo determinante al raggiungimento di obiettivi sempre più ambiziosi.



Il modello operativo Il servizio idrico integrato

Il servizio e le infrastrutture

GRI 102-1/GRI 102-2/GRI 102-4/ GRI 102-6

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:

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

506.868 abitanti
popolazione servita

3.164 km²
superficie territoriale

7.236 km
estensione delle reti idriche

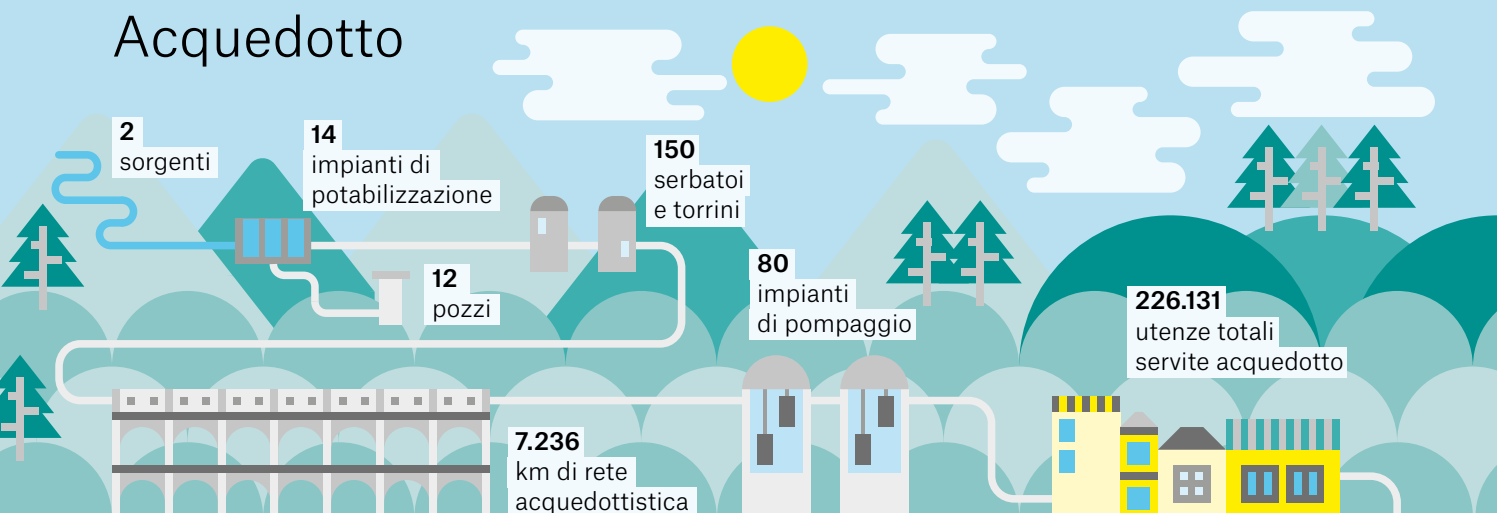
2.835 km
estensione delle reti fognarie

Le infrastrutture

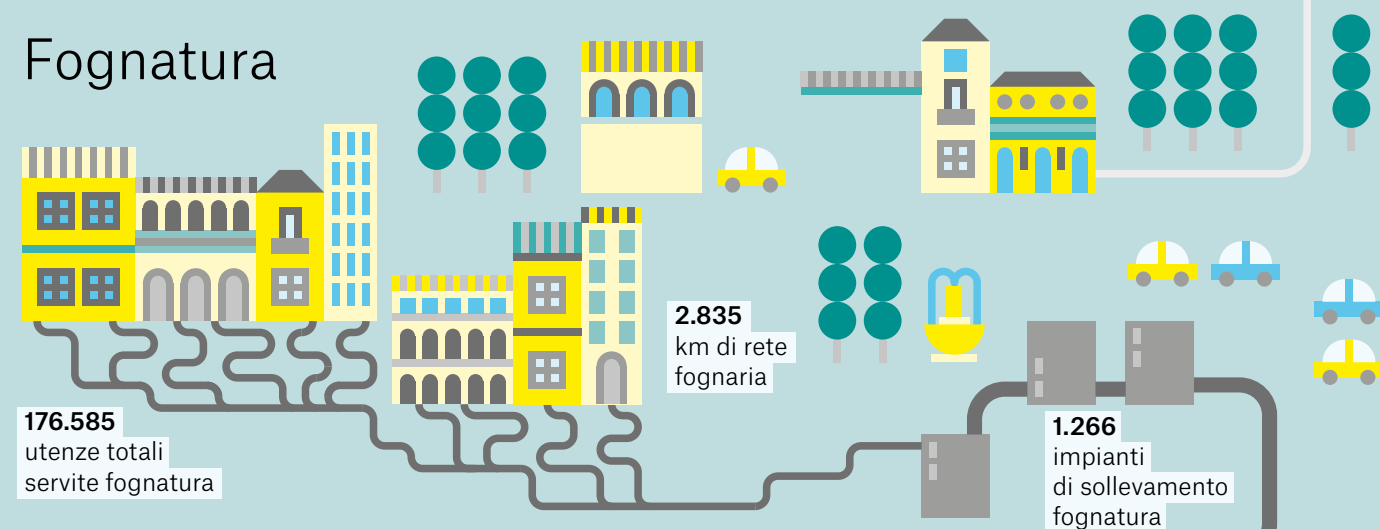
	Acquedotto	Fognatura - Depurazione
Sorgenti	2	
Pozzi (n. campo pozzi)	12	
Impianti di potabilizzazione	14	
Serbatoi e torrini	150	
Pompaggi d'acqua	80	
Impianti di sollevamento		1.266
Sfioratori		197
Vasche Imhoff		43
Depuratori		107

L'unica modifica intervenuta relativamente al numero degli impianti della rete rispetto al 2017 riguarda l'incremento degli sfioratori (da 194 a 197) nell'area ATO Bacchiglione.

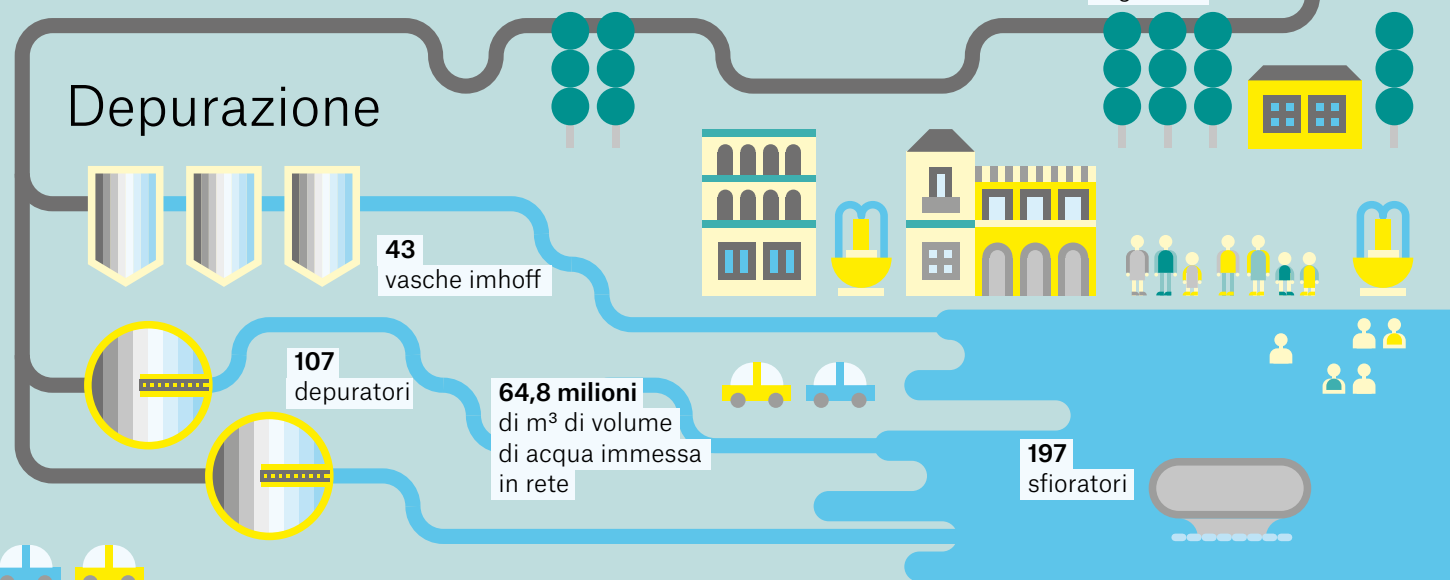
Acquedotto



Fognatura



Depurazione



La gestione del servizio idrico

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

- **Depurazione**
- **Potabilizzazione / produzione**
- ⚡ **Impianti elettrici**
- 🔧 **Gestione reti idriche e fognarie**

Relativamente alla gestione delle reti idriche e fognarie, è interna la manutenzione nella zona Nord (corrispondente all'ambito Bacchiglione) mentre è prevalentemente affidata a società terze (fornitori / appaltatori) nella zona Sud (corrispondente all'ambito Polesine).

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 esistenti necessarie al servizio e quelle che saranno successivamente realizzate in attuazione del Programma pluriennale degli interventi.

La qualità dell'acqua erogata

L'impegno di *acquevenete* è lavorare per garantire ogni giorno acqua potabile, sicura e di qualità, a disposizione di tutti. Il Sistema di gestione integrata prevede che i processi aziendali siano regolati da specifiche procedure, che hanno l'obiettivo di assicurare e garantire la qualità del servizio idrico e della potabilità dell'acqua.

La gestione degli impianti e 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.

- 1 **Lavaggi**
- 2 **Verifica pressione**
- 3 **Manovre**
- 4 **Nuove tubazioni**
- 5 **Sopralluoghi**
- 6 **Servizi clienti**
- 7 **Manutenzione delle centraline**



L'approvvigionamento delle risorse idriche

Il territorio gestito da *acquevenete* viene alimentato ai fini potabili da una notevole varietà di fonti di approvvigionamento: da acque superficiali dei fiumi Po ed Adige, da acque di falda mediante pozzi, da sorgenti pedemontane. La complessità del sistema è rappresentata nella planimetria.

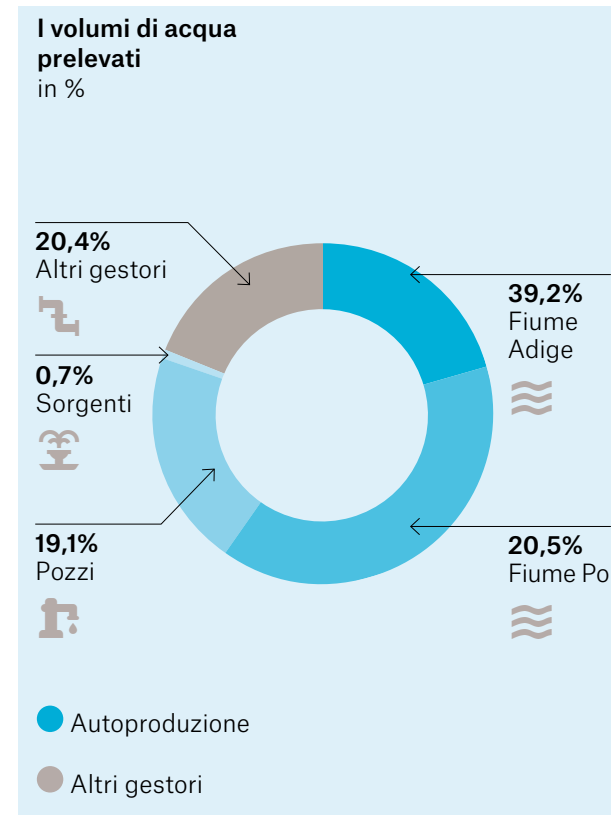
I volumi di acqua complessivamente prelevati dall'ambiente sono riepilogati di seguito. L'approvvigionamento idrico avviene tramite:

- Impianti che prelevano da fonte profonda o superficiale (falde dei colli Euganei o Berici, fiume Po, fiume Adige);
- Acquisto di acqua da terzi (altri gestori) con fornitura diretta in rete.

Fonte	Quantità (mc)	
	2018	2017
Acque superficiali		
Fiume Adige	25.407.722	26.921.917
Fiume Po	13.342.252	12.728.054
	38.749.974	39.649.971
Sorgenti	440.765	540.999
Pozzi	12.372.036	12.122.765
Totale autoproduzione	51.562.775	52.313.735
Totale Altri gestori	13.214.828	10.107.167
Totale	64.777.603	62.420.902

Le fonti di approvvigionamento idrico di *acquevenete* sono rimaste sostanzialmente invariate tra il 2017 e il 2018, sia in termini di punti di autoproduzione o di fornitura esterna che di incidenza percentuale di ciascuno di essi sul totale erogato (circa 20,5% da fiume Po, 39,2% da fiume Adige, 19,1% da pozzi e 20,4% da forniture esterne e 0,7% da sorgenti).

Sono riscontrabili scostamenti non significativi dei volumi trattati ed erogati nel 2018 rispetto al 2017, derivanti principalmente dalla dinamica della richiesta idrica, influenzata dalle condizioni climatiche e/o idrologiche e ad adeguamenti tecnologici che hanno interessato sia gli impianti che le reti nel 2018. A tale riguardo, si segnala in particolare l'evento meteorologico estremo della tempesta Vaia, tra la fine di ottobre e l'inizio di novembre 2018, che ha avuto un impatto sulla gestione degli impianti di prelievo dal fiume Adige e sulle reti alimentate da tale fonte, con ripercussioni sulla produzione idropotabile e sull'erogazione nel periodo in cui vi è stato l'evento.



Le perdite nelle reti dell'acquedotto

La percentuale di perdita della rete idrica di *acquevenete* è stata calcolata con riferimento a due indicatori: perdite lineari e perdite percentuali. Il dato è da intendersi quale non definitivo, in quanto suscettibile di ulteriori controlli prima della comunicazione all'autorità competente.

	2017		2018	
	M1a Perdita lineare	M1b Perdita %	M1a Perdita lineare	M1b Perdita %
Area Nord	8,09	34,9%	8,15	35,5%
Area Sud	9,07	34,8%	8,96	34,0%
Media (ponderata)	8,58	34,9%	8,56	34,7%

La perdita lineare indica la dispersione di acqua in m³ per km di rete. La performance di *acquevenete* è significativa di una infrastruttura acquedottistica in buono stato di salute, posizionandosi tra i migliori gestori nazionali, in miglioramento rispetto all'esercizio precedente.

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 inferiore al 35%, in linea con la media nazionale (dato Blue Book

2017). Il dato, ancorchè 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.

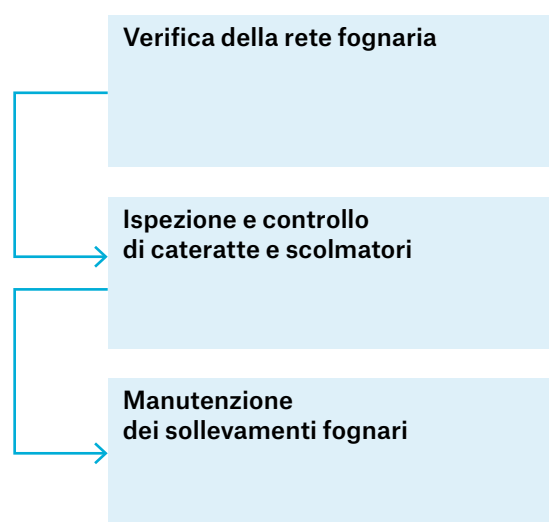
acquevenete, secondo la propria visione di lungo termine, opera sul territorio con l'obiettivo di affiancare alle attività ordinarie di manutenzione della rete idrica opere ed interventi di manutenzione straordinaria, volti a sostituire tratti interi di condotte, al fine di ridurre le attività di manutenzione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

L'attività di efficientamento costante e continuativa della rete, anche attraverso la posa di idrovalvole automatiche, è una assoluta priorità per la Società, ed è volta a ridurre il grado di vetustà delle infrastrutture. Tale politica, accompagnata da una gestione operativa che presta particolare attenzione alla regolazione della pressione ed al mantenimento in efficienza dei serbatoi, viene perseguita e monitorata con estrema attenzione.



Fognatura e depurazione

Le attività del servizio fognario



Le attività di controllo e gestione degli impianti di sollevamento fognari sono effettuate sulla base di un piano di controllo. Tali attività prevedono: il controllo dei punti previsti in apposito piano di controllo; il rilevamento e la registrazione dei dati dell'impianto su opportuna modulistica; le manovre necessarie per riportare eventualmente i parametri entro gli standard stabiliti; l'attivazione, in presenza di anomalie o mal funzionamenti, della richiesta di intervento.

I volumi scaricati nella rete fognaria, di tipo prevalentemente mista e nera, vengono convogliati attraverso un reticolo di oltre 2.800 Km di condotte ai 107 depuratori ed alle 43 vasche Imhoff presenti nel territorio. Nel 2018 tali impianti hanno pertanto depurato mediante idonei processi oltre 40 milioni di mc. di acqua di fognatura poi restituita all'ambiente.

Il ciclo di gestione degli impianti di depurazione

- 1 Gestione rifiuti liquidi in ingresso
- 2 Conduzione impianti
- 3 Gestione linea fanghi
- 4 Gestione delle fosse Imhoff
- 5 Controlli parametri chimico-fisco dei reflui
- 6 Emergenze

acquevenete gestisce complessivamente, al 31/12/2018, n. 107 depuratori e n. 43 vasche Imhoff.

Le portate trattate nel corso dell'anno 2018 (solo quelle misurate, escludendo pertanto i reflui afferenti alle vasche Imhoff) sono le seguenti:

	Portata (mc/anno)
	2018
Area Nord	13.109.710
Area Sud	27.530.556
Totale	40.640.266

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.



Gli stakeholder e l'analisi di materialità

I rapporti con gli Stakeholder

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

Gli Stakeholder sono quegli individui o gruppi di soggetti 'portatori di un interesse' nei confronti di un'organizzazione. Le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno di conseguenza un impatto sugli Stakeholder, ma gli stessi influenzano l'organizzazione, stante la reciprocità delle connessioni esistenti.

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

Categoria	Stakeholder
Soci	Soci
Personale	Dipendenti Organizzazioni Sindacali
Clienti	Clienti
Fornitori	Appaltatori esterni Fornitori
Finanziatori	
Pubblica Amministrazione	Organismi Regolatori EGA Territoriali Bacchiglione e Polesine Istituti Previdenziali INSP/INAIL/Altri
Comunità locali e territorio	Associazioni del territorio Comunità locali

Analisi e coinvolgimento degli Stakeholder

Nell'ambito dell'analisi del proprio contesto ambientale e territoriale di riferimento, acquevenete ha effettuato un'analisi delle aspettative/esigenze dei propri Stakeholder (parti interessate) e di come si intende garantire il soddisfacimento delle stesse. L'analisi degli Stakeholder si pone l'obiettivo di valutare sistemi di coinvolgimento che, in linea con le relative necessità, possano favorire l'incremento del valore. Per ogni categoria di Stakeholder sono riportate le principali aspettative e i relativi strumenti per il monitoraggio e l'*engagement*.

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, che può essere diretto quando viene visto quale utilizzatore del servizio ed indiretto qualora riveste il ruolo di soggetto controllore della attività (quali ARPAV, ecc.);
- un aggiornamento costante degli aspetti normativi e legislativi oltre che dello stato dell'arte in materia, che consente una maggiore flessibilità ed adattabilità delle esigenze ultime dell'utente ed una omogeneizzazione del servizio su tutto il territorio.

Le forme di coinvolgimento, le attività di engagement e i principali canali di comunicazione, per le diverse categorie di Stakeholder, sono riassunti nella successiva tabella:

Categoria Stakeholder	Attività di engagement Progetti - Documenti - Iniziative - Canali di comunicazione
Soci	<ul style="list-style-type: none"> Assemblea azionisti e Assemblea speciali Consiglio di Amministrazione Incontri formativi - Consorzio Viveracqua
Personale	<ul style="list-style-type: none"> Rete intranet aziendale - riunioni - formazione Relazioni industriali Procedure aziendali
Clienti Utenti, Associazioni Consumatori	<ul style="list-style-type: none"> Canali istituzionali previsti anche dalla Carta dei Servizi Contatti diretti ed indiretti e relativi canali: sportelli, Call Center Pronto Intervento, Sito internet, Relazioni con il pubblico - Customer Care Servizi Operativi alla Clientela
Fornitori / Appaltatori esterni	<ul style="list-style-type: none"> Sito internet: sezione dedicata ai Fornitori (avvisi per i bandi di gara, elenchi e normativa) Periodiche visite ed incontri Verifiche sul possesso dei requisiti di qualificazione dei fornitori aggiudicatari e idoneità
Finanziatori Sistema bancario, Investitori, Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> Assemblea azionisti - Comunicazione dei risultati Sito internet - Sezione Investor Relations (emissione Hydrobond quotato al mercato ExtraMOT PRO di Borsa Italiana) Incontri periodici con sistema bancario
Pubblica Amm.ne Amministrazioni Pubbliche, Organismi regolatori / ARERA, Agenzia Regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto (ARPAV), Consigli di Bacino	<ul style="list-style-type: none"> Le relazioni con Istituzioni ed Autorità competenti riguardano aspetti quali: Autorizzazioni - Concessioni e contratti di servizio - Vigilanza - Statistiche - Survey e questionari - Trasmissioni di pareri e documenti - Convegni, seminari e workshop - Partecipazione a progetti - Autorità di controllo (Consiglio di Bacino)
Comunità locali e Territorio Comunità locali, cittadini, Associazioni del territorio e Comitati Media	<ul style="list-style-type: none"> Educazione: programmi di educazione scolastica Attività di Comunicazione e sensibilizzazione (media - social media - direct mailing) Organizzazione e partecipazione ad eventi (Giornata Mondiale dell'acqua ed altri) Attività promozionali Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa Educazione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali

acquevenete ha pianificato per il 2019 attività di engagement strutturate ed espressamente finalizzate ad intercettare le aspettative dei propri Stakeholder sulle tematiche proprie della sostenibilità. Tale progetto ha l'obiettivo di rafforzare

il contributo degli Stakeholder alla individuazione dei temi materiali.



L'analisi di materialità

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

Il processo

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi Stakeholder. Il processo in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per la Società che per i suoi Stakeholder, rispetto alla *governance* ed alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale.

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

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



Il processo è articolato come segue:

- 1 **Mappatura degli Stakeholder**
- 2 **Analisi temi materiali identificati nella Dichiarazione Non Finanziaria dell'esercizio precedente**
- 3 **Nell'ambito del processo sistematico di engagement interno, il Management di acquevenete ha effettuato una valutazione e la relativa condivisione delle tematiche rilevanti e della loro scala di priorità;**
- 4 **Identificazione degli aspetti rilevanti per gli Stakeholder e per acquevenete, associando ai temi identificati un determinato livello di priorità;**
- 5 **L'elaborazione e validazione della matrice di materialità.**

L'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti è stata effettuata secondo un approccio che si è basato su analisi documentali, *engagement* esterno ed *engagement* interno. Nel processo di identificazione si è inoltre tenuto conto degli Obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs - *Sustainable Development Goals*).

I temi materiali: le ragioni ed il perimetro di impatto

Le ragioni che hanno portato alla identificazione dei temi materiali, per le diverse dimensioni ed aree della sostenibilità, sono sintetizzate nella successiva tabella, che fornisce evidenza anche del perimetro di impatto delle diverse tematiche, tenuto conto del settore e del modello operativo di acquevenete.

Temi materiali - le ragioni			
Dimensione / Area della sostenibilità	Tema materiale	Perché il tema è materiale	L'impatto
Governance e compliance	1	Rispetto del quadro normativo di riferimento Servizio idrico integrato	Tematica trasversale e propria del modello operativo di <i>acquevenete</i> : condizione essenziale per l'esercizio dell'attività <i>acquevenete</i> Impatto diretto
	2	Governance e condotta etica del business	Tematica trasversale e propria del modello operativo ed organizzativo di <i>acquevenete</i> : condizione essenziale per l'esercizio dell'attività <i>acquevenete</i> Impatto diretto
Sostenibilità economica e generazione di valore	3	Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico	La sostenibilità economica è essenziale per l'operatività presente e futura. Il forte legame con il territorio assicura anche un significativo impatto e distribuzione di valore generato a favore dell'economia ed operatori locali <i>acquevenete</i> / Fornitori / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
	4	Realizzazione del piano degli investimenti e miglioramento tecnologico delle infrastrutture	La realizzazione degli investimenti è condizione essenziale e strategica di <i>acquevenete</i> ed è trasversale rispetto alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica - ambientale - sociale <i>acquevenete</i> / Clienti / Pubblica amm.ne / Comunità e territorio / Impatto diretto / indiretto
Ambiente	5	Consumi energetici	<i>acquevenete</i> utilizza in misura rilevante energia per il funzionamento dei propri impianti di gestione del servizio idrico <i>acquevenete</i> / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
	6	Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorsa idrica	<i>acquevenete</i> gestisce servizi idrici e possiede impianti di potabilizzazione e depurazione. La gestione delle risorse idriche è la mission societaria <i>acquevenete</i> / Clienti / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto



Dimensione / Area della sostenibilità	Tema materiale	Perché il tema è materiale	L'impatto
	7	Conservazione ecosistema e tutela della biodiversità	<i>acquevenete</i> opera in territori caratterizzati da un elevato livello di biodiversità e sotto tutela <i>acquevenete</i> / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
	8	Gestione emergenze ambientali e mitigazione impatti cambiamenti climatici	Le tematiche inerenti i cambiamenti climatici rappresentano uno dei principali fattori in grado di influenzare l'operatività di <i>acquevenete</i> <i>acquevenete</i> / Clienti / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
	9	Educazione ambientale	L'esercizio di un'attività legata ad un servizio di pubblica utilità e la natura dello stesso (acqua) richiede una forte enfasi sugli aspetti legati all'educazione ambientale per un uso corretto e sostenibile del servizio <i>acquevenete</i> / Clienti / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Risorse umane	10	Valorizzazione delle risorse umane, formazione e cultura aziendale	La formazione, lo sviluppo ed il mantenimento delle professionalità e delle competenze sono temi 'trasversali' all'organizzazione, al modello operativo ed alle altre tematiche materiali <i>acquevenete</i> / Risorse umane Impatto diretto
	11	Salute e sicurezza sul lavoro	La tutela della salute e della sicurezza delle risorse umane sono temi "trasversali" all'organizzazione, al modello operativo ed alle altre tematiche materiali <i>acquevenete</i> / Risorse umane Impatto diretto
Relazione clientela	12	Sicurezza, efficienza e continuità del servizio fornito al cliente	La qualità e l'efficienza del servizio rappresentano una priorità strategica per <i>acquevenete</i> <i>acquevenete</i> / Clienti Impatto diretto
	13	Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente	La qualità dell'acqua rappresenta un dovere istituzionale ed una priorità strategica per <i>acquevenete</i> <i>acquevenete</i> / Clienti Impatto diretto

Dimensione / Area della sostenibilità	Tema materiale	Perché il tema è materiale	L'impatto
Fornitori – Supply chain	14 Sostenibilità e responsabilità 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)	<i>acquevenete</i> / Fornitori / Comunità e territorio Impatto diretto / indiretto
Comunità e territorio	15 Relazioni esterne – Coinvolgimento e comunicazione	Il modello operativo di <i>acquevenete</i> si fonda su un forte radicamento e legame con il territorio	<i>acquevenete</i> / Comunità e territorio



I temi materiali – Accountability e D.Lgs. 254/2016

Nella tabella seguente, i temi materiali, inerenti le diverse dimensioni della sostenibilità, sono stati suddivisi con riferimento agli ambiti del D.Lgs. 254/2016 ed alle diverse dimensioni ed aree della sostenibilità. La stessa tabella riporta le informazioni di raccordo relative ai criteri sulla base dei quali tali temi sono stati rendicontati (GRI Standard) in modo specifico.

Tabella raccordo temi materiali					
Dimensione / Area della sostenibilità	Tema materiale	Ambiti di riferimento ex Dlgs. 254/2016	GRI Standards	Ref. Capitolo DNF	
Governance e compliance	1 Rispetto del quadro normativo di riferimento Servizio idrico integrato	Rispetti diritti umani	GRI 102-16 GRI 102-18	La governance e la gestione dei rischi	
		Lotta contro la corruzione attiva e passiva	GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 418-1 GRI 419-1		
	2 Governance e condotta etica del business	Rispetti diritti umani	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-18	La governance e la gestione dei rischi	
		Lotta contro la corruzione attiva e passiva	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3		
Sostenibilità economica e generazione di valore	3 Equilibrio finanziario, creazione e distribuzione di valore economico	Sociali	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 203-2 GRI 204-1	Il valore di <i>acquevenete</i> : i risultati economico - finanziari	
	4 Realizzazione del piano degli investimenti e miglioramento tecnologico delle infrastrutture	Ambiente Sociali	GRI 102-15 GRI 203-1	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio Il valore di <i>acquevenete</i> : i risultati economico - finanziari	

Dimensione / Area della sostenibilità	Tema materiale	Perché il tema è materiale	L'impatto	Ref. Capitolo DNF	
Ambiente	5	Consumi energetici	Ambiente	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 302-5 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5	L'ambiente
	6	Uso efficiente delle risorse naturali: gestione sostenibile risorsa idrica	Ambiente	GRI 102-2 GRI 122-6 GRI 102-15 GRI 203-1	Il modello operativo: il servizio idrico integrato L'ambiente
	7	Conservazione ecosistema e tutela della biodiversità	Ambiente	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3 GRI 304-4	L'ambiente
	8	Gestione emergenze ambientali e mitigazione impatti cambiamenti climatici	Ambiente	GRI 102-15 GRI 201-2 GRI 203-1	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio Il modello operativo: il servizio idrico integrato Il valore di <i>acquevenete</i> : i risultati economico - finanziari
	9	Educazione ambientale	Ambiente Sociali	GRI 413-1 GRI 413-2	Relazioni con le istituzioni, la comunità ed il territorio
Risorse umane	10	Valorizzazione delle risorse umane, formazione e cultura aziendale	Personale	GRI 102-8 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 GRI 405-2	Le risorse umane
	11	Salute e sicurezza sul lavoro	Personale Rispetto diritti umani	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-4	Le risorse umane



Dimensione / Area della sostenibilità	Tema materiale	Ambiti di riferimento ex Dlgs. 254/2016	GRI Standards	Ref. Capitolo DNF	
Relazione clientela	12	Sicurezza, efficienza e continuità del servizio fornito al cliente	Sociali Rispetto diritti umani	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 417-1 GRI 417-2	La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio
	13	Qualità dell'acqua – salute e sicurezza del cliente	Sociali Ambiente Rispetto diritti umani	GRI 102-2 GRI 102-6 GRI 102-15 GRI 416-1 GRI 416-2	La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio
Fornitori - Supply chain	14	Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	Ambiente	GRI 102-9	Fornitori: la responsabilità della 'supply chain'
			Sociali	GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 414-2 GRI 414-2	
			Rispetto diritti umani		
Comunità e territorio	15	Relazioni esterne – Coinvolgimento e comunicazione	Ambiente	GRI 413-1 GRI 413-2	Relazioni con le istituzioni, la comunità ed il territorio
			Sociali		
			Rispetto diritti umani		

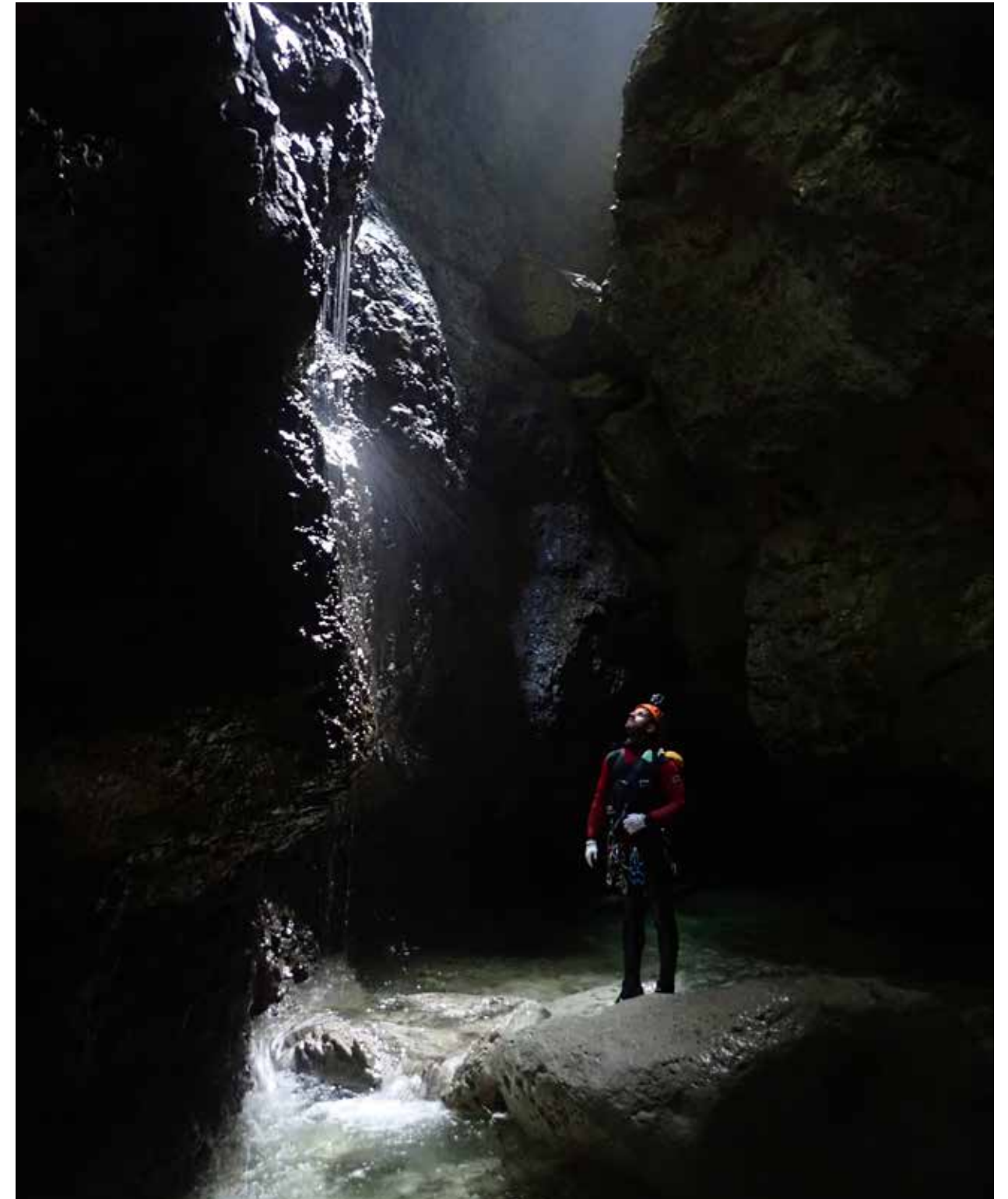
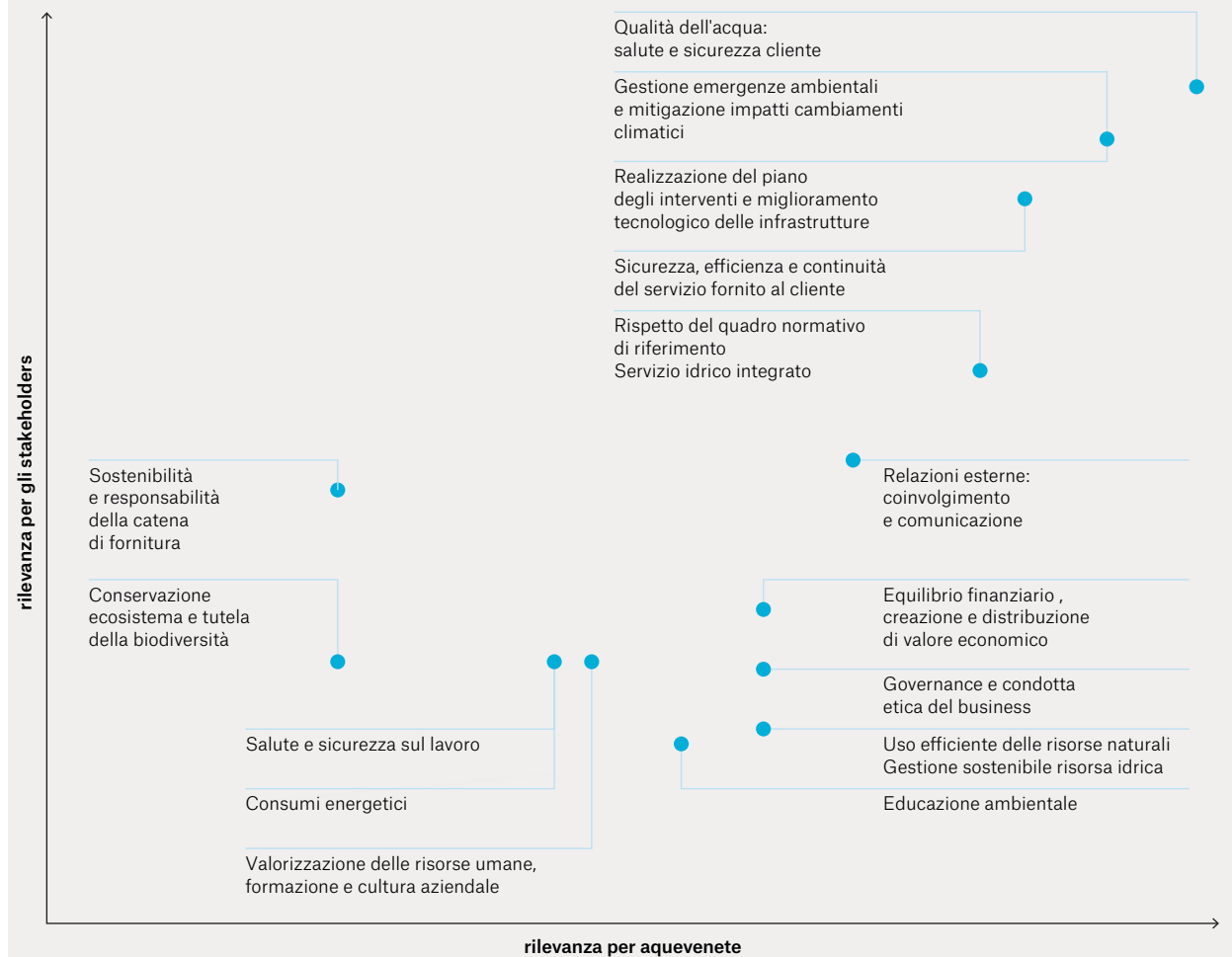


La matrice di materialità

La matrice di materialità esposta rappresenta la sintesi grafica di tale processo ed è stata aggiornata rispetto all'esercizio precedente, quale risultato dell'analisi di materialità. La rappresentazione grafica della 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 con i propri Stakeholder.



La matrice di materialità



La governance e la gestione dei rischi

Il governo dell'impresa

GRI 102-18/GRI 405-1

Il governo della Società è assicurato dal Consiglio di Amministrazione e dall'Assemblea dei Soci; Inoltre *acquevenete* opera in regime di affidamento del servizio 'in house providing' ed è conseguentemente subordinata al controllo analogo dei Soci, che hanno un potere pregnante 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 atta ad attuare gli indirizzi strategici della Società stessa.

Composizione degli organi di governo

Consiglio di Amministrazione	Presidente	Piergiorgio Cortelazzo
	Vice Presidente	Massimo Bergamin
	Consiglieri	Emanuele Barbetta, 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 Terrassa Padovana
	Comuni ¹	Adria, Agna, Agugliaro, Albignasego, Alonte, Anguillara Veneta, Ariano nel Polesine, Arquà Petrarca, Arquà Polesine, Arre, Asigliano Veneto, Badia Polesine, Bagnoli di Sopra, Bagnolo di Po, Baone, Barbona, Bergantino, Boara Pisani, Borgo Veneto, Bosaro, Bovolenta, Calto, Campiglia dei Berici, Canaro, Canda, Candiana, Carceri, Cartura, Casale di Scodosia, Casalsarugo, Castagnaro, Castelbaldo, Castelguglielmo, Castelmassa, Castelnuovo Bariano, Cavarzere, Ceneselli, Ceregnano, Cinto Euganeo, Conselve, Corbola, Costa di Rovigo, Crespino, Due Carrare, Este, Ficarolo, Fiesse Umbertino, Frassinelle Polesine, Fratta Polesine, Gaiba, Gavello, Giacciano con Baruchella, Granze, Guarda Veneta, Lendinara, Loreo, Lozzo Atestino, Lusina, Maserà di Padova, Masi, Megliadino San Vitale, Melara, Merlara, Monselice, Montagnana, Occhiobello, Orgiano, Ospedaletto Euganeo, Papozze, Pernumia, Pettorazza Grimani, Piacenza d'Adige, Pincara, Pojana Maggiore, Polesella, Ponso, Ponte San Nicolò, Pontecchio Polesine, Porto Tolle, Porto Viro, Pozzonovo, Rosolina, Rovigo, Salara, San Bellino, San Martino di Venezze, San Pietro Viminario, Sant'Urbano, Sant'Elena, Sarego, Solesino, Stanghella, Stienta, Taglio di Po, Terrassa Padovana, Trecenta, Tribano, Urbana, Val Liona, Vescovana, Vighizzolo d'Este, Villa Estense, Villadose, Villamarzana, Villanova del Ghebbo, Villanova Marchesana, Vò, Zovencedo

1. A decorrere dal 17 febbraio 2018 i tre Comuni di Megliadino San Fidenzio, Saletto, Santa Margherita d'Adige si sono fusi in un'unica Amministrazione comunale denominata Borgo Veneto con sede presso l'attuale municipio di Saletto. A seguito di detta fusione la compagine sociale di *acquevenete* risulta ora composta da 108 Comuni Soci.



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: a) Assemblea Speciale ATO Bacchiglione: Presidente: Antonio Ruzzon, Vice Sindaco del Comune di Conselve e b) Assemblea Speciale ATO Polesine: Presidente: Ivan Dall'Ara, Sindaco del Comune di Ceregnano.

Diversità di genere organo di governo					
Consiglio di Amministrazione					
Donne		Uomini		Totale	
Nr	%	Nr	%	Nr	%
2	29%	5	71%	7	100%

Composizione organo di governo per classi di età					
Consiglio di Amministrazione					
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
Nr	%	Nr	%	Nr	%
-	-	2	29%	5	71%

Associazioni – Membership

GRI 102-13

Confindustria

acquevenete 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

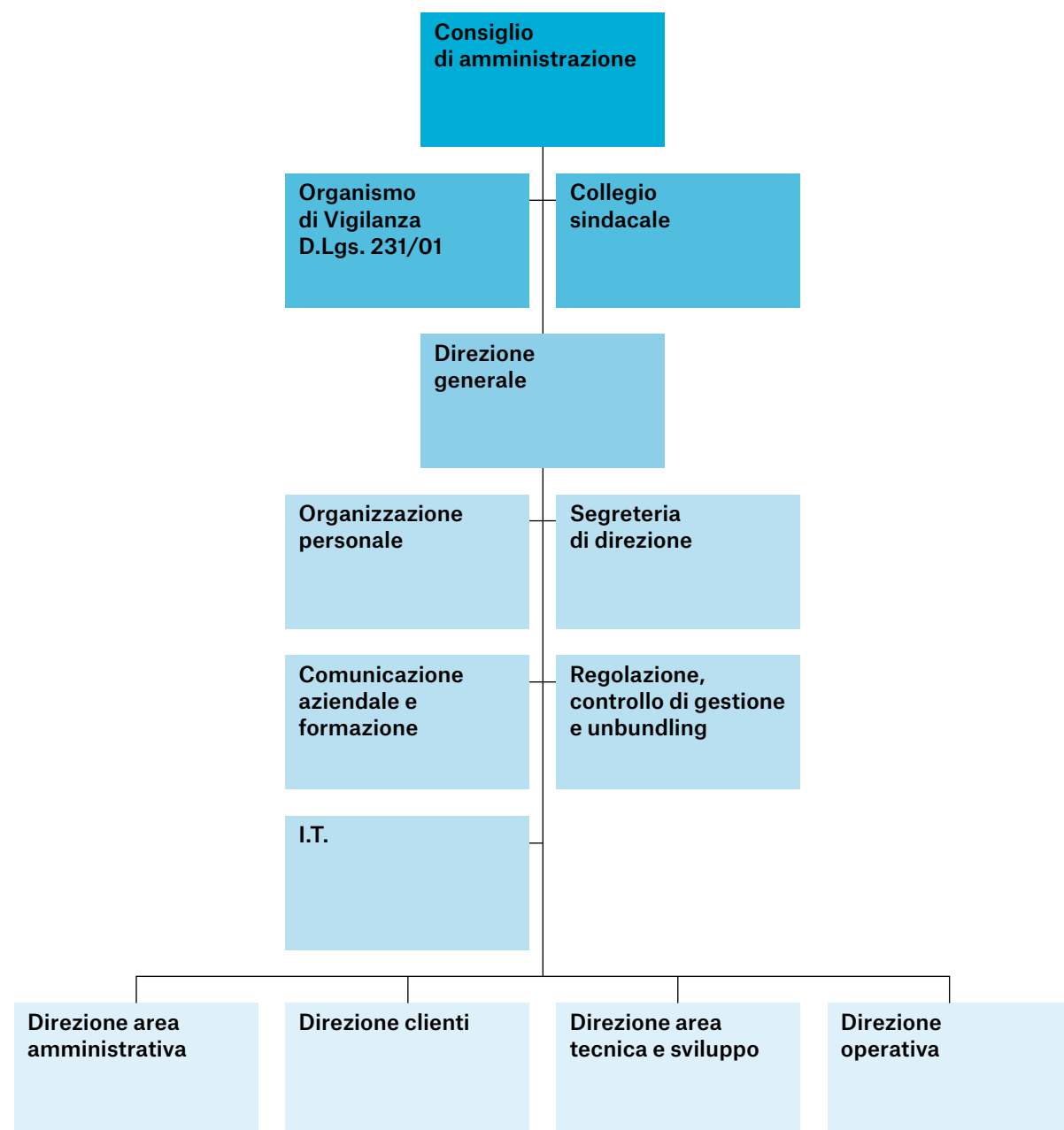
acquevenete aderisce a Utilitalia, la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali (di settore e generali).

Viveracqua scarl

acquevenete 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.

L'organizzazione

GRI 102-18



Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione

GRI 102-16/GRI 102-17/GRI 205-1/GRI 205-2/GRI205-3

acquevenete, nell'ambito del proprio sistema di *corporate governance*, ha ritenuto di ottemperare alle prescrizioni contenute nel D.Lgs. n. 231/2001, finalizzate a prevenire la commissione di particolari tipologie di reati. Quale ulteriore misura organizzativa per la prevenzione della corruzione, la Società dispone inoltre del Piano di prevenzione della corruzione e trasparenza *ex lege* 190/2012.

Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 — Sistema di gestione della Responsabilità Amministrativa

Il Decreto Legislativo n. 231/2001 introduce e disciplina nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa degli Enti (assimilabile sostanzialmente 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 (penale) 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.

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 i seguenti strumenti: Impegno Etico, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, Piano di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, Sistema di gestione integrato, Modello Organizzativo *ex D.Lgs n.231/2001*. Il Sistema di Gestione della Responsabilità Amministrativa è il risultato di un processo di *risk analysis* con riferimento alle attività aziendali "sensibili" ai rischi di reato inclusi nel decreto; ne è parte integrante il Codice Etico. In ottemperanza

a quanto previsto dal D.Lgs. n. 231/01, al fine di vigilare sul funzionamento, sull'osservanza e aggiornamento dello stesso, la Società ha nominato per il triennio 2018-2020 un nuovo Organismo di Vigilanza (OdV) composto da tre membri esterni, oltre alla funzione di Internal Auditor

Nella seduta del Consiglio di Amministrazione dell'8 ottobre 2018 è stato approvato l'aggiornamento della parte generale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, il quale prevede che la struttura organizzativa della Società sia ispirata al principio della separazione di compiti, ruoli e responsabilità tra le funzioni operative e meccanismi di controllo nella formazione delle decisioni dei procedimenti a rischio. Il documento descrittivo del Sistema di Gestione della Responsabilità Amministrativa (Modello), unitamente al Codice Etico, sono pubblicati sul sito internet della Società all'indirizzo: http://www.acquevenete.it/it_IT/disposizioni-general

Il Codice Etico

I principi di onestà e trasparenza devono essere presenti in tutti i comportamenti aziendali. Questa è la ragione dell'esistenza di un Codice Etico che, approvato dal Consiglio di Amministrazione, definisce regole aziendali che coinvolgono e impegnano tutti i dipendenti. Il Codice Etico, che costituisce parte integrante del Modello 231, 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, interni ed esterni, e sono posti alla base delle relazioni tra gli stessi. Esso costituisce, inoltre, uno strumento con cui la Società, nel compimento della propria missione, 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.

Il Codice Etico rappresenta pertanto il punto di riferimento per i portatori di interesse, assicurando un senso di solida identità ai propri clienti, garantendo un'efficace rappresentanza a tutti i livelli e in tutte le sedi ed erogando efficienti servizi

specifici. Nel suo operato, la Società si ispira ai più elevati standard etici, coniugando rispetto e difesa del principio di legalità e piena assunzione di responsabilità nei confronti delle parti interessate, secondo una prospettiva integrata e strategica. Il Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire della Società e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti i membri degli organi societari, dei suoi dirigenti, dipendenti, consulenti, nonché di tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

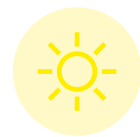
Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a chiunque ed è messo a disposizione di tutti i Destinatari, inclusi i Soggetti Esterni che si impegnano al rispetto dello stesso in forza di apposita accettazione o di apposite clausole contrattuali. Il Codice Etico 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.

Principi etici generali



Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità



Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società



Correttezza

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto al di là della mera osservanza di norme vigenti e contratti di lavoro e l'adozione di condotte ispirate al valore dell'onestà, in modo che i vantaggi dei singoli individui e della società siano leciti e condivisi.



Efficienza

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente.



Spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione dei valori e dei fini comuni espressi dalla mission aziendale, alla cui definizione ciascuno partecipa secondo le proprie responsabilità.



Concorrenza

acquevenete si impegna nel servizio idrico integrato ed in servizi di pubblica utilità, in partnership con enti pubblici territoriali e società paritetiche, e sviluppa il valore della concorrenza, adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.



Sostenibilità

acquevenete è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Per questa 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 ed alla salvaguardia dell'ambiente circostante.



Valorizzazione delle risorse umane

acquevenete considera le risorse umane il fattore fondamentale per il proprio sviluppo. Pertanto, ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di incrementare il patrimonio di competenze possedute.

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 prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione.

Oltre alla Politica anticorruzione, acquevenete è dotata di un Piano di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, il quale rappresenta lo strumento di programmazione e attuazione delle misure interne di prevenzione della corruzione finalizzate all'attuazione della normativa sulla trasparenza in base alla legislazione attualmente in vigore, nonché alle nuove disposizioni emanate dall'ANAC. Nel corso del 2018, in virtù anche delle modifiche intervenute al contesto normativo, sono state avviate le attività di aggiornamento del nuovo Piano.

Sulla base di un'attività di Risk Assessment, che coordina aspetti richiesti dal D.Lgs. 231/01 e Legge 190/12, è stata effettuata una mappatura dei processi potenzialmente a rischio, articolati in sotto-processi e attività, i cui risultati sono

stati formalizzati all'interno delle "Matrici di Risk Assessment" che danno evidenza degli uffici coinvolti, dello specifico profilo di potenziale rischio di corruzione, delle misure di prevenzione e della relativa tempistica di implementazione.

L'ANAC, con la deliberazione n. 1134 dell'8 novembre 2017, ha approvato in via definitiva le "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici." Le nuove Linee guida sostituiscono totalmente le precedenti disposizioni, che erano prevalentemente contenute nella determinazione ANAC n. 8/2015 e risentono delle modifiche al quadro normativo operate dal D.Lgs. 97/2016 e dal D.Lgs. 175/2016, ponendosi come punto di riferimento principale nella prassi interpretativa delle misure per l'anticorruzione e per la trasparenza negli enti diversi dalla Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda le misure di prevenzione della corruzione, diverse dalla trasparenza, il D.Lgs. 97 art. 41 ha aggiunto il comma 2 bis all'art. 1 della L. 190/2012 prevedendo che sia le pubbliche amministrazioni, che gli altri soggetti di cui all'art. 2 bis comma 2 D.Lgs. 33/2013, sono destinatari delle indicazioni contenute nel Piano Nazionale Anticorruzione, seppur con un regime differenziato: mentre le Amministrazioni pubbliche sono tenute ad adottare un vero e proprio Piano Triennale di Prevenzione Corruzione (PTPC), le società in controllo pubblico, gli enti di diritto privato in controllo pubblico, nonché enti pubblici economici e ordini professionali, devono adottare "misure integrative di quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231". Sono invece "escluse dall'ambito di applicazione delle misure di prevenzione della corruzione, diverse dalla trasparenza, le società quotate come definite dall'art. 2 c. 1 lett. p) del D.Lgs. 175/2016, anche se controllate o partecipate da enti pubblici.

acquevenete, avendo emesso strumenti finanziari quotati (Hydrobond) entro la data del 31 dicembre 2015, ai sensi ed effetti degli artt. 1, comma 5, e 2, comma 1, lett. p) del decreto Madia, è equiparata alle società quotate. Alla luce di tale circostanza, acquevenete è esclusa dalla specifica disciplina

anticorruzione; *acquevenete*, in qualità di gestore di un pubblico servizio, ha comunque ritenuto opportuno implementare misure idonee a prevenire condotte criminose in conformità alla normativa in materia di trasparenza.

L'articolo 1, comma 9, lett. b), della legge n. 190/2012 prevede, per le attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione, l'attivazione di meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni idonei a prevenire detto rischio, non ultima la circostanza che la figura che firma il provvedimento finale sia distinta dal responsabile del procedimento.

acquevenete, nello svolgimento delle proprie attività, persegue i seguenti principi generali:

- **Trasparenza:** ogni operazione/transazione/azione deve essere giustificabile, verificabile, coerente e congruente;
- **Separazione delle funzioni/poteri:** nessuno può gestire in autonomia un intero processo e può essere dotato di poteri illimitati; i poteri autorizzativi e di firma devono essere definiti in modo coerente con le responsabilità organizzative assegnate;
- **Adeguatezza delle norme interne:** l'insieme delle norme aziendali deve essere coerente con l'operatività e con il livello di complessità organizzativa, tale da garantire i controlli necessari a prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto. In particolare sono predisposte, per ognuna delle Aree a Rischio Reato, specifiche procedure, al fine di regolare i principi, le attività, i controlli e le responsabilità nell'ambito di ogni area;
- **Tracciabilità /documentabilità:** ogni operazione/transazione/azione, nonché la relativa attività di verifica e controllo devono essere documentate e la documentazione deve essere adeguatamente archiviata.
- Il Piano vigente è consultabile al seguente indirizzo http://www.acquevenete.it/it_IT/piano-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-per-la-trasparenza.

Internal Audit

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 ad esempio:

- fornire supporto operativo all'Organismo di Vigilanza nello svolgimento di attività di verifica e di monitoraggio del Modello 231/01 e del Codice Etico, anche sulla base dei flussi informativi ricevuti;
- assistere il Consiglio di Amministrativo 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;
- partecipare alle riunioni dell'Organismo di Vigilanza.








L'Ufficio Internal Auditing svolge una funzione di verifica indipendente sui processi e sulle attività rilevanti anche ai fini del Modello 231 e del Piano di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.



Le politiche ed il sistema di gestione integrato

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

La Politica generale e gli indirizzi strategici di *acquevenete* si basano su alcuni 'principi' fondamentali:

-  **Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori**
-  **Tutela dell'ambiente**
-  **Soddisfazione della proprietà e miglioramento continuo**
-  **Soddisfazione del cliente**
-  **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**
-  **Garantire la conformità legislativa nel campo della qualità, sicurezza e dell'ambiente**
-  **Coinvolgimento e soddisfazione del personale**

La politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza

— Il Sistema di gestione integrato

acquevenete, nel corso dell'anno 2018, ha implementato e adeguato le certificazioni del proprio sistema ai nuovi standard ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, stabilendo procedure volte ad assicurare la gestione controllata dei processi e delle attività e a diffondere la cultura della sicurezza delle persone, della responsabilità sociale, dell'incolumità pubblica, della tutela ambientale, dell'efficienza energetica e della qualità.

Il Sistema di Gestione Integrato (SGI) è l'amministrazione unica delle normative ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45001:2018 in materia di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro. La scelta di adottare un sistema di gestione integrato è stata effettuata su base volontaria da parte di *acquevenete*. La Società ha inteso in tal modo affrontare in maniera globale queste tre aree fondamentali e attuare un

processo di miglioramento continuo.

Il Sistema comprende non solo le norme volontarie, ma anche la legislazione cogente, con particolare attenzione ai requisiti del D.Lgs. 231/2001 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche) e del D.Lgs.196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) aggiornato ai sensi del D.Lgs. 151/2015 e L. 122/2016 e D.Lgs. n. 101 del 11/08/2018 (Modifiche al titolo e alle premesse del codice in materia di protezione dei dati personali), del Regolamento UE 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del D.Lgs. 50/2016 normativa di settore dei lavori pubblici, del Piano di Autocontrollo, nonché del Codice Etico, considerato presupposto imprescindibile e strategico per il perseguimento della mission aziendale.

L'operazione di integrazione comprende la conversione del precedente sistema *British Standard OHSAS 18001:2007* nel nuovo schema *UNI ISO 45001:2018*, che vedrà *acquevenete* tra i primi gestori certificati con tale norma. Il sistema della certificazione sulla sicurezza aziendale ha contribuito efficacemente a tutelare i lavoratori dipendenti grazie al processo di condivisione delle procedure e di formazione specifica oltre che di addestramento in campo.

La valutazione dell'idoneità del nuovo Sistema di Gestione Integrato è stata avviata dall'ente di certificazione nel mese di dicembre 2018 e si è conclusa nei primi mesi del 2019. Il sistema rappresenta il punto di partenza per raggiungere alti livelli di performance ed unisce:

Sistema di gestione integrato

Sistema di gestione della qualità

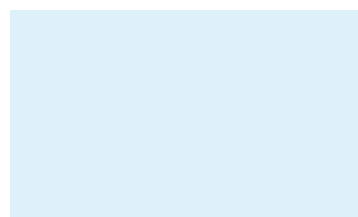


9001:2015

Sistema di gestione dell'ambiente



Sistema di gestione della sicurezza sul lavoro (ex BS OHSAS 18001)



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.

Relativamente agli specifici sistemi di gestione e certificazioni, si evidenzia che *acquevenete* ha completato il percorso di crescita e di consolidamento culturale in materia di 'Salute e sicurezza', con il passaggio alla UNI EN ISO 45001. La nuova UNI ISO 45001, con il suo focus su leadership, coinvolgimento dei lavoratori, valutazione dei rischi e gestione dell'*outsourcing*, rafforza l'approccio gestionale e organizzativo, per sostenere l'adozione di una cultura di impresa che guarda alla salute e alla sicurezza sul lavoro non solo come a un adempimento normativo, ma

come una parte essenziale dei processi lavorativi e a un'opportunità di miglioramento e crescita complessiva delle performance aziendali.

La sostenibilità in *acquevenete* investe le strategie e le politiche aziendali, interagendo con tutti gli ambiti della gestione d'impresa. Ciò si esplicita nella dedizione al dialogo e alla rendicontazione dei risultati agli Stakeholder e nella definizione di valori, principi e obiettivi che incidono sul sistema incentivante del management, anche mediante la redazione del bilancio di sostenibilità/DNF. Tutto questo si riflette sulla capacità di *acquevenete* di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, con l'obiettivo di avere una visione d'insieme, anche per quanto riguarda la valutazione dei rischi e la creazione di procedure per prevenirli e controllarli. Sotto tale profilo, anche le tematiche della Privacy, con il 679/2016 ed i rischi inerenti il trattamento dei dati (personali e sensibili) e la loro sicurezza e protezione, rientrano in tali ambiti.

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 ogni ruolo d'impiego 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 e 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 ed 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/Scadenzari degli adempimenti	



Il miglioramento continuo

— L'attuazione delle politiche di acquevenete

Al fine di raggiungere gli obiettivi, *acquevenete* si attiva affinché **la politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza:**

- sia diffusa e compresa a tutti i livelli aziendali;
- sia coerente con le altre strategie aziendali;
- il personale abbia le necessarie risorse, sia adeguatamente formato e addestrato alle mansioni assegnate, così da agire con responsabilità;
- siano riconosciuti i contributi forniti dal personale ed i miglioramenti raggiunti;
- le infrastrutture siano adeguate;
- il Sistema integrato, nel suo complesso, sia costantemente monitorato;
- sia sempre tutelata l'immagine aziendale;
- siano diffusi all'interno dell'azienda gli obiettivi del Sistema Qualità, Sicurezza e Ambiente ed i relativi programmi di attuazione;
- ciascuno partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- siano privilegiate le azioni preventive e le indagini interne a tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, in modo da ridurre significativamente le probabilità di accadimento di incidenti, infortuni o altre non conformità;
- siano riesaminati periodicamente la politica, gli obiettivi e l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato allo scopo di ottenere un miglioramento continuo del livello di sicurezza e salute sul lavoro, anche tenendo conto della dimensione dei cantieri e della natura e del livello dei rischi legati alle attività svolte, inclusi i rischi ambientali.

acquevenete si pone come obiettivo 2019 di programmare, misurare e valutare le proprie performance a più livelli:

- **Performance istituzionale:** riferita alle politiche generali del sistema idrico nazionale, alle missioni istituzionali, alle strategie della Società;
- **Performance organizzativa:** riferita allo sviluppo complessivo delle attività amministrative e tecnico-gestionali di *acquevenete*;
- **Performance di struttura:** riferita all'efficienza ed efficacia dei servizi delle unità organizzative della struttura tecnico-amministrativa – aree dirigenziali, siti operativi, impianti, uffici periferici;
- **Performance individuale:** riferita al contributo del singolo ai risultati della Società, connessa alla valorizzazione e incentivazione economica del merito.

La misurazione e la valutazione delle performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

I soggetti coinvolti nel ciclo integrato di gestione della performance organizzativa

- gli Stakeholder: i portatori di interesse, ovvero gli utenti reali e potenziali, interni ed esterni, forniscono elementi essenziali a rilevare gli obiettivi più importanti in funzione dei loro bisogni e delle loro attese e sono coinvolti nei processi di valutazione, attraverso diversi canali di comunicazione per la rilevazione dell'efficacia percepita dei servizi (indagini di customer satisfaction, focus group, procedure di reclamo, social network);

- gli Organi di indirizzo politico-amministrativo: definiscono gli obiettivi strategici e le priorità da assegnare al Direttore Generale;
- il Direttore Generale: individua gli obiettivi di performance organizzativa di *acquevenete*, delle strutture e di funzione per l'intera struttura e ne monitora l'andamento; valuta a fine esercizio i risultati organizzativi e la performance individuale dei Dirigenti e dei Responsabili;
- i Dirigenti: coadiuvati dai responsabili delle unità organizzative che afferiscono alle aree di competenza, definiscono la pianificazione operativa derivante dalle linee strategiche e dagli obiettivi organizzativi generali; valutano le prestazioni individuali del personale coinvolto negli obiettivi di performance.

Raccordo con trasparenza e anticorruzione

La promozione della trasparenza e il contrasto ai comportamenti illeciti non identificano un ambito specifico di performance, essendo invero un presupposto necessario per il buon andamento dell'amministrazione, trasversale a tutte le articolazioni organizzative e dall'attività ordinaria a quella più progettuale. 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 da ACCREDIA, svolge direttamente le analisi di monitoraggio in autocontrollo per tutta la parte riguardate 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.

Capitolo 2 **La responsabilità economica**



Il piano di investimenti per il territorio: sostenibilità ed innovazione

L'area tecnica di acquevenete



Superata la fase volta a omogeneizzare le procedure aziendali, a fronte anche di diversi Piani d'Ambito dell'EGA Bacchiglione e EGA Polesine, si è arrivati a fine 2018 ad una riorganizzazione delle attività dell'area tecnica, impostando sull'intero territorio di *acquevenete* la progettazione degli investimenti e la conseguente gestione delle commesse, accorpando tutte le risorse aziendali disponibili per le due specifiche attività. Tale impostazione – senza doppiare le strutture per Ambito – è finalizzata ad uno snellimento delle attività legate allo sviluppo del piano degli investimenti.

Gli investimenti per il territorio: strategia

Per la modulazione e individuazione delle nuove opere, sono state effettuate valutazioni sulla base di principi e criteri prioritari aventi valenza strategica per il territorio, innovativi rispetto al passato, in particolare:

- il potenziamento delle fonti di approvvigionamento mediante interventi sulle centrali di potabilizzazione alimentate da acque superficiali, per rafforzare la loro potenzialità di trattamento e consentire di superare situazioni di criticità idraulica e qualitativa (come quella presentatasi al termine del mese di ottobre 2018 sul fiume Adige);

- l'acquisizione delle condotte facenti parte del S.A.V.E.C. (Schema Acquedottistico del Veneto Centrale) con l'attivazione di approvvigionamenti di ottima qualità, integrativi ed alternativi alle acque superficiali e l'avvio di progetti di condotte adduttrici per la distribuzione diffusa nel territorio di tale risorsa, anche con dismissione di alcuni impianti di potabilizzazione;
- l'innalzamento della percentuale di copertura del servizio fognario secondo i parametri della Direttiva 91/271/CEE relativa agli "agglomerati";
- il completamento nei tempi emergenziali della progettazione e dell'avvio dei lavori relativi all'intervento di Protezione Civile in conseguenza alla contaminazione da PFAS, che prevedono una condotta di collegamento del costo di Euro 16,5 milioni, di cui Euro 15 milioni finanziata con fondi del Ministero Ambiente/Regione Veneto per la risoluzione complessiva del problema PFAS nei territori di *acquevenete* interessati;
- vari interventi necessari per il raggiungimento degli standard qualitativi previsti dall' ARERA con delibera n. 917/2017 (relativa alla qualità tecnica del S.I.I., ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono) per la gestione ottimale di impianti e reti, in particolare:
 - la progettazione ed attivazione di un servizio di rilievo, mappatura e creazione del servizio di hosting geografico multipiattaforma delle reti di acquedotto e fognatura nella zona Polesine, analogamente a quanto già attivato ed in fase di completamento in area Nord.
 - la ricerca delle perdite idriche e quindi la modellazione idraulica e la distrettualizzazione delle reti in tutto il territorio *acquevenete*;
 - il monitoraggio degli sfioratori delle reti fognarie miste e la successiva modellazione idraulica delle reti di fognatura.

L'importo degli investimenti complessivamente previsti per il 2019 è di Euro 29,4 milioni, così suddiviso per gli ambiti di riferimento e servizi:



Investimenti previsti 2019 in €			
Servizio	Bacchiglione	Polesine ¹	Totale
Acquedotto	7.458.000	8.424.000	15.882.000
Fognatura/Depurazione	7.460.000	6.019.000	13.479.000
Totale	14.918.000	14.443.000	29.361.000

1. Importo rivisto da ATO in data 28/12/2018

In un arco temporale di piano successivo al 2019, oltre ai suddetti investimenti da pianificazione d'Ambito, sono in istruttoria/progettazione altri interventi che troveranno completa attuazione negli anni a seguire.

Per gli esercizi 2020-2023 (prossimo periodo regolatorio MTI-3) per la zona Bacchiglione gli investimenti programmati ammontano a Euro 70 milioni, mentre, per la zona Polesine, il monte investimenti è di Euro 38 milioni; il valore potrà essere oggetto di ridefinizioni alla luce di sopraggiunte esigenze territoriali e aggiornamenti da parte degli Enti d'Ambito stessi.

La diversa incidenza nella programmazione dei due ambiti è direttamente correlata con la rispettiva durata residua degli affidamenti (2026 per l'ambito Bacchiglione e 2038 per l'ambito Polesine).



Il valore di *acquevenete*: i risultati economico – finanziari

Il valore economico generato e distribuito

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

La tabella seguente è stata redatta rielaborando il conto economico del bilancio d'esercizio del periodo di riferimento; la stessa pone in evidenza il valore economico direttamente 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 negli anni 2017 e 2018 non sono stati distribuiti dividendi agli Stakeholder soci in linea con lo Statuto della Società.

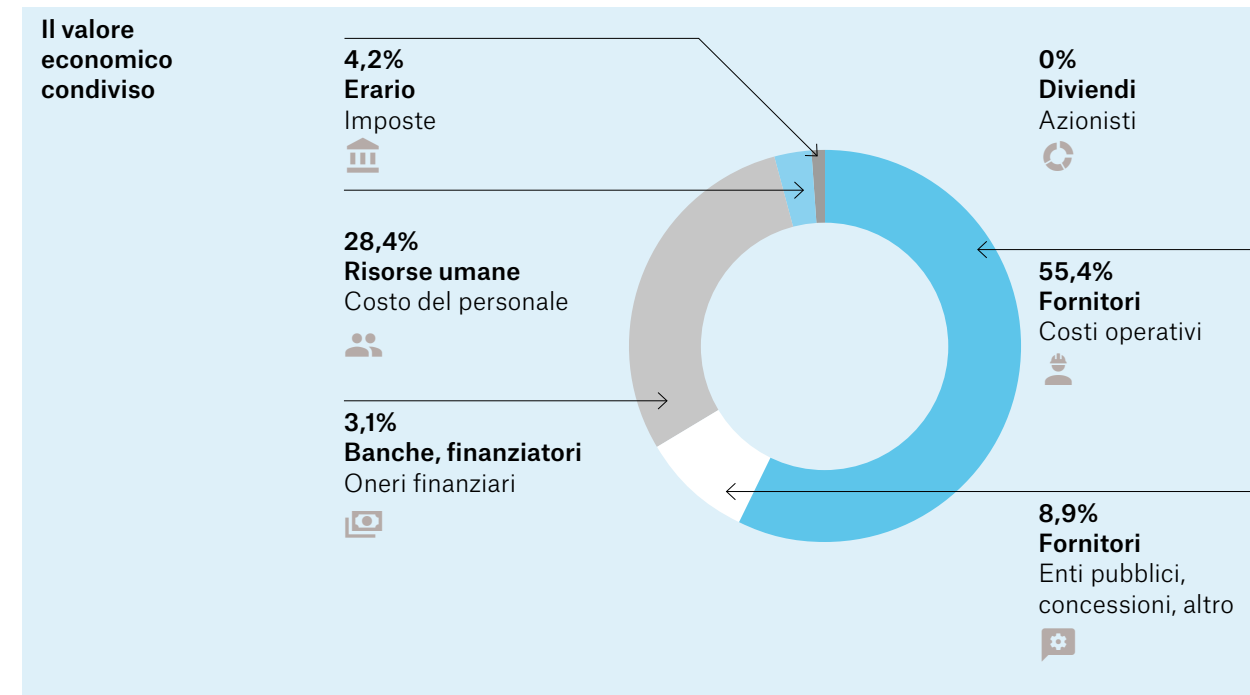
Nell'esercizio 2018 *acquevenete* ha realizzato un Risultato operativo lordo (EBITDA) di Euro 26,7 milioni (Euro 31,6 milioni nel 2017), prima delle svalutazioni, ammortamenti, oneri finanziari netti, imposte. L'utile netto di esercizio è di Euro 2,6 milioni (Euro 2,9 milioni nel 2017). Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali oltre alla fiscalità differita.

Il valore economico generato e distribuito Importi in Euro	2016 ¹	2017	2018
Valore economico generato²	46.694.632	89.280.210	82.913.310
Fornitori – Costi operativi	(22.608.303)	(41.973.992)	(33.878.632)
Fornitori – enti pubbl. / concessioni / altro ³			(5.477.040)
Risorse umane – Costo del personale	(7.876.816)	(16.248.404)	(17.394.050)
Banche e altri finanziatori – Oneri finanziari	(1.213.606)	(2.313.901)	(1.883.442)
Erario – Imposte	(927.763)	(3.436.272)	(2.571.691)
	(32.626.488)	(63.972.569)	(61.204.855)
Dividendi distribuiti – Azionisti	-	-	-
Valore economico distribuito	(32.626.488)	(63.972.569)	(61.204.855)
Valore economico trattenuto	14.068.144	25.307.641	21.708.455

1. Importi riferiti alla sola Centro Veneto Servizi, ante fusione con Polesine Acque.

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

3. Il dato riferito agli esercizi 2016 e 2017 è compreso nei totale dei costi operativi



La quota più rilevante del valore distribuito da *acquevenete* viene destinata ai fornitori (55,4%), mentre alle risorse umane viene distribuito il 28,4%. *acquevenete* contribuisce direttamente ed indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale attraverso la propria attività. Il Valore distribuito genera ulteriori consumi e acquisti che, per una quota parte, trovano realizzazione nel territorio di riferimento.

Nel 2018 il totale delle forniture affidato da *acquevenete* a fornitori del territorio (identificato nei fornitori avente sede nella Regione Veneto) è stato di complessivi Euro 13,9 milioni per acquisti di beni e servizi (40,8% del totale dei costi operativi da bilancio).

L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici

L'impatto prodotto dal fenomeno globale dei cambiamenti climatici, tra cui siccità ed alluvioni, sono potenzialmente in grado di avere effetti sull'equilibrio economico-finanziario di *acquevenete*. L'attenzione di *acquevenete* è focalizzata sul progressivo miglioramento dell'efficienza ed ammodernamento della rete idrica con lo scopo di ridurre il livello delle perdite di acqua e di contrastare, con una dotazione di infrastrutture resilienti, gli effetti dei cambiamenti climatici.

Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione

Nel corso dell'esercizio 2018 *acquevenete* ha contabilizzato a conto economico, un importo di Euro 5,7 milioni (Euro 5,6 milioni nel 2017) 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 sono dettagliati nella nota integrativa al bilancio di esercizio 2018 di *acquevenete*.



Il contributo allo sviluppo del territorio

GRI203-2 - GRI204-1

Il valore distribuito interessa in misura significativa il territorio e la comunità di riferimento di *acquevenete*, contribuendo a garantire una ricaduta positiva sull'economia e sugli operatori stessi.

La ricaduta economica sul territorio – I fornitori

Nel 2018 il totale delle forniture affidate da *acquevenete* a fornitori del territorio (Regione Veneto) è pari a Euro 13,9 milioni per acquisti di beni e servizi (40,8% del totale dei costi operativi da bilancio).

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

Un recente studio (*Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute, novembre 2018*), commissionato dal consorzio Viveracqua al Laboratorio REF Ricerche, analizza la correlazione tra gli investimenti nel settore idrico e le ricadute economiche ed occupazionali sul territorio di riferimento. Lo studio stima che, per ogni milione di Euro speso dalle società aderenti a Viveracqua (e tra queste *acquevenete*) per investimenti vengono creati 5 posti di lavoro diretti (es. manodopera, progettisti, direttori lavori). Le ricadute occupazionali interne correlate agli investimenti per gli anni 2018 e 2019 possono essere così rappresentate:

Periodo di riferimento Investimenti	Importo Euro milioni	Ricadute stimate ¹ Occupazione diretta – unità
2018 realizzati	17,6	90
2019 pianificati	29,4	150

1. Fonte: Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute, novembre 2018 - Laboratorio REF Ricerche / Viveracqua (Dato quantitativo non sottoposto a revisione)



Lo stesso studio contiene un'analisi delle ricadute occupazionali complessive considerando anche gli occupati indiretti.

La tabella successiva mostra le ricadute occupazionali complessive stimate:

Periodo di riferimento Investimenti	Importo investimenti Euro milioni	Ricadute stimate ¹ Occupazione complessiva – unità
2018 realizzati	17,6	360
2019 pianificati	29,4	600

1. Fonte: Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute, novembre 2018 - Laboratorio REF Ricerche / Viveracqua (Dato quantitativo non sottoposto a revisione)

Gli investimenti realizzati

GRI203-1

Politiche e piani di investimento – Servizi e infrastrutture di rete

Gli obiettivi primari di *acquevenete* sono quelli di massimizzare gli investimenti sul territorio e di garantire, con questi, sia soluzioni infrastrutturali adeguate ad affrontare situazioni di emergenza, sia il completamento e l'efficientamento della copertura e 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.

I progetti e gli investimenti nelle infrastrutture

Gli investimenti realizzati nel 2018 ammontano a Euro 17.619.225, mentre gli investimenti entrati in esercizio sono pari a Euro 23.719.752.

Per una valutazione complessiva dell'effettiva realizzazione delle opere pianificate non si può prescindere dalla valorizzazione dei LIC (Lavori In Corso), pari a Euro 14.885.753, ovvero quegli interventi avviati ma non conclusi e che per questo, in ottica tariffaria, non vengono valutati tra gli investimenti entrati in esercizio ma contribuiscono comunque all'ammontare annuo complessivo sostenuto.

Servizi Importi in Euro	Investimenti realizzati 2018	Investimenti entrati in esercizio 2018	Saldo Lavori In Corso al 31 dicembre 2018
Acquedotto	11.485.425	14.662.918	6.728.735
Fognatura	5.790.218	9.056.835	7.756.848
Depurazione	-	-	-
Altro	343.582	-	400.170
Totale	17.619.225	23.719.752	14.885.753



Gli investimenti per abitante di *acquevenete*, autofinanziati in misura significativa con la 'tariffa idrica', vengono raffrontati con la media nazionale e dell'area nord Italia (Fonte: campione di gestioni descritte nel Blue Book 2017 - Rapporto Utilitalia)

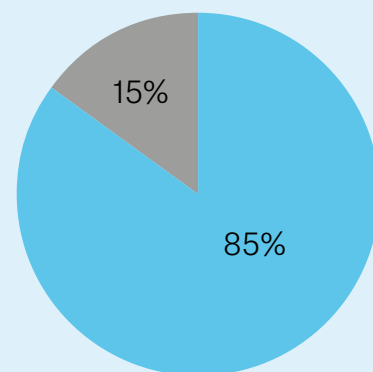
Area	Investimenti pro-capite Euro/abitante
Nord	28
Media italiana	27
acquevenete	35

Investimenti

- Acquedotto
- Fognatura e depurazione
- Altro

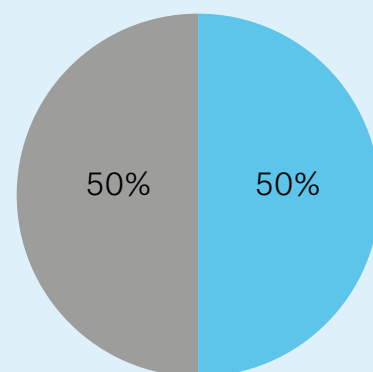
ATO Polesine

Investimenti entrati in esercizio



ATO Bacchiglione


Investimenti entrati in esercizio

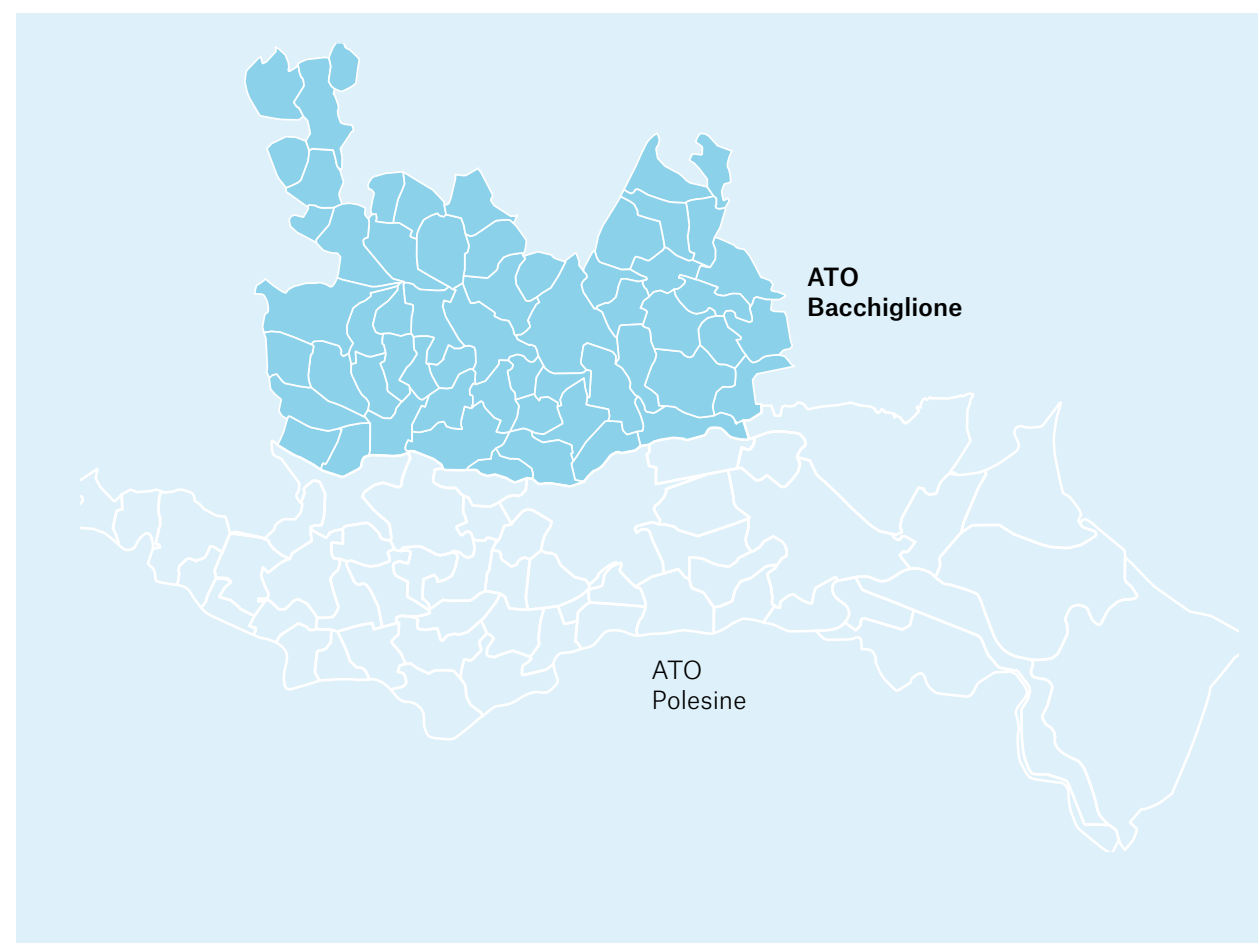


I dati degli investimenti dettagliati per i due distinti Enti d'Ambito e territori di riferimento sono:

Investimenti ATO Polesine			
Servizi	Investimenti realizzati 2018	Investimenti entrati in esercizio 2018	Saldo lavori in corso al 31 dicembre 2018
Acquedotto	6.935.286	6.674.151	1.219.972
Fognatura	1.656.401	1.157.567	834.137
Depurazione	-	-	-
Altro	-	-	-
Totale	8.591.686	7.831.718	2.054.109



Investimenti ATO Bacchiglione 			
Servizi	Investimenti realizzati 2018	Investimenti entrati in esercizio 2018	Saldo lavori in corso al 31 dicembre 2018
Acquedotto	4.550.139	7.988.767	5.508.763
Fognatura	4.133.817	7.899.268	6.922.711
Depurazione	-	-	-
Altro	343.582	-	400.170
Totale	9.027.539	15.888.035	12.831.644



La gestione dei rischi

L'approccio alla gestione dei rischi

GRI 102-11/ GRI 10215

Il modello di gestione e controllo dei rischi dell'azienda si esplicita attraverso strumenti specifici e meccanismi di gestione e controllo volti a identificare, prevenire e ridurre potenziali rischi di natura finanziaria ed extra finanziaria, supportati e validati dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione Generale. L'elaborazione e l'implementazione di sistemi di gestione integrati e lo sviluppo di procedure rappresentano solo alcuni degli strumenti volti a garantire l'attivazione efficace dei provvedimenti che la Direzione ritiene necessari al fine di ridurre i rischi connessi ai processi aziendali e alla realizzazione degli obiettivi.

Le politiche di risk management hanno una traduzione operativa nella Direzione per obiettivi che rappresenta un vero e proprio modello gestionale con una struttura ad albero articolata su tre livelli: obiettivi strategici, obiettivi di processo declinati per le singole strutture, obiettivi individuali.

Dal punto di vista metodologico, a supporto della completa e corretta valutazione dei rischi e delle opportunità associati ai processi aziendali che hanno un impatto sul sistema di gestione integrato, è stata individuata una procedura, *PI10* approvata in data 26/11/2018 (Valutazione rischi da processo ed azioni di mitigazione). La stessa procedura indica principi sui quali si basa l'approccio alla gestione del rischio adottato da *acquevenete*.

Le aree a rischio per *acquevenete*

Tra le aree identificate a rischio più elevato, particolare attenzione è rivolta a quella di "affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto", per la quale *acquevenete* ha direttamente promosso diverse iniziative tese ad aumentare il livello di presidio del settore degli appalti. Per garantire maggiore sensibilizzazione e attenzione al tema, a integrazione degli obiettivi aziendali e dei singoli uffici definiti annualmente in materia di etica e legalità, vengono definite specifiche misure di prevenzione della corruzione e attività formative programmate all'interno del Piano di formazione del personale. L'impegno in termini di formazione specifica ha riguardato principalmente le figure professionali considerate maggiormente esposte al rischio corruzione: dirigenti, soggetti apicali, responsabili di ufficio delle aree a rischio corruzione.

L'analisi dei fattori di rischio si sofferma inoltre, in via analitica, sul **cambiamento climatico** e sui suoi impatti diretti e indiretti sul servizio idrico e individua i rischi legati a possibili inquinamenti e contaminazioni frutto della gestione propria dell'azienda e sul loro impatto sull'ambiente e sulla comunità.

Al cambiamento climatico e a come esso impatti in termini di potenziale sempre maggiore scarsità della risorsa (fenomeni siccitosi o peggioramento della qualità della falda) o di fenomeni meteorologici estremi (allagamenti ed eventi catastrofici di tipo alluvionale), vanno sommati i pericoli legati all'invecchiamento delle reti, gli aspetti di dipendenza tecnologica e informatica delle infrastrutture aziendali e gli aspetti legali, regolatori e di compliance che impattano sulla continuità aziendale.

Categoria	Descrizione	Modalità di gestione
Rischi di Compliance	Rischi relativi al rispetto di norme e regolamenti - Interventi normativi delle Authority di settore e del legislatore (tariffe/struttura di mercato) - Modifiche normativa di riferimento del settore. Gestione dei rapporti istituzionali.	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.

Categoria	Descrizione	Modalità di gestione
Rischi finanziari	Rischio di liquidità Disponibilità di liquidità sufficiente per la realizzazione degli investimenti previsti dal Piano.	Tracciabilità e reperibilità dei documenti giustificativi delle risorse finanziarie utilizzate con motivazione e attestazione di inerenza e congruità; gestione e movimentazione dei flussi finanziari autorizzati solo a soggetti muniti di apposita delega / procura; individuazione dei ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti.
	Rischio di credito Gestione del credito nei confronti della clientela, con conseguente e potenziale riduzione del valore economico prodotto e distribuito agli Stakeholder.	
Rischi di natura ambientale	Utilizzo efficiente delle risorse/ Perdite idriche La riduzione delle perdite idriche delle rete di distribuzione rappresenta uno dei principali obiettivi delle società di gestione della risorsa idrica. I rischi riguardano il mancato raggiungimento degli obiettivi di utilizzo efficiente della risorsa 'acqua'. Tali rischi sono influenzati anche dalle tempistiche di realizzazione degli investimenti previsti dal piano aziendale per il miglioramento delle infrastrutture.	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.
Rischi relativi alla risorse umane	Salute e sicurezza dei lavoratori/ incidenti ed infortuni I rischi connessi a possibili infortuni, incidenti rilevanti che interessano il personale e, in particolare, il personale che opera presso i siti oggetto di intervento e manutenzione sul territorio.	Garantire a quanti lavorano per acquevenete livelli sempre maggiori di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, impegnandosi nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.
	Processo di gestione del personale – Completamento del processo di integrazione successivo alla fusione Centro Veneto Servizi / Polesine Acque Rischio inerente la coesione organizzativa e funzionale delle strutture operative. Il rischio è legato al mancato raggiungimento degli obiettivi strategici alla base del progetto, nei tempi previsti.	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.
Rischi di business (mercato, operativi e strategici)	Realizzazione Piano investimenti – Gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie sugli impianti Esecuzione degli interventi previsti dal piano degli investimenti relativi alla rete idrica e fognaria, come prevista da budget e da autorità di controllo settore.	Soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate.
		Verifica effettiva dei lavori eseguiti da parte della Direzione Lavori e controllo della congruità delle opere eseguite.



Categoria	Descrizione	Modalità di gestione
	Rischio di mercato/La concessione Il settore è regolato, in regime di affidamento esclusivo su di una area geografica, con una domanda stabile e tariffe determinate. Il rischio riguarda possibili modifiche della normativa di riferimento che regola il mercato e il potenziale mancato rinnovo della concessione alla scadenza (orizzonte di medio-lungo periodo)	Rispetto dei contenuti dello Statuto vigente, approvazione di ogni operazione sul capitale sociale da parte del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea di Coordinamento Intercomunale e dall'Assemblea dei soci; attività di controllo ODV in sede di audit.
	Sicurezza e affidabilità nell'erogazione del servizio (interruzioni ed interventi) Rischi per possibili interruzioni dell'esercizio degli impianti e delle infrastrutture di rete (malfunzionamenti) ed i possibili effetti legati ad una non adeguata applicazione dei piani di gestione delle emergenze. ischio che tali piani non rispondano in modo coerente alle aspettative della clientela, unitamente al rischio di una non corretta modalità di gestione dei rapporti con gli utenti (rischio reputazionale e conseguenti possibili sanzioni sulla base della regolamentazione esistente: ARERA - Carta e Regolamento del Servizio Idrico Integrato)	Rispetto delle norme contrattuali e della Carta SII approvata dagli Enti Gestori D'Ambito Bacchiglione e Polesine; attività di controllo da parte dell'Organismo di Vigilanza in sede di audit periodici; applicazione delle Procedure del Sistema Integrato.
	Qualità del servizio – Salute e sicurezza dei clienti Rischi riferiti al processo di gestione delle risorse idriche / Qualità dell'acqua. Potenziale mancato rispetto della normativa in ambito di consumi, scarichi idrici e qualità delle acque distribuite e trattate.	Garantire alle generazioni future un patrimonio ambientale integro, attraverso il risparmio energetico, il rinnovo delle risorse, e la prevenzione dell'inquinamento.
Rischi inerenti la gestione della catena di fornitura e dei processi produttivi	Gestione responsabile della supply chain Affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto / Profilo non adeguato dei fornitori rispetto ai principi adottati da acquevenete.	Condivisione con tutti i concorrenti delle informazioni fornite e ricevute, fissazione di termini adeguati per la ricezione delle offerte ai concorrenti; precisazione degli obblighi nel capitolato speciale d'appalto e nella documentazione di gara; obbligo di rotazione, motivazione, trasparenza avvio della procedura di gara nel rispetto dle D.Lgs. 50/2016.



Il principio di precauzione — The precautionary approach

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

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

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

La compliance normativa

GRI 307-1/ /GRI 416-2/GRI 417-1/GRI 417-2/GRI418-1/GRI419-1

La politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza definisce il quadro di riferimento per *acquevenete*: attivare un attento e continuo monitoraggio della qualità del servizio erogato ai clienti, del rispetto delle norme cogenti, 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.

Relativamente alla gestione delle Responsabilità Amministrative ed alla gestione degli adempimenti della Privacy, l'azienda si impegna ad eseguire attività di prevenzione dal mobbing e da ogni altra forma di violenza nei luoghi di lavoro, oltre che di formazione/informazione per la salvaguardia e gestione dei dati personali. *acquevenete* si propone di raggiungere gli obiettivi di cui sopra attraverso:

- attività formativa riguardante le tematiche di Qualità, Sicurezza e Ambiente, nonché le tematiche relative al D.Lgs. 231, tutela della privacy, la definizione chiara e precisa dei ruoli o compiti inerenti alle suddette materie;
- impiego di un efficace sistema di comunicazione per assicurare il trasferimento delle informazioni e dei valori a tutti i soggetti coinvolti nelle attività aziendali;
- adeguata disponibilità di risorse umane tecniche e finanziarie.

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 2018 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 ma non è ancora stata comminata la sanzione.

A seguito sopralluoghi del Nucleo Operativo Ecologico presso la centrale di potabilizzazione di Boara Polesine in occasione degli eccezionali eventi meteorici di fine ottobre 2018 è stata elevata sanzione amministrativa di Euro 31.000 in merito alla non corretta tenuta dei registri di carico e scarico presso l'impianto.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica

Non sono in essere contenziosi in materia di violazioni di disposizioni di carattere sociale ed economico.

Rispetto dei parametri di servizio alla clientela

Requisiti delle informazioni sui servizi

— Non conformità per informazioni sui servizi

Relativamente ai servizi erogati alla clientela si segnala che la normativa vigente (ARERA) prevede una serie di parametri (standard generali e specifici) in materia di erogazione dei servizi, il cui mancato rispetto determina forme di indennizzo 'automatico'.

Con riferimento alla corresponsione degli indennizzi automatici agli utenti previsti dall'art. 74 RQSII (Regolazione della Qualità del Servizio Idrico Integrato) riferiti alle prestazioni 2018, gli applicativi gestionali di fatturazione sono stati adeguati per recepire i criteri di calcolo e di rendicontazione stabiliti dalla normativa. Le casistiche principali che si sono riscontrate sono le seguenti:

- Comunicazioni all'utente (richieste informazioni);
- Attivazioni;
- Preventivazioni per allacci idrici e fognari.

Normativa Privacy

Il Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché la libera circolazione dei dati, è entrato in vigore il 28 maggio 2018. Il regolamento intende contribuire alla realizzazione di uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia e di un'unione economica, al progresso economico e sociale, al rafforzamento e alla convergenza delle economie nel mercato interno e al benessere delle persone.

A seguito dell'iniziale checkup sullo stato di conformità rispetto agli adempimenti previsti dal Regolamento, *acquevenete* ha avviato un processo strutturato di compliance al GDPR, al fine di rilevare i maggiori impatti che il Regolamento ha sui processi operativi, ed individuare le azioni di adeguamento da porre in essere al fine di garantire la conformità con i requisiti normativi applicabili.

La formazione è stata programmata e attuata su base annuale in maniera settoriale e mirata ai processi e funzioni dell'organizzazione, tenendo conto anche di situazioni contingenti, riferibili a cambiamenti nel contesto interno - esterno e della formazione per i nuovi assunti.

Per i servizi dedicati ai clienti e fornitori sono state introdotte e costantemente aggiornate le informative privacy specifiche per i vari servizi dedicati ai clienti e fornitori (registrazione allo sportello on-line, chat on-line, modulistica cartacea e on-line per richieste di contratti, servizi e prestazioni, modulistica nei contratti di appalto, nomina dei Responsabili esterni, etc.).

L'azienda ha inoltre rafforzato le iniziative in materia di privacy dei dipendenti (geolocalizzazione mediante GPS, videosorveglianza e registrazioni telefoniche del Pronto Intervento, etc.).

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.

Al 31 dicembre 2018 non risultano pervenute segnalazioni e/o reclami in merito al trattamento dati e/o a violazioni della privacy.



Fornitori

La responsabilità della 'supply chain'

Le politiche di gestione della catena di fornitura

GRI 103-1/GRI 103-2/GRI 103-3/GRI102-9/GRI308-1/GRI308-2/
GRI 407-1/GRI 408-1/GRI 409-1/GRI414-1/GRI414-2

acquevenete seleziona fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati, 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 e 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 più complessivamente 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 attività di approvvigionamento, acquevenete si impegna a promuovere il rispetto delle condizioni ambientali per assicurare che le attività siano svolte in modo conforme ai principi etici. acquevenete 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 e s.m.i.. La valutazione del grado di affidabilità dei fornitori, quindi il mantenimento della qualifica, è basata sull'andamento dei rapporti e su una serie di parametri riportati sulla 'Scheda valutazione fornitori'. Tale scheda prevede i seguenti parametri:

€ Prodotti marcati CE / certificati

📺 Prezzi

🕒 Rispetto tempi

★ Qualità del prodotto / servizio

🏠 Comodità geografica

📄 Possesso autorizzazioni / abilitazioni

🏆 Possesso Certificazioni

⚙️ Rispetto prescrizioni sicurezza / ambiente

La valutazione dei fornitori e l'ambiente

Fermi restando gli obblighi previsti dalla normativa sugli appalti pubblici, acquevenete 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 ENISO14001 o di marchi Ecolabel UE. A titolo esemplificativo, nelle gare per il servizio di stampa e imbustamento viene premiato l'utilizzo di materiali ecocompatibili; nelle gare per la manutenzione verde, il possesso di certificazione ISO 14001.





Capitolo 3 **La responsabilità sociale**



La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio

Le politiche ed il servizio ai clienti

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

Uno dei principi alla base delle politiche aziendali di *acquevenete* è la soddisfazione del cliente, in conformità alle disposizioni regolatorie vigenti.

acquevenete pone particolare attenzione al miglioramento continuo della propria organizzazione ed i relativi processi gestionali, così da perseguire al meglio le proprie attività e rispondere alle esigenze dell'utente finale.

È costante inoltre 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.

acquevenete ritiene che il Sistema di gestione integrato, assieme alle attività di monitoraggio, pianificazione e alla definizione di obiettivi di performance, rappresentino il principale strumento di miglioramento dei processi aziendali.

Durante tutto il 2018 particolare attenzione è stata prestata all'implementazione del sito web www.acquevenete.it, al fine di fornire ai cittadini informazioni utili ed efficaci.

Nei primi mesi del 2018 è stato ultimato l'area web dedicata alla "Qualità dell'acqua" attraverso la quale gli utenti possono verificare tutti i parametri relativi alla qualità dell'acqua erogata, comprese le sostanze perfluoroalchiliche. È stata inoltre realizzata una nuova sezione con informazioni utili e risposte alle domande più frequenti degli utenti.

Sono stati realizzati due opuscoli informativi, distribuiti nel corso della giornata "Acqua in Festa 2018" e successivamente agli sportelli con indicazioni utili all'utenza.

La gestione contrattuale

acquevenete opera con lo scopo di rispondere alle esigenze dei propri clienti instaurando con loro un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla

cortesìa e alla massima 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.

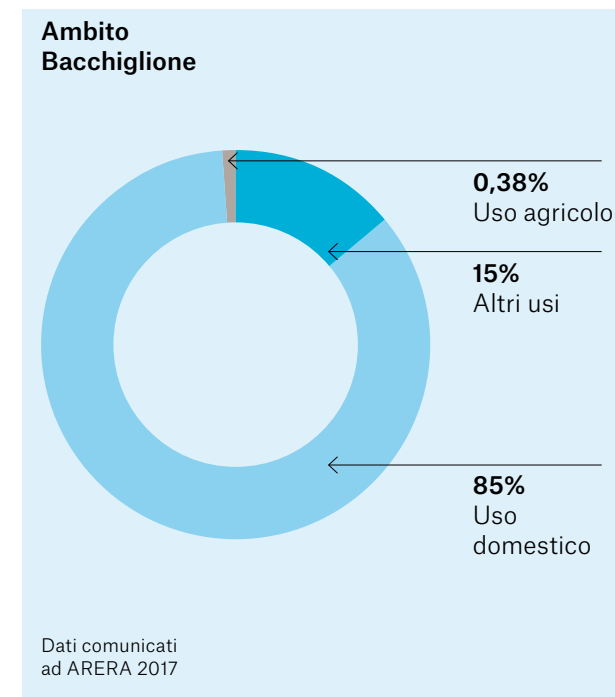
Clients – obiettivo riduzione tariffaria del 2%

Per l'anno 2018 *acquevenete* ha proposto alle Autorità di Bacino locali (Bacchiglione e Polesine), e successivamente ad ARERA, la diminuzione tariffaria del 2% rispetto al 2017. Inoltre, per il 2019, *acquevenete* non ha previsto alcun aumento tariffario, mantenendo per gli utenti il costante risparmio in bolletta.

Con Deliberazione n. 412/2018/R/IDR e con Deliberazione n. 35/2019/R/IDR, ARERA ha approvato le tariffe 2018 e 2019, confermando le predisposizioni elaborate dai Consigli di Bacino.

Nel 2018 *acquevenete* ha dimostrato, quindi, di aver conseguito la piena copertura di tutti i costi operativi e la sostenibilità degli investimenti pianificati pur in presenza di una riduzione tariffaria, mantenendo la gestione in condizioni di equilibrio economico-finanziario.

Con Deliberazione n. 7 del 27/06/2018 e con Deliberazione n. 17 del 13/12/2018 il Consiglio di Bacino Polesine e il Consiglio di Bacino Bacchiglione hanno inoltre approvato la nuova articolazione tariffaria per gli utenti di *acquevenete* con decorrenza dal 01/01/2018, in ottemperanza alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICSI ovvero Testo integrato corrispettivi Servizi Idrici).



-2%
Valorizzazione 2018-2017 delle tariffe

+20%
Valorizzazione 2018-2017 degli investimenti

Le iniziative per l'utenza economicamente svantaggiata

Per l'anno 2018, a favore dell'utenza economicamente svantaggiata, *acquevenete* ha destinato una quota di proprio ricavo (circa Euro 237 mila) per erogare un bonus idrico integrativo rispetto a quello previsto dall'Autorità nazionale, ampliando la platea di beneficiari/variando 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.

Fondo per la copertura delle perdite occulte

Il fondo per perdite occulte è uno strumento interno 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 bollette con consumi anomali sia per favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica.

Tale fondo è attualmente attivo per la zona Polesine per il 47% delle utenze gestite; *acquevenete* si pone l'obiettivo di estendere tale copertura anche per la zona Bacchiglione.

Informazione, trasparenza e Carta dei Servizi

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

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 integrato di qualità, sicurezza e ambiente, la Direzione valuta il grado di soddisfazione dei clienti per mezzo dei seguenti strumenti:

- risultati di indagini di *Customer Satisfaction*;
- analisi dei reclami/segnalazioni pervenuti;
- monitoraggio del numero dei clienti acquisiti, mantenuti e persi.

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.

Comuni Soci: non emergono problematiche nel rapporto tra acquevenete ed i Soci. Negli ultimi anni è stata intrapresa una stretta sinergia e collaborazione anche 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: è in corso la revisione della Carta dei Servizi e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato che verranno sottoposti a imminente approvazione.

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.

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, dove 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 SII prevede:

- una parte generale, dove vengono illustrati i compiti e le attribuzioni del gestore del servizio idrico;
- delle sezioni successive che riportano le modalità di erogazione del servizio acquedotto, fognatura e depurazione e che regolano il rapporto diretto tra acquevenete e l'utente.

L'ultima revisione da parte dei Consigli di Bacino della Carta SII risale al mese di luglio del 2016. Nel corso del 2019 è previsto un aggiornamento del documento per recepire i nuovi riferimenti post fusione e le nuove procedure aziendali a tutela degli utenti, come ad esempio il servizio di conciliazione locale.

Nel 2018 è stato implementato il processo di integrazione di alcuni 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 (come evidenziato nel Capitolo La Governance e la gestione dei rischi — paragrafo La compliance normativa, al quale si rinvia).

Si riportano di seguito alcuni indicatori di performance relativi alla qualità ed efficienza del servizio:



Le relazioni con la clientela — Qualità ed efficienza del servizio	u.d.m.	2018	2017
Rispetto degli standard di qualità - carta dei servizi	%	100%	100%
Interruzioni di servizio non programmate	n.	268	182
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (rispetto allo standard di 3h)	%	83%	75%
Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti residenziali	Secondi — escluso IVR	228	93
Tempo medio di attesa allo sportello	Minuti	16	14

La raccolta dati 2018 trasmessa ad ARERA in ottemperanza all'art. 77 comma 1 della RQSII, è stata influenzata da alcuni aspetti che hanno determinato, ancorché solo temporaneamente, la non piena rispondenza agli standard generali previsti da ARERA. La principale causa è riconducibile al fisiologico assestamento della struttura aziendale di acquevenete, considerata nella sua configurazione complessiva (gestione ambito Bacchiglione e gestione ambito Polesine).

L'andamento delle attività riferito al primo trimestre del 2019 evidenzia un miglioramento della performance e degli indici di servizio.

Interazione con i Clienti

L'afflusso agli sportelli nel 2018 è stato di n. 62.651, con un incremento del 19% rispetto al 2017.

acquevenete si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la rapida risoluzione di eventuali reclami, ricorrendo al contenzioso esclusivamente quando il riscontro dato non trova nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

acquevenete tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

A partire dal 1 luglio 2018 è in vigore la disciplina transitoria per la risoluzione extragiudiziale delle

controversie nel settore idrico introdotta dall'ARERA con propria Deliberazione n. 55/2018.

Al fine di preservare un rapporto diretto con l'utenza, acquevenete ha deciso di definire una procedura volontaria di conciliazione quale ulteriore strumento di riscontro ai reclami ricevuti; il servizio è pubblicizzato mediante i molteplici mezzi di comunicazioni presenti (sportello, sito internet ecc.).



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

Il sistema dei controlli

— Le attività del laboratorio

Il rispetto dell'ambiente e la salute e sicurezza del cliente, oltre che un obbligo di legge, rappresentano un obiettivo essenziale di *acquevenete*. 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.

I controlli che l'azienda effettua sono pianificati annualmente nel piano aziendale di autocontrollo che è redatto conformemente ai requisiti legislativi cogenti 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".

Per l'anno 2018, le attività del laboratorio hanno interessato un numero di parametri superiore del 22% rispetto al 2017 ed il numero di campioni è aumentato del 14%. L'incremento è riconducibile alle richieste di analisi provenienti dal settore depurazione e dagli altri laboratori della rete Viveracqua sulle acque di scarico e sui rifiuti liquidi.

Nel 2018 sono stati analizzati internamente circa 125.000 parametri. 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.

Le relazioni con la clientela — Qualità del servizio	2018	2017
Numero controlli qualità dell'acqua — Laboratorio	3.046	3.043

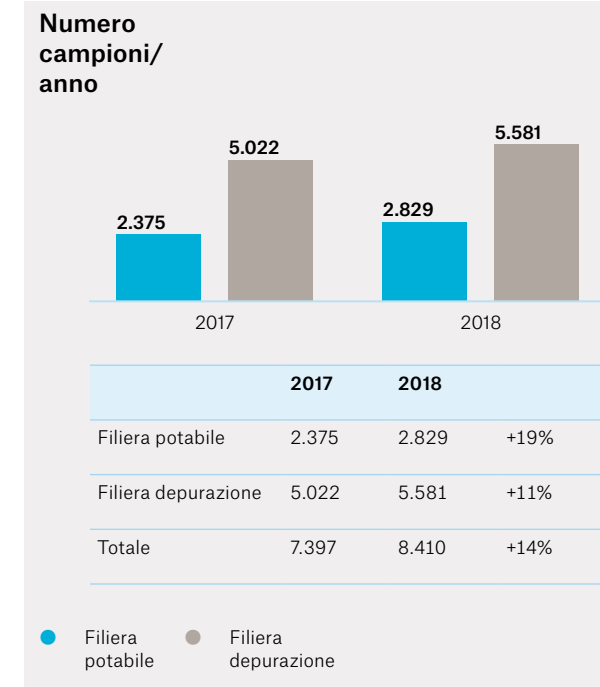
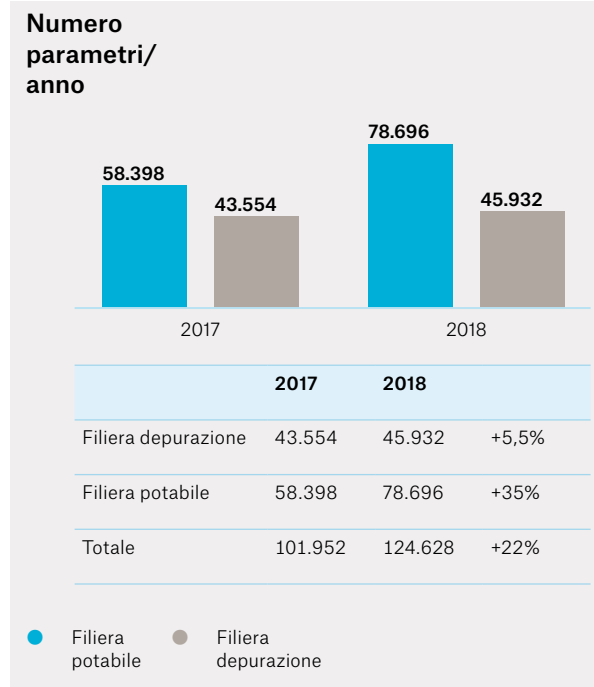
Per l'anno 2019 è prevista una produzione di 130.000 parametri analitici, comprensiva di un 17% di parametri straordinari legati ad esigenze impiantistiche come ad esempio nuove condotte, nuovi processi e emergenze.

Relativamente al servizio di depurazione, ogni anno vengono eseguiti oltre 3.000 campionamenti di controllo, analizzando più di 50.000 parametri. Nel corso del 2018 solo 65 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.

Per rispondere alle crescenti esigenze analitiche ed effettuare opportune verifiche su inquinanti emergenti, per l'anno 2019 *acquevenete* si doterà di nuove strumentazioni al fine di ottimizzare la produzione analitica del laboratorio aziendale, sia per la parte chimica che per la parte microbiologica, con una sensibile riduzione dei tempi di risposta.

In particolare segnaliamo le seguenti apparecchiature:

- ICP-MS, spettrometro di massa a plasma accoppiato induttivamente, per le analisi dei metalli;
- sistema di monitoraggio continuo delle temperature delle macchine termiche;
- gas cromatografo di massa con spazio di testa dinamico, per l'analisi delle sostanze volatili;
- PCR - termociclatore per la determinazione quali quantitativa di DNA batterico delle specie patogene di interesse (legionella, salmonella);
- misuratore di PH e conducibilità con autocampionatore;
- robot per l'analisi automatizzata dei test i cuvetta per il monitoraggio delle acque di scarico;
- termobilancia per l'analisi dei fanghi di depurazione;



- cromatografo ionico per la determinazione degli anioni nelle acque di scarico.

Nel corso dell'anno 2019 verrà attivato, all'interno del sistema di gestione ISO 17025, il servizio conto terzi del laboratorio con lo scopo di estendere l'attività analitica anche a soggetti/clienti esterni all'azienda.

Il conto terzi è di fatto condizione essenziale per poter effettuare le analisi per altri enti gestori, facenti parte del contratto di rete "Viveracqua lab". Tale attività consentirà, inoltre, di attivare le analisi delle sostanze perfluoroalchiliche per gli utenti richiedenti.

Proseguirà per tutto l'anno 2019 il progetto di ricerca e sviluppo per l'individuazione delle molecole fluorurate presenti nelle acque in ingresso agli impianti, al fine di studiare ed individuare le reazioni di decomposizione che liberano i PFAS presenti nelle molecole stesse. Questo studio ha l'obiettivo di mettere a punto sistemi di abbattimento alternativi dei composti perfluoroalchilici, anche in un'ottica di riduzione del costo del trattamento e quindi di una maggiore

diffusione dello stesso.

Sarà valutata, altresì, l'implementazione dello studio delle molecole fluorurate, mediante analisi su matrici grezze di alcuni impianti di potabilizzazione con captazione di acqua superficiale.

Gli inquinanti emergenti PFAS

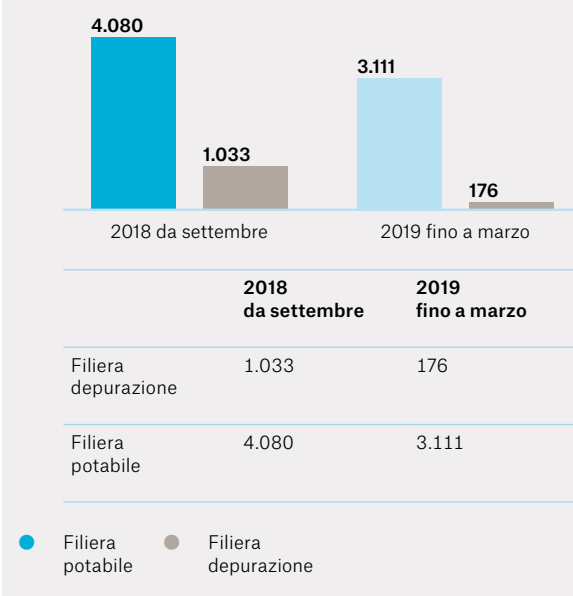
Gli inquinanti chimici emergenti identificano sostanze derivanti dalle attività di carattere industriale (antropico) che hanno registrato una crescente diffusione nelle acque. I rischi per la salute e l'ambiente sono in fase di approfondimento e la normativa di riferimento non fissa dei limiti normativi nelle acque ad uso umano.

PFAS è un acronimo inglese di PerFluorinated Alkylated Substances, ovvero sostanze che contengono almeno un atomo di carbonio completamente fluorurato. I PFAS sono ritenuti contaminanti emergenti dell'ecosistema. Si tratta

di una famiglia che raggruppa decine di composti. Le sostanze perfluoroalchiliche vengono utilizzate per rendere resistenti ai grassi e all'acqua tessuti, carta, rivestimenti per contenitori di alimenti ma anche per la produzione di pellicole fotografiche, schiume antincendio, detergenti per la casa; possono essere presenti in pitture e vernici, farmaci e presidi medici.

Come conseguenza dell'estensiva produzione e uso dei PFAS e delle loro caratteristiche chimiche, questi composti sono stati rilevati in concentrazioni significative nell'ambiente e negli organismi viventi. Nel 2013 fu rilevato un importante inquinamento da PFAS in un'area tra le province di Vicenza, Verona e Padova. 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. L'analisi sul sistema degli scarichi fognari del territorio interessato ha messo in evidenza che le concentrazioni più alte provenivano dal depuratore di Trissino.

PFAS — Numero parametri/anno



Il territorio di acquevenete

Nel territorio servito da *acquevenete* la presenza di PFAS è stata 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, nella zona Nord. Dal Pozzo di Almisano ex Acque Potabili sono serviti i Comuni di Sarego (zona Sud) e Val Liona.

Fin a partire da ottobre 2013, *acquevenete* ha provveduto ad installare filtri a carboni attivi di nuova generazione per contrastare efficacemente la contaminazione da PFAS. *acquevenete* effettua, inoltre, continui monitoraggi per verificare i livelli di concentrazione dei PFAS nelle aree interessate dall'emergenza.

Per tutti gli altri Comuni serviti i livelli di PFAS risultano sostanzialmente pari a zero.

Le azioni di acquevenete

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.

Dal 2013 *acquevenete* ha già investito Euro 2,65 milioni per rispondere all'emergenza PFAS. Insieme agli altri gestori idrici veneti è stata avviata 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 a suddetti interventi è stato possibile dismettere alcune fonti tra le più contaminate: in particolare a Sarego la nuova 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: $PFOA + PFOS \leq 90 \text{ ng/l}$ - $PFOS \leq 30 \text{ ng/l}$ - Altri PFAS $< 300 \text{ ng/l}$.

Per i 21 Comuni rientranti nell'Area di Massima Esposizione Sanitaria, la DGR 1591/2017 ha stabilito che, nell'arco temporale di sei mesi, i valori di PFOA + PFOS dovranno risultare inferiori o uguali a 40 ng/l, grazie all'adozione di una serie articolata di interventi finalizzati a sperimentare tecnologie di trattamento per la riduzione dei carichi inquinanti nelle acque destinate al consumo umano. I Comuni rientranti nell'Area di Massima Esposizione Sanitaria sono:

- **Provincia di Vicenza:**
Alonte, Brendola, Lonigo, Sarego, Asigliano Veneto, Noventa Vicentina, Poiana Maggiore

- **Provincia di Padova:**
Montagnana, Urbana;

- **Provincia di Verona:**
Cologna Veneta, Pressana, Roveredo di Guà, Zimella, Albaredo d'Adige, Arcole, Veronella, Bevilacqua, Bonavigo, Boschi Sant'Anna, Legnago, Minerbe, Terrazzo.

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: www.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 www.analisipfas.it. Proseguono intanto le azioni per il collegamento a fonti di approvvigionamento alternative, del tutto prive di PFAS.

L'obiettivo "Zero Pfas" è oggi una realtà per tutti i Comuni gestiti *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. Già da settembre 2017, inoltre, i Comuni di Urbana e Megliadino San Fidenzio sono serviti in via permanente da acqua completamente priva di PFAS grazie alle manovre sulla rete effettuate dai tecnici di *acquevenete*.

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. Il progetto prevede, solo per il territorio di *acquevenete*, un investimento di oltre Euro 15 milioni.

L'emergenza idrica Ottobre 2018

Nelle giornate del 30 - 31 ottobre e 1 novembre 2018 il processo produttivo della centrale di potabilizzazione di Boara Polesine ha subito un'importante sofferenza a causa delle eccezionali condizioni qualitative e quantitative del fiume Adige. La centrale di Boara Polesine tratta le acque grezze prelevate dal fiume Adige e le distribuisce ad un bacino di utenza di circa 75.000 abitanti, che comprende i comuni di Arquà Polesine, Bosaro, Ceregnano, Costa di Rovigo, Rovigo, Pontecchio, San Martino di Venezze, Villamarzana, Villadose

A determinare i disagi è stata la situazione di anomala torbidità del fiume Adige, diretta conseguenza della eccezionale ondata di maltempo che, in quel periodo, ha colpito il territorio veneto. A causa di tale evento *acquevenete*, a scopo cautelativo per la tutela della salute degli utenti, ha sospeso l'erogazione di acqua dalla centrale di Boara Polesine, attivando contestualmente le manovre per immettere in rete acqua potabile proveniente da altre fonti.

I tecnici di *acquevenete* si sono attivati per minimizzare i disagi per i cittadini. Con la centrale isolata dalla rete sono state subito attivate una serie di manovre impiantistiche e modifiche al processo, finalizzate al ripristino della piena continuità del servizio nel tempo più breve possibile, già a partire dalla giornata del 1 novembre 2018.

Durante l'emergenza è stato contestualmente attivato un servizio di autobotti e distribuzione di acqua in bottiglia per il rifornimento di acqua potabile alla popolazione, oltre a quello dedicato per garantire l'approvvigionamento necessario alle utenze non disalimentabili (ad esempio gli ospedali).

Conseguenze La necessità degli investimenti per una infrastruttura resiliente

Conseguenze/Investimenti per una infrastruttura resiliente

1 **Progetto per l'adeguamento dei decantatori**, al fine di aumentare la ridondanza di trattamento dell'impianto (investimento previsto 1,5 milioni di Euro), in corso di appalto.

2 **Progetto per la realizzazione di nuovi comparti di processo** (chiariflocculazione e filtrazione a sabbia), al fine di garantire la potenzialità necessaria alla dismissione della Centrale di Occhiobello e a creare una filiera parallela di processo (investimento previsto di 5,5 milioni di Euro).

3 I lavori indicati si sommano agli interventi di recente ultimazione e relativi al **rifacimento dell'impianto di rilancio in rete e al ripristino del serbatoio pensile** (importo complessivo 0,8 milioni di Euro).

7,8 milioni di €
Importo complessivo



La criticità verificatasi è da ritenere una diretta conseguenza di problematiche ambientali che potrebbero ripresentarsi in un arco temporale di breve - medio e lungo periodo. Nel complessivo piano degli investimenti di *acquevenete* sono stati perciò inseriti interventi mirati anche a contrastare tali fenomeni.

In particolare, ricordiamo:

il Progetto per l'adeguamento dei decantatori, al fine di aumentare la ridondanza di trattamento dell'impianto (investimento previsto Euro 1,5 milioni), in corso di appalto;

- il Progetto per la realizzazione di nuovi comparti di processo (chiariflocculazione e filtrazione a sabbia), al fine di garantire la potenzialità necessaria alla dismissione della Centrale di Occhiobello e a creare una filiera parallela di processo (investimento previsto di Euro 5,5 milioni).

I lavori indicati si sommano agli altri interventi recentemente ultimati relativi al rifacimento dell'impianto di rilancio in rete e al ripristino del serbatoio pensile (importo complessivo Euro 0,8 milioni).











Le risorse umane

Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

GRI103-1 GRI103-2 GRI103-3

Il personale costituisce l'essenza della Società ed il costante coinvolgimento nei processi aziendali contribuisce in modo determinante al raggiungimento di obiettivi sempre più ambiziosi. Il personale viene coinvolto e responsabilizzato affinché possa:

-  **Ricerca attivamente occasioni per sviluppare le proprie competenze e conoscenze**
-  **Discutere apertamente di problemi e situazioni attinenti le proprie mansioni**
-  **Valutare le prestazioni a fronte degli obiettivi e dei traguardi stabiliti**
-  **Contribuire al miglioramento continuo**
-  **Condividere liberamente con le altre funzioni aziendali conoscenze ed esperienze pregresse**
-  **Accettare gli incarichi e la responsabilità di risolvere eventuali problemi o perseguire determinati obiettivi condivisi**

Rapporti con il personale

Nel corso del 2018 l'assetto organizzativo della Società è stato oggetto di un processo di valutazione, che ha portato ad una ridefinizione dell'organizzazione e della conseguente operatività delle aree coinvolte. Le aree oggetto di tale attività, sono state in particolare quella del settore della potabilizzazione delle acque e l'area tecnica. Obiettivo di tale processo è stato quello di ottimizzare le prestazioni rese, a prescindere dalle sedi di lavoro di riferimento.

Politica delle assunzioni — Diversità e pari opportunità

Con delibera del Consiglio di Amministrazione di luglio 2013 sono stati definiti i criteri e le modalità per il reclutamento del personale e per il conferimento degli incarichi, che definiscono tuttora i principi cui la Società deve attenersi.

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, 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. E' 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.

Prosegue il confronto iniziato nel 2017 con le Organizzazioni Sindacali, che ha portato alla sottoscrizione di alcuni accordi di secondo livello riguardanti in particolare il welfare aziendale ed il premio di risultato.

Le persone di acquevenete


GRI 102-8/GRI 102-41/GRI 202-1/GRI 401-1/GRI 401-2/GRI 402-1/GRI4052


Dipendenti per qualifica e genere 									
	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	8	9	1	8	9	1	7	8
Impiegati — Quadri	49	77	127	50	80	130	64	80	144
Operai	—	160	160	—	158	158	—	155	155
Totale	50	245	295	51	246	297	65	242	307

Dipendenti per Sede (unità)	2018	Incidenza personale femminile		
		2016	2017	2018
Monselice	74			
Rovigo	58	16,9%	17,2%	21,5%
Altre sedi territoriali	175			
Totale	307	37,0%	36,7%	43,1%
		esclusi operai		

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.

La percentuale di personale femminile rispetto all'anno precedente è salita al 21,5%. A tale proposito si precisa che, nel corso del 2018, sono state assunte con selezione 7 giovani 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 classi di età 									
Classi (anni)	2016			2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30	1	2	3	2	2	4	8	1	9
Da 31 a 50	31	113	144	31	116	147	38	112	150
Maggiori di 50	18	130	148	18	128	146	19	129	148
Totale	50	245	295	51	246	297	65	242	307

Incidenza e trend per classe di età	2016	2017	2018	
Fino a 30 anni	1,0%	1,3%	2,9%	
Da 31 a 50 anni	48,8%	49,5%	48,9%	
Maggiori di 50 anni	50,2%	49,2%	48,2%	
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	

Le forme contrattuali ed il tipo di impiego

Al 31 dicembre 2018 i dipendenti di *acquevenete* sono assunti, nella loro quasi totalità, con un contratto di lavoro a tempo indeterminato. Nel dettaglio:

Dipendenti per tipologia di contratto (unità)	2016	2017	2018
Contratti a tempo indeterminato	293	293	306
Contratti a tempo determinato	2	4	1
Totale	295	297	307

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 2018 erano in organico n. 15 dipendenti con tipologia di impiego part-time.



Il turnover

Nel 2018 sono stati assunti 22 dipendenti, a fronte di 12 uscite, tutte derivanti da pensionamento. Le cessazioni hanno riguardato esclusivamente il personale maschile, mentre le assunzioni hanno riguardato in prevalenza il genere femminile di età inferiore o vicina ai 30 anni. Il tasso di turnover in ingresso è stato del 7,4% (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 3,7%.

Assunzioni (unità)	2017			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30 anni	2	2	5	7	-	7
Da 31 a 50 anni	3	10	13	8	7	15
Maggiori di 50 anni	-	2	2	-	-	-
Totale	5	14	19	15	7	22



Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 401-3/GRI403-1/GRI403-2/GRI 403-3/GRI403-4

Adeguamenti di strutture e impianti

Strutture - Nel corso dell'anno 2018 è stato dedicato particolare impegno nell'effettuare un monitoraggio delle condizioni strutturali di impianti e magazzini, al fine di predisporre un piano di interventi sulle strutture maggiormente degradate che presentavano rischi maggiori per il personale dipendente. Attualmente il settore che affrisce alla gestione degli impianti di depurazione ed agli impianti di potabilizzazione sta preparando i capitolati tecnici per la manutenzione straordinaria di alcune strutture del depuratore di Badia Polesine e della centrale di Lonigo. Una considerazione particolare va rivolta alle condizioni strutturali e di sicurezza di molti serbatoi pensili, in particolare di quelli in zona Sud, che, a motivo della carbonatazione dei calcestruzzi (fenomeno di degrado naturale, legato all'ossidazione dei ferri di armatura ed espulsione del copri ferro) espongono il personale dipendente al rischio di essere colpiti dai detriti in distacco. In zona Nord è stato, invece, affidato un analogo lavoro da effettuarsi sul serbatoio pensile di Conselve, da cui si distaccavano frammenti dei vetri dei lucernari posti alla sommità della vasca a 40 metri di altezza. In merito alla valutazione del rischio sismico associato alle strutture aziendali, è in corso uno studio condotto dal dipartimento di ingegneria dell'Università di Ferrara, volto alla verifica della vulnerabilità sismica dei serbatoi pensili della zona sud. E' in previsione la verifica della idoneità statica e dinamica delle strutture aziendali realizzate in moduli prefabbricati che possono rappresentare fattore di rischio per i dipendenti in caso di sisma. La valutazione è finalizzata a stabilire l'eventuale necessità di procedere con la realizzazione di sistemi di concatenamento dei moduli prefabbricati per renderli tra loro solidali e poter, quindi, considerare le strutture idonee per l'acquisizione l'agibilità sismica.

Impianti - Con la nascita di *acquevenete*, contestualmente ai sopralluoghi effettuati presso alcuni impianti di depurazione e centrali di potabilizzazione, per procedere alla valutazione

dei rischi, sono stati rilevati i principali interventi di adeguamento per la sicurezza degli impianti. Si tratta quasi esclusivamente di manutenzioni straordinarie e di realizzazione di grigliati calpestabili, parapetti e linee vita. Attualmente è in fase di studio e di calcolo, la realizzazione di sistemi di trattenuta del personale che interviene nelle operazioni di pulizia delle canaline di sfioro dei sedimentatori e dei chiariflocculatori.

Sono inoltre in fase di progettazione e calcolo alcuni sistemi di supporto di apparecchi di sollevamento elettrici e manuali, utilizzati per l'estrazione delle pompe a fiume presso i pontili delle centrali di potabilizzazione di Anguillara Veneta, Piacenza d'Adige e Vescovana.

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 ad 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 ad 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 ed 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, per perseguire efficacemente i propri obiettivi, 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 ed aggiornati con specifico riferimento alla mansione svolta ed 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 redatto il DVR - documento di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori-, quale documento cardine del sistema di *risk assesment* nel modello organizzativo di cui al D.Lgs. 231/01. La valutazione del rischio è stata redatta secondo le BS 18004 ed il DVR è stato impostato per adattarsi alla BS OHSAS 18001.

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 ed 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 del DVR derivano da diverse misurazioni strumentali come 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.

Interventi ed obiettivi 2019

Per l'anno 2019 sono previsti importanti investimenti per la manutenzione straordinaria dei dispositivi di protezione collettiva presenti presso gli impianti di depurazione e le centrali di potabilizzazione.

In particolare annoveriamo :

- 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.

Gli interventi più onerosi riguardano gli adeguamenti delle strutture che fanno capo al patrimonio immobiliare; si tratta della riqualificazione di spazi destinati ad accogliere il personale, con realizzazione di nuovi servizi igienici, spogliatoi e uffici, rispondenti ai requisiti previsti per i luoghi di lavoro.

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 ed 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**. Il testo unico sulla sicurezza prevede infatti che nelle aziende con oltre 200 dipendenti il servizio di prevenzione e protezione sia interno all'azienda. Il complesso sistema di prevenzione, basato su procedure e istruzioni operative, prevede piani di monitoraggio per ogni settore operativo. Tale piano alimenta un sistema di continuo miglioramento delle *performance* che viene esaminato in occasione del riesame della direzione di cui alla BS OHSAS 18001 e discusso in occasione delle riunioni periodiche della sicurezza previste dal TU sicurezza D.Lgs. 81/08.



Le assenze

I dati complessivi e comparativi di analisi dell'andamento vengono presentati per gli esercizi 2017 e 2018, in quanto il dato 2016 (anno precedente la fusione di CSV / Polesine Acque) non risulta disponibile con un analogo livello di dettaglio.

Assenze	2017		2018	
	Ore assenza	In % sul totale	Ore assenza	In % sul totale
Malattia	16.956,45	80,79%	14.065,13	84,74%
Maternità	1.411,98	6,73%	693,83	4,18%
Infortuni	1.385,95	6,60%	775,50	4,67%
Scioperi	889,82	4,24%	481,23	2,90%
Permessi sindacali	343,24	1,64%	582,52	3,51%
Totale	20.987,44	100%	16.598,21	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 dato degli indici di infortuni viene presentato esclusivamente per l'esercizio 2018, in quanto i dati 2017 risultavano ancora disaggregati tra le due pre-esistenti società. Il numero degli infortuni complessivo nel 2017 era stato di 4.

Nel 2018 è stato inoltre rilevato, sulla base delle procedure del sistema di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, un solo caso classificabile come incidente *near miss*, ovvero di quasi incidenti o mancati infortuni.

Indici infortunistici	2018
Numero infortuni	6
Ore lavorate	484.731,94
If — Indice di frequenza su ore lavorate (x1.000.000)	12,38
Numero infortuni	6
Numero dipendenti (organico medio 2018)	301,08
If - Indice di frequenza su n medio dipendenti (x1.000)	19,93
Giorni	
Ore lavorate	484.731,94
Ig — Indice di gravità su ore lavorate (x1.000)	0,27
Giorni	129
Numero dipendenti (organico medio 2018)	301,08
Ig — Indice di gravità su numero dipendenti	0,43



I congedi parentali

Le dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale per maternità a giorni sono state 5 nel 2018 e 4 nel 2017. Del congedo parentale hanno usufruito anche gli uomini: 2 nel 2018 e 5 nel 2017. L'utilizzo è stato prevalentemente di breve durata ed i dipendenti interessati sono rientrati e tuttora in servizio.



La formazione

GRI 404-1/GRI 404-2/GRI404-3

Politiche formative ed attività svolte

A seguito del processo di fusione tra Centro Veneto Servizi e Polesine Acque, per *acquevenete* la formazione è stata ed è un supporto fondamentale nella gestione dei processi di cambiamento per il miglioramento della performance organizzativa e delle prestazioni individuali.

Per il 2018 l'azienda ha investito sia in attività di formazione specifiche, individuate prevalentemente dai Dirigenti e dai responsabili di area (gestite prevalentemente con formazione esterna), sia in attività di addestramento interno per l'utilizzo dei gestionali.

Strategicamente, *acquevenete* ha scelto di investire in percorsi di "formazione aggregante", rivolta in modo particolare al personale amministrativo e tecnico, che di fatto è stato maggiormente interessato da cambiamenti organizzativi e di mansioni.

Con l'avvio di percorsi di formazione esperienziale si è cercato, quindi, di mettere al centro del processo di apprendimento l'individuo, per consentirgli di sviluppare le potenzialità ed, eventualmente, di modificare il sistema di atteggiamenti e comportamenti personali e di gruppo.

Il progetto di formazione esperienziale è stato di tipo "training insieme", ovvero con l'obiettivo di aggregare e far lavorare il personale per costruire un senso di appartenenza aziendale.

Anche la comunicazione influisce profondamente sul clima aziendale: formare i dirigenti per renderli autonomi e coordinati nel comunicare ai loro *team* il cambiamento di modo da definire un vero e proprio "stile *acquevenete*" chiaro ed efficace.

Per il *management team* è stato, pertanto, attivato un progetto di formazione esperienziale *outdoor* con lo scopo di "allenare" i dirigenti nella comunicazioni interna per gestire situazioni di conflittualità.

Le giornate di formazione esperienziale programmate sono state 26 per 8 ore cadauna, ripartite in un arco di 6 mesi (da settembre 2018 a febbraio 2019).

Per la maggior parte dei partecipanti i *feed back* sono stati positivi perciò nel 2019 si proseguirà nel percorso formativo già avviato, con maggiore attenzione alle esigenze professionali specifiche per i vari ruoli.

Gli operai sono stati più interessati dalla formazione "sul campo" per spiegare loro il cambiamento aziendale avviato e per dare indicazioni sulle modifiche organizzative.

Dal punto di vista della formazione sulla sicurezza e salute, nel 2018 si è lavorato nella prospettiva di soddisfare bisogni formativi riferiti a rischi specifici e ad alcune procedure operative di dettaglio.

Nel 2018 sono stati attivati 24 momenti formativi, pari a 1.672 ore. Per la formazione generale di base e per la specifica a rischio basso è stato possibile attivare i primi corsi in modalità e-learning per il personale neo assunto, con una conseguente maggior fruibilità nella partecipazione e una miglior organizzazione del tempo delle risorse umane.

Sono state attivate circa 60 attività formative interne finalizzate alla conoscenza dei gestionali aziendali, di durate diverse a seconda delle esigenze dei partecipanti. Questa formazione non ha comportato alcun costo per *acquevenete*, in quanto sono state effettuate grazie alla professionalità del personale interno. Viene infatti posta crescente attenzione alle competenze interne per la diffusione di conoscenze trasversali, anche con riferimento alle cosiddette "soft skills".

I settori tecnici hanno instaurato importanti rapporti con le Università di Padova, Venezia e Ferrara, per quanto riguarda il supporto alle attività di ricerca e sviluppo avviate, per un percorso di crescita delle nostre figure professionali specialistiche interne.

Tra gli obiettivi formativi a lungo termine c'è sicuramente l'alta formazione specifica, necessaria per la qualificazione della nostra struttura; *acquevenete* collabora con i centri di eccellenza del proprio territorio ed ha acquisito un *know how* importante, applicato nel settore operativo, all'interno del contesto aziendale.

Il laboratorio attua una politica di formazione

mirata al miglioramento dei servizi, alla crescita professionale del personale e al mantenimento dell'accreditamento. Tutto il personale è stato coinvolto in almeno una attività formativa. Anche in questo caso la formazione è stata effettuata in parte con personale interno; le ore totali di formazione sono state pari a 149, per un totale di 12 interventi formativi.

Significativa anche l'attenzione dedicata alla formazione in materia di privacy a seguito dell'entrata in vigore del nuovo regolamento europeo in materia.

L'impegno - Ore di formazione

	2017	2018
Ore formazione complessive	3.854	3.698
Ore medie formazione / dipendente	12,8	12,1

Il dato riportato (riferito agli anni per i quali lo stesso risulta disponibile) 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. I dati della formazione sono stati gestiti nel piano della formazione aziendale.

Il numero di ore medie di formazione del 2018 è sostanzialmente in linea con il dato 2017. Nel complesso, nel corso del 2018, si sono attivati 120 interventi formativi per un totale di 3.698 ore, di cui circa il 45% ha riguardato la formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. La percentuale di dipendenti coinvolti in una attività di formazione è del 79,31%. Il dato può considerarsi positivo, anche in considerazione del fatto che la riorganizzazione aziendale ha portato ad un'iniziale necessità di formazione ed addestramento legata alla conoscenza delle procedure operative e di sistema generale.



Relazioni con le istituzioni, la comunità ed il territorio

Le relazioni con le istituzioni

Il S.I.I. è caratterizzato da una governance stratificata, 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.

acquevenete eroga il servizio in due diversi Ambiti Territoriali "Polesine" e "Bacchiglione", istituiti ai sensi della Legge Regione Veneto. n. 17/2012.

L'articolazione della governance rende indispensabile e strategica l'interrelazione e la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti.

Associazioni del territorio

Nel corso del 2018 si è mantenuto un rapporto costante con le Associazioni dei consumatori presenti sul territorio al fine di renderle parte attiva degli adeguamenti normativi previsti. In particolare i temi affrontati sono stati:

- la revisione del layout delle bollette;
- la nuova articolazione tariffaria;
- l'organizzazione degli sportelli sul territorio;
- la conciliazione paritetica locale.

In ottemperanza alle disposizioni introdotte dall'ARERA per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nel settore idrico, acquevenete ha deciso di definire una procedura volontaria di conciliazione locale quale ulteriore strumento di riscontro ai reclami per preservare un rapporto diretto e trasparente con l'utenza. Il regolamento riporta le materie, i tempi e le modalità di attivazione della procedura di conciliazione locale; lo stesso è stato sottoscritto dalle principali associazioni dei consumatori locali nel mese di ottobre 2018 e pubblicizzato mediante i molteplici canali di comunicazioni (sportello, sito internet ecc.).

La presenza, la comunicazione e gli eventi sul territorio

GRI 413-1/GRI 413-2

Rapporti con le comunità locali e i media

acquevenete ha consolidato nel 2018 il proprio radicamento sul territorio, principalmente attraverso iniziative di educazione ambientale, progetti di sensibilizzazione della risorsa idrica, promuovendo l'uso dell'acqua nelle scuole e promuovendo, in generale, la cultura della preservazione della risorsa idrica e della lotta agli sprechi.

acquevenete favorisce la comunicazione rivolta ai cittadini attraverso l'utilizzo delle testate giornalistiche locali e non. Complessivamente nell'anno 2018 sono in totale 1.056 gli articoli apparsi sui media locali e nazionali, che hanno trattato "acquevenete". L'ufficio comunicazione ha gestito i rapporti con i mass media, sviluppati principalmente su due livelli: l'informazione richiesta dai media e l'informazione prodotta dall'azienda.

Sul primo versante l'azienda è stata aperta e disponibile nel fornire spiegazioni agli operatori dei media che scelgono, tendenzialmente sulla base di notizie di cronaca, di approfondire una tematica che abbia un legame diretto con il servizio idrico integrato.

Per quanto riguarda, invece, la produzione di informazioni e propri comunicati, l'ufficio comunicazione opera in sinergia con tutti i settori aziendali per individuare fatti di interesse generale e quindi "notiziabili". Nel corso del 2018 sono state redatti n. 170 avvisi (relativi a notizie di pubblica utilità quali: erogazioni irregolari, interruzioni di servizio, limitazioni viabilistiche, chiusure o variazioni di orario sportelli, autolettura ecc.) e n. 61 comunicati stampa su temi quali: gli investimenti, la qualità dell'acqua, le attività di acquevenete nel territorio, i bilanci di esercizio e budget.

Si sono inoltre tenute due conferenze stampa promosse da acquevenete, relativamente all'evento "Acqua in Festa" 2018, tenutasi ad Este (Pd), e all'inaugurazione del nuovo depuratore di Sant'Apollinare.

Una particolare attenzione è stata dedicata, verso la fine dell'anno 2018, alla comunicazione relativa all'acquisizione della gestione del servizio idrico integrato per la città di Adria (RO), attraverso non solo la redazione di comunicati stampa e contenuti web per fornire tutte le informazioni utili agli utenti, ma anche con l'acquisto di spazi a pagamento sui quotidiani locali e web, nell'ottica di agevolare i cittadini dando loro accesso alle informazioni di servizio.

Sul fronte della comunicazione, in senso stretto, l'ufficio comunicazione ha organizzato iniziative didattiche rivolte al mondo scolastico, come il progetto "A proposito di acqua" e il concorso "Scuole in gioco per acquevenete".

Gli incontri con la Comunità

acquevenete, in piena continuità con le esperienze maturate dalle due entità originarie (Centro Veneto Servizi - Polesine Acque) ha proseguito nell'organizzazione sistematica di incontri con la cittadinanza appartenente al Territorio di riferimento. Nel corso del 2018, si sono tenuti diversi incontri con la Comunità e con i relativi rappresentanti e Comitati di cittadini.

acquevenete crede fermamente nel proprio ruolo sociale e nella trasparenza della propria azione amministrativa; il confronto con gli utenti ed i loro rappresentanti è un importantissimo strumento che consente alla Società di dimostrare concretamente il proprio quotidiano impegno nella fornitura di acqua di qualità. Proprio nell'ottica della trasparenza e della corretta e tempestiva comunicazione ai cittadini, acquevenete pubblicò online, già dall'anno 2014, le analisi dell'acqua relative alla presenza di PFAS. Esse, pertanto, sono puntualmente a disposizione dei cittadini nella specifica sezione dedicata del sito web www.acquevenete.it.

acquevenete e la giornata mondiale dell'acqua

In occasione della giornata mondiale dell'acqua, domenica 24 marzo 2018, nella Piazza Vittorio

Emanuele di Rovigo, acquevenete ha presentato la nuova società con l'evento "Acqua in Festa". La partecipazione dei cittadini è stata significativa, rendendo così possibile un importante momento di confronto e di comunicazione con una ampia gamma di Stakeholder. Per sensibilizzare l'utilizzo responsabile dell'acqua potabile è stata allestita la casetta dell'acqua ed è stato dato un piccolo omaggio (borraccia riutilizzabile) per un uso ecologico anche fuori casa.

L'educazione alla sostenibilità

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. Gli studenti sono diventati protagonisti responsabili di piccole azioni di miglioramento nell'utilizzo quotidiano della risorsa acqua.

Si riportano alcuni numeri dell'iniziativa:

- alunni coinvolti nei progetti educativi: circa 7.000;
- classi che hanno partecipato ad uno dei laboratori promossi: 400;
- scuole dell'infanzia, primaria e secondaria coinvolte: 110.




Tirocini universitari e progetti alternanza scuola / lavoro


acquevenete ha avviato con gli istituti superiori e le università tirocini e/o progetti di alternanza scuola-lavoro nell'ottica di favorire la realizzazione di periodi di orientamento al lavoro e alla formazione.

Nel dettaglio:


- l'alternanza scuola lavoro ha interessato 4 studenti di cui 3 al settore commerciale ed 1 al settore progettazione;
- i tirocini universitari hanno coinvolto 2 studenti di cui 1 al settore depurazione ed- 1 al settore autorizzazioni allo scarico.





 **Educazione ambientale**
la scuola come luogo di sperimentazione per stimolare esperienze partecipative

 **Progetti didattici gratuiti**
per scuole primarie e secondarie del territorio

 **Materiale didattico, visite** a Valle San Giorgio, **concorso** Scuole in Gioco per acquevenete

 **110 scuole** coinvolte nel 2018
infanzia, primaria e secondaria

 **400 classi** hanno partecipato ai laboratori

 **7.000 alunni** coinvolti nel 2018

Capitolo 4 **La responsabilità ambientale**



L'ambiente

Tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali

GRI103-1 GRI 103-2 GRI103-3

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 Azienda.

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:

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

Il Codice Etico

L'attenzione di *acquevenete* nei confronti della Comunità locale e del territorio/ambiente nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria attività ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi. Costituiscono impegno dell'azienda sia la promozione dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale, sia l'adozione nella gestione operativa di soluzioni tecnologiche ed organizzative che permettano di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio ed alla salvaguardia dell'ambiente circostante.

L'azienda si concentra prevalentemente sui seguenti aspetti: sensibilizzazione al risparmio da parte dei clienti, ricerca perdite, comunicazioni periodiche ai clienti a mezzo bolletta o volantino sul corretto utilizzo degli impianti privati, controllo degli scarichi dei depuratori, analisi periodiche agli scarichi, verifica periodica dei consumi ed eventuale aggiornamento dei contratti di fornitura di energia elettrica per i singoli impianti, autoproduzione di energia mediante impianti di combustione del biogas, utilizzo di trasportatori e smaltitori autorizzati, verifica periodica dell'aggiornamento delle autorizzazioni esistenti.

acquevenete si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione dell'inquinamento.

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 ad 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).

Le politiche di acquisto di *acquevenete* pongono grande attenzione non soltanto ai prezzi, ma anche alla qualità dei materiali acquistati.



Energia ed emissioni

Il Sistema di Gestione Energia

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

Alla base delle scelte progettuali di *acquevenete* vi è anche l'obiettivo di riduzione dei consumi energetici, in primo luogo 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 con la presenza di rilievi solo nella zona nord, comporta infatti la necessità di gestire molti impianti sia di depurazione/potabilizzazione sia di sollevamento delle acque. Nel complesso sono attivi oltre 5.500 motori elettrici a servizio di pompe, compressori ed 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 una tendenziale riduzione dei consumi energetici con benefici ambientali ed economici per la Società e, indirettamente, delle tariffe applicate agli utenti.



I consumi di energia

Fonte energetica	Unità di misura	2016	2017	2018
Carburante per attività di supporto (automezzi, gruppi elettrogeni di emergenza, riscaldamento uffici)				
	Tep	296	293	332
	Gjoule	12.376	12.274	13.900
Energia elettrica prelevata dalla rete				
Acquedotto	kWh	21.187.773	22.007.612	21.006.444
Fognatura		5.458.772	4.769.614	5.282.959
Depurazione		25.061.195	24.813.955	24.245.427
Altro		573.532	625.538	673.060
Totale		52.281.272	52.216.719	51.207.890
Acquedotto	Gjoule	76.276,0	79.227,4	75.623,2
Fognatura		19.651,6	17.170,6	19.018,7
Depurazione		90.220,3	89.330,2	87.283,5
Altro		2.064,7	2.251,9	2.423,0
Totale		188.212,6	187.980,2	184.348,4
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili e consumata presso gli impianti in gestione				
Impianto fotovoltaico acquedotto	kWh	219.823	226.006	217.657
Impianto fotovoltaico su depuratore		258.648	273.202	301.888
Impianto fotovoltaico acquedotto	Gjoule	791,4	813,6	783,6
Impianto fotovoltaico su depuratore		931,1	983,5	1086,8




Fonte energetica	Unità di misura	2016	2017	2018
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e ceduta in rete (non consumata)				
	kWh	41.104	43.792	44.672
	Gjoule	148,0	157,7	160,8
Totale Energia elettrica consumata				
	kWh	52.718.639	52.672.135	51.682.163
	Gjoule	189.787	189.619	186.056
Totale complessivo¹				
	Gjoule	202.163	201.893	199.956


¹ Al netto energia prodotti, ma non consumata

I consumi di energia per carburanti derivano dai consumi sono relativi ai mezzi aziendali circolanti (principalmente autovetture, autocarri leggeri inferiori ai 35q.li ed autocarri pesanti superiori ai 35 q.li), oltre al carburante utilizzato per la produzione di energia elettrica in condizioni di emergenza tramite gruppi elettrogeni, per un totale di 190 mezzi, di cui 180 a gasolio, 8 a benzina e 2 alimentati a metano. Le quantità di carburanti sono state stimate sulla base del costo sostenuto, del costo medio del carburante e dei consumi medi per le diverse tipologie di mezzi utilizzati. La politica dei fornitori per il futuro passa anche attraverso affidamenti tramite gara ad officine strutturate per il corretto servizio affidato, rispettoso degli adempimenti in materia ambientale. Il mantenimento dell'efficienza di tre impianti fotovoltaici, con produzione per autoconsumo a servizio di tre tra i principali impianti di potabilizzazione/depurazione, ha contribuito alla riduzione delle emissioni, mediante l'utilizzo di una energia rinnovabile, quale quella fotovoltaica.



Gli stessi consumi di energia ripartiti per area geografica, sono riportati nelle seguenti tabelle:

Area Nord 				
Settore kWh	2016	2017	2018	Variazione % consumi 2017-2018
Acquedotto	7.051.422	7.545.224	7.630.158	1,1%
Fognatura	2.470.153	2.094.158	2.288.595	9,3%
Depurazione	13.355.177	13.632.552	13.703.602	0,5%
Altro	421.358	472.147	522.211	10,6%
Totale	23.298.110	23.744.081	24.144.566	1,7%

Area Sud ¹ 				
Settore kwh	2016	2017	2018	Variazione % consumi 2017-2018
Acquedotto	14.356.174	14.688.394	13.593.943	-7,5%
Fognatura	2.988.619	2.675.456	2.994.364	11,9%
Depurazione	11.964.666	11.454.605	10.843.713	-5,3%
Altro	152.174	153.391	150.849	-1,7%
Totale	29.461.633	28.971.846	27.582.869	-4,8%

¹ I dati sono comprensivi dell'energia auto-prodotta. Per un'analisi puntuale dell'andamento dei consumi energetici si rinvia ai successivi paragrafi riguardanti gli indici di efficienza energetica.

Per un'analisi puntuale dell'andamento dei consumi energetici si rinvia ai successivi paragrafi riguardanti gli indici di efficienza energetica.

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 al momento disponibili e non è stato altresì possibile effettuare adeguate stime per una loro coerente rendicontazione.




Intensità energetica

Acquedotto

Per esprimere il parametro relativo all'intensità energetica riferita alla filiera acquedottistica si sono 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 risollevarimenti in rete.


L'energia totale così ottenuta è stata parametrizzata in funzione del volume complessivo erogato nella rete idrica, comprensivo anche delle forniture provenienti dagli acquisti di acqua da 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. I dati riassuntivi sono riportati nella tabella seguente:

Valutazione dell'energia specifica sul totale erogato 			
	Energia consumata Mjoule	Acqua immessa in rete mc	Consumo specifico Mjoule/mc
2016	77.067.400	59.623.057	1,293
2017	80.041.000	62.291.406	1,285
2018	76.406.800	63.082.525	1,211

Nel 2018 vi è stata una riduzione del consumo di energia specifica dello 5,7% rispetto al 2017. A tale riduzione ha contribuito principalmente l'intervento strutturale eseguito sul comparto di rilancio della centrale di Boara Polesine concluso negli ultimi mesi del 2018.

Depurazione

Per esprimere il parametro relativo all'intensità energetica riferita alla **filiera depurazione acque** si sono considerati tutti i consumi di energia elettrica richiesti: a) dai sollevamenti fognari intermedi che hanno lo scopo di far arrivare il liquame raccolto nella rete fognaria agli impianti di depurazione; b) dagli impianti di depurazione. L'energia totale così ottenuta è stata parametrizzata in funzione del volume complessivo depurato dagli impianti di depurazione. I dati riassuntivi sono riportati nella tabella seguente:

Valutazione dell'energia specifica sul totale erogato 			
	Energia consumata Mjoule	Acqua depurata mc	Consumo specifico Mjoule/mc
2016	110.803.000	46.776.345	2,369
2017	107.484.300	42.496.784	2,529
2018	107.386.800	46.403.315	2,314

Nel 2018, a fronte di un aumento delle acque trattate, il consumo di energia elettrica è stabile rispetto al 2017. Questo determina una riduzione del consumo di energia specifica pari all'8,5% (miglioramento indice di efficienza) rispetto al 2017. Il miglioramento è ascrivibile sia agli effetti dell'efficientamento di alcuni impianti di depurazione sia alle modalità con cui sono avvenute le precipitazioni nel corso del 2018.

Con riguardo in modo specifico al servizio fognatura, l'aumento del consumo di energia, di cui alle tabelle riportate in precedenza, è stato causato dall'aumento di precipitazioni verificatesi nel corso del 2018 rispetto al 2017. Nel territorio di competenza di *acquevenete* tale aumento di precipitazioni è stato pari a circa il 30%.



Riduzione dei consumi energetici

– Interventi di efficientamento energetico

- Nel corso del 2018 sono stati eseguiti i seguenti interventi finalizzati all'efficientamento energetico:
- Durante l'intervento di sistemazione del comparto di rilancio della centrale di Boara sono state installate delle apparecchiature con motori ad alta efficienza asserviti e comandati da idonei inverter a dal sistema di controllo che, insieme alla modifica del layout idraulico, permettono la riduzione dei consumi energetici;
- Una serie di interventi di ammodernamento/potenziamento tra i quali ad esempio sugli impianti di depurazione di Pernumia, Sant'Urbano e Adria e Castelmassa che, concludendosi in parte nel corso del 2019, porteranno un'ulteriore ottimizzazione dei consumi;
- Altri interventi minori di installazione di misura dell'ossigeno nelle vasche di ossidazione.

I primi interventi di efficientamento 'messi in campo nel 2018' e che verranno portati avanti negli anni successivi sono i seguenti:

– 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 dei 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.

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 relativo paragrafo.

I dati riportati si riferiscono alle emissioni dirette (Scope 1 - GHG / Green House Gas) derivanti dai consumi di carburante per attività di supporto (automezzi, gruppi elettrogeni di emergenza, riscaldamento uffici) ed alle emissioni indirette (Scope 2 - GHG) originate dall'energia elettrica acquistata.



Emissioni	Unità di misura	2016		2017		2018	
		Quantità	t CO ₂ e	Quantità	t CO ₂ e	Quantità	t CO ₂ e
Emissioni dirette – Scope 1	Gjoule	12376	653	12274	648	13900	734
Emissione indirette – Scope 2 energia elettrica acquistata dalla rete	kWh	52.281.272	18.403	52.216.719	18.380	51.207.890	18.025
Totale			19.056		19.028		18.759

Nota:
È stato usato un fattore di conversione 352 gCO₂eq/kwh energia elettrica.

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 effettuate da terzi).

Intensità delle emissioni

Il dato viene distintamente calcolato in relazione a:

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



Non sono state considerate le emissioni derivanti da attività minori o non significative.

Intensità emissioni acquedotto	Totale emissioni t CO ₂ e	Acqua immessa in rete mc	Indice intensità emissioni gCO ₂ e/mc
2016	7.458,1	59.623.057	125,09
2017	7.746,7	62.291.406	124,36
2018	7.394,3	63.082.525	117,22

Intensità emissioni fognatura e depurazione	Totale emissioni t CO ₂ e	Acqua depurata mc	Indice intensità emissioni gCO ₂ e/mc
2016	10.743,03	46.776.345	229,67
2017	10.413,42	42.496.784	245,04
2018	10.393,99	46.403.315	223,99

L'andamento positivo degli indici delle emissioni dirette trova spiegazione con la riduzione del consumo di energia specifica sopra riportata.

Emissioni di altre sostanze inquinanti

Non vi sono altre emissioni significative.



Acqua

GRI 303-1

Nel capitolo relativo alla gestione del servizio idrico sono state riportate le informazioni ed i dati relative alle quantità di acqua emunta ed immessa in rete, ovvero all'acqua potabilizzata e distribuita ai clienti finali. I consumi interni di acqua riguardano gli utilizzi per gli impianti e le infrastrutture alcuni lavaggi di processo e gli usi sanitari; questi non rappresentano un dato particolarmente rilevante ai fini del presente documento.

I volumi di acqua utilizzati dai processi industriali si riferiscono principalmente ai due depuratori di Monselice e Conselve, per un totale di 156.000 mc. Si tratta di un consumo di tipo industriale (equivalente al consumo medio di 2.100 abitanti). Gli impianti di potabilizzazione utilizzano un quantitativo analogo di acqua per i processi interni.



Biodiversità

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

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

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 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

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. E' 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 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.



Parco Regionale Veneto del Delta del Po Le specie naturali protette

Uccelli	344 specie registrate, di cui 156 nidificanti e 185 svernanti.	Le specie di rilievo includono il Marangone minore (<i>Microcarbo pygmeus</i>), con l'unica colonia dell'Europa occidentale, e la Sterna di Ruppell (<i>Thalasseus bengalensis</i>), con le uniche coppie nidificanti del continente.
Rettili	16 specie registrate, di cui 15 autoctone.	La testuggine di Hermann (<i>Testudo hermanni</i>) la testuggine palustre europea (<i>Emys orbicularis</i>) e la tartaruga caretta (<i>Caretta caretta</i>) sono classificate In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano della IUCN.
Anfibi	11 specie registrate, di cui 10 autoctone e 3 endemiche.	Il pelobate fosco (<i>Pelobates fuscus</i>) è classificato In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano della IUCN; la rana di Lataste (<i>Rana latastei</i>) è classificata Vulnerabile (VU).
Invertebrati	Tra gli insetti, le specie classificate come Vulnerabili (VU) nella Lista Rossa Italiana includono <i>Sympetrum depressiusculum</i> , <i>Osmoderma eremita</i> e <i>Cerambyx cerdo</i> .	
Mammiferi	42 specie registrate, di cui 36 autoctone.	Tra i Pipistrelli (<i>Chiroptera</i>) 4 specie a rischio, diffuse a livello nazionale, sono ritenute essere presenti nel Parco: <i>Barbastella barbastellus</i> (EN) <i>Myotis bechsteinii</i> (EN) <i>Rhinolophus ferrumequinum</i> (VU) <i>Nyctalus lasiopterus</i> (CR).

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.

Parco Regionale dei Colli Euganei Le specie naturali protette

Pesci	25 specie registrate, di cui 15 autoctone. L'anguilla (<i>Anguilla anguilla</i>) è considerata In Pericolo Critico (CR) sulle Liste Rosse italiana ed internazionale. Il pigo (<i>Rutilus pigus</i>) e la lasca (<i>Protochondrostoma genei</i>) sono considerati In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano, mentre la savetta (<i>Chondrostoma soetta</i>) rientra in questa categoria sia a livello italiano che nella Lista Rossa Internazionale.
Uccelli	69 specie registrate, di cui 68 autoctone.
Rettili	12 specie registrate, di cui 11 autoctone. Presenza della testuggine palustre europea (<i>Emys orbicularis</i>), classificata Vulnerabile (VU) dal Comitato Italiano IUCN.
Anfibi	11 specie registrate, autoctone. Presenza della <i>Rana latastei</i> (VU, Lista Rossa Italiana).

Parco Regionale dei Colli Euganei Le specie naturali protette

Invertebrati Tra gli insetti, il Cerambyx cerdo è considerato Vulnerabile (VU) dalla Lista Rossa IUCN. Nei corsi d'acqua è documentata la presenza del gambero di fiume Austroptamobius pallipes, classificato In Pericolo (EN) dalla IUCN.

Mammiferi 30 specie registrate, di cui 29 autoctone. Rhinolophus ferrumequinum (VU, Lista Rossa Italiana) è presente nel parco con piccole colonie invernali (Vernier, 1993.); tra i Chiroterri si segnala inoltre la presenza del Myotis myotis (VU, Lista Rossa Italiana).

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.

Rifiuti e scarichi di acque reflue

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

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, i referenti responsabili interessati e tutto il personale operativo, gestiscono i rifiuti trattati dalla Società in conformità ad una specifica procedura, in modo da tenere sotto controllo questo importante aspetto ambientale. La Procedura spiega sia le modalità operative di gestione che quelle documentali, inclusa la gestione delle autorizzazioni dei fornitori ambientali (trasporto rifiuti, centri di recupero o smaltimento).

Gli scarichi di acqua reflue per tipologia e destinazione - Trattamento inquinanti depuratori

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) nel corso dell'anno 2018 sono i seguenti:

Sostanze	Rendimenti depuratori % abbattimento	
BOD5	95	97
COD	91	93
AZOTO	79	78
FOSFORO	80	79

Per il calcolo delle percentuali di abbattimento sono stati presi in considerazione gli impianti di depurazione con potenzialità > 2000 Abitanti equivalenti (AE).

Presso i n. 5 depuratori (n.2 per l'area NORD e n.3 per l'area SUD) vengono trattati rifiuti liquidi speciali non pericolosi biocompatibili. Le quantità trattate nel corso dell'anno 2018 sono le seguenti:

	t/anno	
	2017	2018
Area Nord	78.258,580	103.188,80
Area Sud	71.889,557	84.040,91
Totale	150.148,137	187.228,89

Bacini di scarico

	2016	2017	2018
Volumi	42.496.784	46.776.345	46.403.315
mc			

I dati si riferiscono agli scarichi di acqua reflua depurata, scaricata prevalentemente in corpi idrici superficiali / scoli di bonifica dagli impianti di depurazione. Tali dati non comprendono le vasche imhoff. Il bacino di scarico del depuratore di Rosolina Mare è il fiume Adige; il fiume Po è il bacino di scarico per i depuratori di Castelmasa e Porto Viro. I depuratori di Trecenta, Rovigo S. Apollinare, Adria Retratto scaricano nel Fiume Canal Bianco. Gli scarichi avvengono in conformità alla normativa di riferimento Tab. 3 Allegati 5 D.Lgs. 152/2006.



I rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento

Tipologia	2016 t	2017 t	2018 t
Pericolosi	66,40	23,80	22,08
Non pericolosi	34.552,32	31.020,78	31.380,48
Totale	34.618,72	31.044,58	31.402,56

I rifiuti pericolosi si riferiscono prevalentemente a:

- cemento amianto derivante dalle attività di manutenzione delle condotte idriche e fognarie del territorio;
- rifiuti derivanti dalle analisi e dalle attività svolte dal laboratorio chimico aziendale.



Codice CER	Descrizione	2017 t	2018 t
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	22.998,97	20.973,60
190902	Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	4.650,04	7.542,40
190802	Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	1.412,16	1.108,61
200306	Rifiuti della pulizia delle fognature	454,14	0,00
060102	Acido cloridrico	0,00	0,40
190206	Fanghi prodotti da trattamenti chimico-fisici, diversi da quelli di cui alla voce 19 02 05	584,76	817,02
130208	Altri oli esausti	0,00	1,20
190801	Vaglio	359,26	544,74
190904	Carbone attivo esaurito	507,46	247,86
170504	Terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 17 05 03	11,22	1,66
170405	Ferro e acciaio	28,30	61,05
150106	Imballaggi in materiali misti	30,39	36,26
150102	Imballaggi in plastica	0,54	2,73
150103	Imballaggi in legno	1,23	9,90
160213	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi	0,00	6,21
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	2,71	0,00
160306	Rifiuti organici, diversi da quelli di cui alla voce 16 03 05	0,00	1,87
160303	Rifiuti inorganici, contenenti sostanze pericolose	0,00	6,32
160504	Gas in contenitori a pressione	0,00	0,46
160506	Sostanze chimiche di laboratorio	0,00	1,26
160601	Batterie al piombo	0,00	0,35
160708	Rifiuti contenenti olio	0,00	0,15
170203	Plastica	1,77	25,90
170401	Rame, bronzo, ottone	0,87	2,92
170407	Metalli misti	0,24	0,00
170604	Materiali isolanti diversi da quelli alle voci 17 06 01 e 17 06 03	0,00	1,84
170605	Materiali di costruzione contenenti amianto	0,00	5,31
170904	Rifiuti misti derivanti dalla costruzione e demolizione	0,00	0,78
180103	Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti per evitare infezioni	0,00	0,42
200132	Medicinali	0,00	0,13
200139	Plastica	0,52	1,22
Totale		31.044,58	31.402,56



Relativamente alle modalità di smaltimento:

Rifiuti pericolosi		2017 t	2018 t
D15	Giacenza/deposito preliminare ante trattamenti	11,78	6,46
D9	Trattamento chimico/fisico	7,20	0,00
R13	Giacenza/messa in riserva per successivo recupero	4,81	15,62
Totale		23,80	22,08
Rifiuti pericolosi		2017 t	2018 t
R13	Giacenza/messa in riserva per successivo recupero	14.072,92	24.673,28
R10	Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	3.005,87	4.381,37
R7	Recupero prodotti che contengono inquinanti	437,24	40,95
R5	Recupero di altre sostanze inorganiche	708,48	0,00
R4	Recupero dei metalli e di altri composti metallici	0,00	241,70
R3	Recupero sostanze organiche	10.675,14	171,90
R1	Utilizzazione principale come combustibile o come altro mezzo per produrre energia	3,90	0,00
D8	Trattamento biologico	454,14	0,00
D1	Depositi sul o nel suolo	313,28	0,00
D9	Trattamento chimico/fisico	407,52	0,00
D10	Incenerimento a terra	5,99	0,00
D15	Giacenza/deposito preliminare ante trattamenti	960,10	1.871,28
Totale		31.020,78	31.380,48

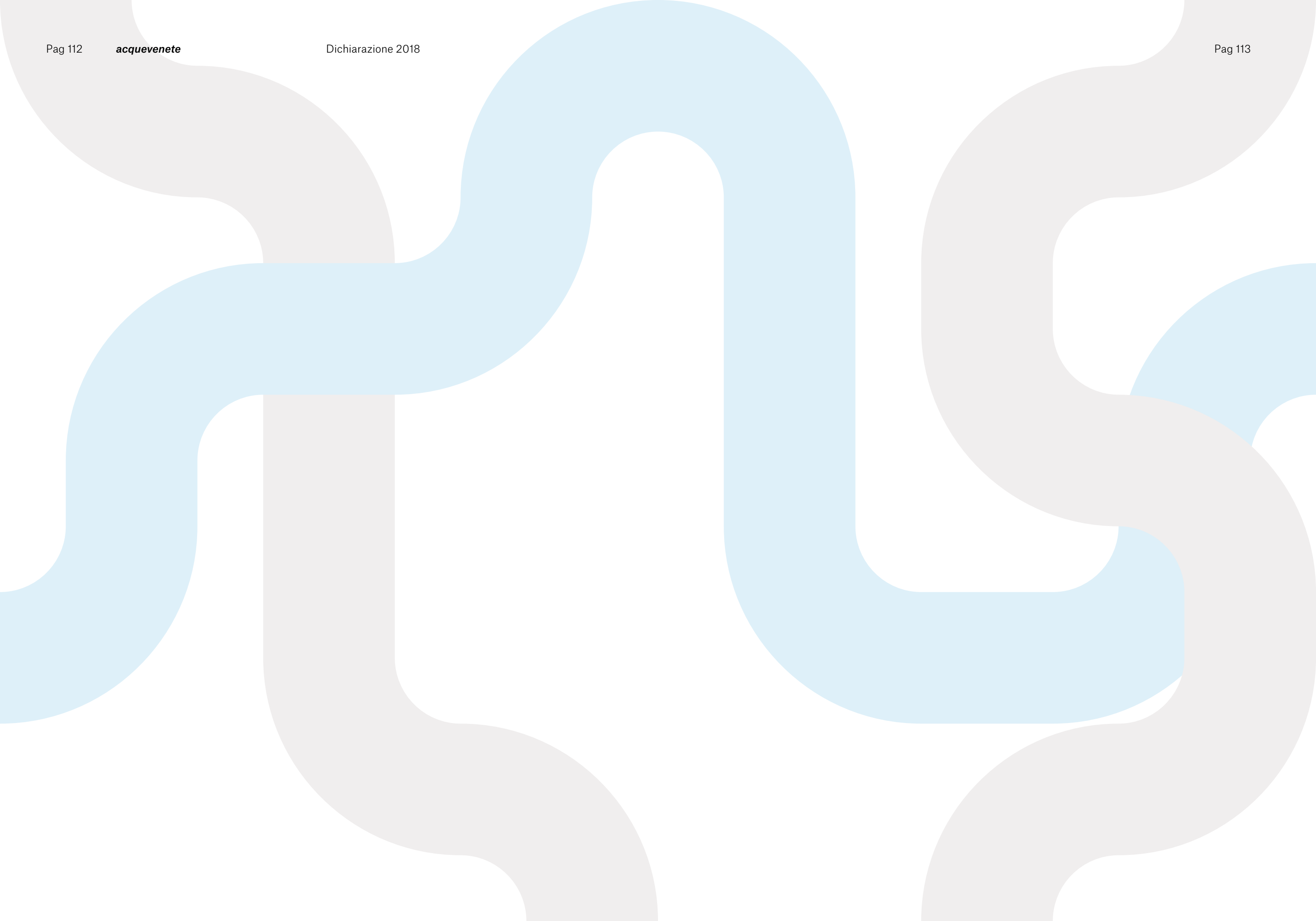
Sversamenti

Nel corso del 2018 non si sono registrati sversamenti di particolare rilevanza.

Altre informazioni

– Trasporto di rifiuti pericolosi

Le quantità di rifiuti pericolosi che entrano nel processo produttivo di *acquevenete* non sono significative e le modalità del loro smaltimento, che in questo caso prevedono anche il prelievo e il relativo trasporto da parte di terzi, sono state richiamate nel paragrafo precedente.



GRI content index

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
GRI 100 - General disclosure		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Profilo dell'organizzazione	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i> Il modello operativo - Il servizio idrico integrato: Il servizio e le infrastrutture
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i> Il modello operativo - Il servizio idrico integrato: Il servizio e le infrastrutture
102-3	Ubicazione sede aziendale	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i>
102-4	Paesi di operatività	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i> Il modello operativo - Il servizio idrico integrato: Il servizio e le infrastrutture
102-5	Assetto proprietario e forma legale	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i>
102-6	Mercati serviti	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i>
102-7	Dimensione dell'organizzazione	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i>
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Le risorse umane: Le persone di <i>acquevenete</i>
102-9	Catena di fornitura	Fornitori - La responsabilità della supply chain: Le politiche di gestione della catena di fornitura
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: <i>acquevenete</i>
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	La governance e la gestione dei rischi: Il governo dell'impresa
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/ associazioni	<i>acquevenete non ha sottoscritto codici di condotta internazionali</i>
102-13	Appartenenza / Partecipazione ad associazioni (di categoria)	La governance e la gestione dei rischi: Associazioni - Membership

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
Strategia		
102-14	Lettera agli Stakeholder	Lettera agli Stakeholder
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: La strategia di sostenibilità
Etica ed integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	La governance e la gestione dei rischi: Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	
Governance		
102-18	Sistema di governance	La governance e la gestione dei rischi: Il governo dell'impresa La governance e la gestione dei rischi: L'organizzazione
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Stakeholder dell'organizzazione	Gli stakeholder e l'analisi di materialità: I rapporti con gli Stakeholder
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	Gli stakeholder e l'analisi di materialità: I rapporti con gli Stakeholder
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli Stakeholder	
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli Stakeholder	Gli stakeholder e l'analisi di materialità: L'analisi di materialità
Principi di rendicontazione		
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Presentazione della Dichiarazione Non Finanziaria - Nota metodologica
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	
102-47	Elenco dei temi materiali	Gli stakeholder e l'analisi di materialità: L'analisi di materialità

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Presentazione della Dichiarazione Non Finanziaria – Nota metodologica
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	
102-50	Periodo di rendicontazione	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	
102-52	Periodicità di rendicontazione	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI Content Index
102-56	Attestazione esterna	Relazione della società di revisione
Approccio del management		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: La strategia di sostenibilità Gli stakeholder e l'analisi di materialità: L'analisi di materialità La governance e la gestione dei rischi: Le politiche ed il sistema di gestione integrato
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	La governance e la gestione dei rischi: Le politiche ed il sistema di gestione integrato
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	<i>Le politiche praticate sono riportate per ciascuno dei diversi capitoli specifici e relativi paragrafi:</i> L'ambiente Le risorse umane La relazione con il cliente - qualità dell'acqua ed efficienza del servizio Fornitori - La responsabilità della supply chain Relazione con le istituzioni, la comunità ed il territorio
GRI 200 - Economic topics		
Performance economica		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Il Valore economico di <i>acquevenete</i> – I risultati economico – finanziari: Il Valore economico generato e distribuito
201-2	Implicazioni economico finanziarie e altri rischi/opportunità connessi ai cambiamenti climatici	Il Valore economico di <i>acquevenete</i> – I risultati economico – finanziari: Il Valore economico generato e distribuito
201-3	Obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	<i>acquevenete applica la normativa di riferimento – Si veda bilancio di esercizio</i>

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
201-4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	Il Valore economico di <i>acquevenete</i> – I risultati economico – finanziari: Il Valore economico generato e distribuito
Presenza sul mercato		
202-1	Rapporto tra i salari standard base per genere rispetto al salario minimo locale	<i>acquevenete applica la normativa / contratto nazionale di riferimento.</i>
202-2	Percentuale di dirigenti assunti nella comunità locale	<i>I dipendenti ed i dirigenti sono prevalentemente originari del territorio</i>
Impatti economici indiretti		
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	<i>acquevenete</i> : identità e strategia di sostenibilità al servizio del territorio: La strategia di sostenibilità
203-2	Principali impatti economici indiretti	Il Valore economico di <i>acquevenete</i> – I risultati economico – finanziari: Il contributo allo sviluppo del territorio
Politiche di approvvigionamento		
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Il Valore economico di <i>acquevenete</i> – I risultati economico – finanziari: Il contributo allo sviluppo del territorio
Lotta alla corruzione		
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	La governance e la gestione dei rischi: Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese	
Comportamenti anti-competitivi		
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust, Pratiche monopolistiche e relative sentenze	<i>La Società agisce in regime regolamentato - Tematica non materiale</i>
GRI 300 - ENvironmental topics		
Materiali		
301-1	Materiali utilizzati	<i>I materiali non rappresentano un tema materiale per acquevenete</i>
301-2	Materiali riciclati utilizzati	
301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
Energia		
302-1	Consumi diretti di energia	L'ambiente: energia ed emissioni <i>GRI 302-2: dati non disponibili</i>
302-2	Consumi indiretti di energia	
302-3	Indice di intensità energetica	
302-4	Risparmio energetico	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	
Acqua		
303-1	Prelievi idrici per fonte	L'ambiente: Acqua
303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico	<i>Aspetti non materiali per consumi diretti di acqua</i>
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	
Biodiversità		
304-1	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità	Biodiversità
304-2	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità	
304-3	Habitat protetti o ripristinati	
304-4	Specie della Lista Rossa IUCN e di liste nazionali di conservazione con habitat nelle aree di operatività	
Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	L'ambiente: energia ed emissioni <i>GRI 305-3: dati non disponibili</i>
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	<i>GRI 305-6 - GRI 305-7: non significativi</i>
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	
305-4	Intensità delle emissioni GHG	
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	
305-7	Emissioni di NOx, SOx e altre emissioni significative	

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
Scarichi e rifiuti		
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	L'ambiente: Rifiuti e scarichi di acque reflue
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	
306-3	Sversamenti significativi	
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi	
Compliance con leggi e regolamenti ambientali		
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	La governance e la gestione dei rischi: La compliance normativa
Valutazione ambientale fornitori		
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri ambientali	Fornitori - La responsabilità della supply chain: Le politiche di gestione della catena di fornitura
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	
GRI 400 - Social topics		
Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	Le risorse umane: Le persone di <i>acquevenete</i>
401-2	Benefit per i dipendenti	
401-3	Congedo parentale	
Rapporti nella gestione del lavoro		
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	<i>Aspetto non rilevante per le politiche acquevenete</i>
Salute e sicurezza dei lavoratori		
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	Le risorse umane: Salute e sicurezza sul lavoro <i>GRI 403-3 Il personale di acquevenete non risulta particolarmente esposto ad alto rischio di malattie professionali</i>
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	
403-3	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali	
403-4	Accordi formali con i sindacati per la sicurezza e la salute	

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
Formazione e istruzione		
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	Le risorse umane: La formazione
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	GRI 404-3 Procedura di valutazione dei dipendenti non formalizzata
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	
Diversità e pari opportunità		
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	La governance e la gestione dei rischi: Il governo dell'impresa
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Le risorse umane: Le persone di <i>acquevenete</i>
Non discriminazione		
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	<i>Tema non materiale</i>
Libertà di associazione e contrattazione collettiva		
407-1	Operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	<i>Tema non materiale</i>
Lavoro minorile		
408-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro minorile	<i>Tema non materiale</i>
Lavoro forzato e obbligato		
409-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato o obbligato	<i>Tema non materiale</i>
Pratiche di sicurezza		
410-1	Personale di sicurezza addestrato in politiche o procedure per i diritti umani	<i>Tema non materiale</i>
Diritti delle popolazioni indigene		
411-1	Incidenti o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene	<i>Tema non materiale</i>
Diritti umani		
412-1	Operazioni che sono state oggetto di revisioni dei diritti umani o di valutazioni d'impatto	<i>Le caratteristiche operative e la localizzazione territoriale di acquevenete hanno determinato l'assenza di circostanza tali da rendere necessario valutazioni particolari al riguardo - Si veda al riguardo il capitolo Fornitori - La responsabilità della supply chain</i>

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento Capitolo / Commenti
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure inerenti i diritti umani	<i>Tema non materiale - si veda GRI 412-1</i>
412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che comprendono clausole sui diritti umani o sottoposti a screening dei diritti umani	<i>Tema non materiale - si veda GRI 412-1</i>
Comunità locali		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Relazione con le istituzioni, la comunità ed il territorio: La presenza, la comunicazione e gli eventi sul territorio
413-2	Attività con impatti negativi sulle comunità locali	
	Valutazione sociale dei fornitori	
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	Fornitori - La responsabilità della supply chain: Le politiche di gestione della catena di fornitura
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	
Politiche pubbliche		
415-1	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni	<i>Non applicabile secondo la normativa di riferimento - Nessun contributo</i>
Salute e sicurezza dei clienti		
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	La governance e la gestione dei rischi: La compliance normativa La relazione con il cliente - qualità dell'acqua ed efficienza del servizio: La qualità dell'acqua: la salute e la sicurezza del cliente
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	
Marketing ed etichettatura		
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	La governance e la gestione dei rischi: La compliance normativa La relazione con il cliente: qualità dell'acqua ed efficienza del servizio: Informazione, trasparenza e Carta del servizio
417-2	Non conformità delle informazioni ed etichettatura di prodotti/servizi	
417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	<i>La Società agisce in regime di servizi regolamentati - Tematica non materiale</i>
Privacy dei clienti		
418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti	La governance e la gestione dei rischi: La compliance normativa
Compliance socio-economica		
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	La governance e la gestione dei rischi: La compliance normativa



Relazione della società di revisione

GRI 102-56



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 "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 2018 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 aprile 2019 (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 dagli articoli 3 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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 dallo stesso.

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.

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Corso Vercelli n.40 - 20145 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-Genova-Milano-Napoli-Padova-Palermo-Perugia-Pescara-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento-Verona.

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-granthornton.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 subiti 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 livello di 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.
- per i siti di Monselice (PD) della società acquevenete S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, 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 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 del Decreto e dai GRI Standards.

Padova, 15 aprile 2019

Ria Grant Thornton S.p.A.

Michele Dodi
Socio

acquevenete SpA

sede legale
Via C. Colombo, 29/A
35043 Monselice Pd
t +39 0429 787611

Viale B. Tisi da Garofolo, 11
45100 Rovigo
t +39 0425 1560011

C.F. e P.IVA - REA CCIAA di Pd
00064780281

info@acquevenete.it
protocollo@pec.acquevenete.it

www.acquevenete.it

Progetto grafico di Heads Group S.r.l.

Foto:
Archivio *acquevenete*

Il documento è stato arricchito con materiale fotografico realizzato dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso fotografico #acquaprotagonista 2019 di Viveracqua:

- p. 12 Martiniuzzi Eliana
- p. 25 Cirella Alessandro
- p. 25 Zampolli Elia
- p. 29 Mantoan Cristiano
- p. 32 Dal Pozzo Alfio
- p. 36 Cocco Fabrizio
- p. 37 Bortot Matteo
- p. 47 Lacara Luca
- p. 53 Mancin Manuel
- p. 56 Pigatto Antonio
- p. 57 Casagrande Alessandro
- p. 64 Balcon Edi
- p. 67 Rubino Eleonora
- p. 79 Secondi Sebastiano
- p. 92 Ganesella Luca
- p. 97 Malleiro Jose Daniel
- p. 103 Malfi Dario
- p. 103 Masiero Lisa
- p. 104 Dal Bello Alessio
- p. 105 Carlesso Diego
- p. 109 Rossetto Fabio

**Trasparenti come l'acqua:
un obiettivo condiviso,
per un dialogo limpido
e costruttivo.**

**Le copertine
dei bilanci**

La forma è sostanza. Ecco perché cinque gestori soci di Viveracqua, hanno scelto di presentare i rispettivi bilanci di sostenibilità con lo stesso progetto grafico, concretizzando un gioco di squadra che viene portato avanti durante tutto l'anno.



**Livenza Tagliamento
Acque**



**Bim Gestione
Servizi Pubblici**



Viacqua



acquevenete



**Alto Trevigiano
Servizi**

