

Dichiarazione Non Finanziaria

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

2020



TRASPARENTI COME L'ACQUA

La **sostenibilità è un percorso**, oltre che un valore, che cambia e si evolve con il mutare dei territori e del contesto in cui si opera, che responsabilizza e rende consapevoli di quanto l'agire di ognuno contribuisca al bene collettivo.

La rendicontazione di sostenibilità è, proprio per questo, lo strumento naturale adottato ormai da anni dai gestori idrici di Viveracqua.

Una scelta volontaria, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.

Dichiarazione Non Finanziaria

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

2020

Lettera agli Stakeholder

Rif. GRI: 102-14

acquevenete opera nella piena consapevolezza che ogni attività ed azione posta in essere debba rispettare i principi della buona e corretta amministrazione ed ha una conseguenza che deve essere valutata non solo in termini aziendali ma anche etici; dove etica fa rima con sostenibilità e sostenibilità si traduce nel rispetto per l'ambiente, quale patrimonio da preservare per le future generazioni.

Tra le sfide più impegnative poste dall'Agenda 2030 per raggiungere lo sviluppo equilibrato e rispettoso delle risorse naturali, vi è la tutela della risorsa idrica e *acquevenete* è risolutamente e prioritariamente impegnata nel potenziamento delle proprie reti e strutture acquedottistiche, nel migliorare il processo di trattamento dei reflui, nel garantire standard elevati di qualità e nel rendere l'intero Servizio Idrico Integrato sempre più resiliente ai cambiamenti climatici.

L'azienda ha portato avanti questo impegno per tutto l'anno nonostante le difficoltà

legate all'emergenza Covid-19: la rapida risposta al cambiamento, anche in termini organizzativi, nell'affrontare le ricadute dell'epidemia garantendo la salute e la sicurezza di tutti i propri Stakeholder, ha consentito la piena e costante operatività dei cantieri su tutto il territorio gestito.

Alcuni fondamentali traguardi hanno contraddistinto il 2020 anche sotto il profilo strategico: si è conclusa positivamente, grazie alla stabile collaborazione tra i gestori pubblici idrici veneti consorziati in Viveracqua, la terza emissione di *Hydrobond* per un valore complessivo di 248 milioni di euro. Questo consentirà agli stessi sia di sostenere, senza rallentamenti, gli investimenti necessari al comparto idrico, sia di poter sfruttare un volano fondamentale per l'economia dei nostri territori.

Sono proseguiti poi gli importanti investimenti, per circa 16 milioni di euro in totale, pianificati per scongiurare gli effetti di eventuali emergenze della stessa portata

di quella di Vaia del 2018. Tra questi, sono stati portati a termine i lavori del cantiere alla centrale di Boara Polesine, che attinge dal fiume Adige, e sono stati avviati gli altrettanto importanti interventi presso le centrali di Badia Polesine, Cavarzere e delle centrali padovane sull'Adige. Altresì, sono proseguiti a pieno ritmo i lavori relativi alla realizzazione della nuova condotta Ponso-Montagnana-Pojana Maggiore, estesa per oltre 22 chilometri, e del serbatoio di Montagnana.

Il 30 dicembre *acquevenete* ha acquisito parte del Sistema acquedottistico del Veneto centrale (S.A.V.E.C.) pari al 50% del campo pozzi di Camazzole ed il 100% della condotta adduttrice Vigonza – Cavarzere – Cavanella, per un importo di circa 25 milioni di euro. Ciò costituisce un trasferimento determinante, a garanzia del funzionamento del futuro assetto idrico del territorio servito, che consentirà sia la dismissione degli approvvigionamenti di acqua superficiale dal fiume Po, fonte esposta al rischio di contaminazioni

e inquinamenti, sia la tempestiva alimentazione di alcuni Comuni di acqua pedemontana.

Grazie allo sforzo profuso da tutto il personale, al quale va il nostro ringraziamento per avere saputo affrontare con spirito di rinnovamento ed energia positiva questo periodo di emergenza, affiancati dal costante appoggio e dalla fiducia dei nostri Soci, presentiamo in maniera chiara, trasparente e su base volontaria i risultati della Dichiarazione Non Finanziaria 2020.

Piergiorgio Cortelazzo

Presidente del Consiglio di Amministrazione



2020

Indice

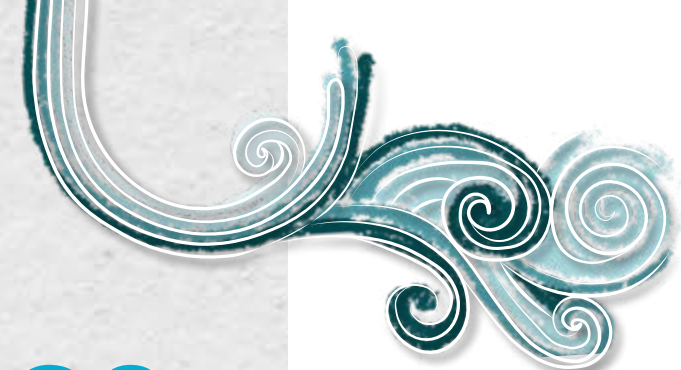
Dichiarazione Individuale Non Finanziaria

D.Lgs. n. 254/2016

04	Lettera agli Stakeholder
08	acquevenete in sintesi
10	Presentazione del Bilancio di sostenibilità - Nota metodologica

Allegati tecnici

136	GRI Content Index
144	Relazione della Società di revisione



acquevenete 01 **Identità e strategia**

14	Profilo e identità
17	Strategia e sostenibilità
24	Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)
28	Analisi di materialità

La gestione sostenibile della risorsa idrica 02 **I servizi per il territorio**

39	I servizi, le infrastrutture e le reti
42	Acquedotto
46	Fognatura e depurazione
48	La qualità dell'acqua: salute e sicurezza
53	Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio
60	La gestione della catena di fornitura
61	Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità

La Governance 03 **Per una corretta ed efficiente gestione di impresa**

68	Il governo dell'impresa e la struttura organizzativa
70	Il modello di controllo e le misure di prevenzione alla corruzione
76	Le politiche ed il Sistema di Gestione Integrato
79	La gestione dei rischi
84	Il rispetto delle norme La compliance normativa

Sostenibilità economica 04 **Creazione e distribuzione di valore**

90	Il valore economico generato e distribuito
92	Gli investimenti realizzati, Infrastrutture per il territorio
95	L'impatto sul territorio

Le risorse umane 05 **Gestione, valorizzazione e sviluppo del personale**

98	Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale
99	Le persone di acquevenete
103	Salute e sicurezza sul lavoro
109	La formazione

L'ambiente 06 **Creare un rapporto equilibrato con il territorio tutelandolo**

114	Tutela dell'ambiente
115	L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali
122	Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti



acquavenete in sintesi

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
I RISULTATI ECONOMICO FINANZIARI			
Valore della produzione ⁽¹⁾ [milioni di euro]	84,0	87,9	86,9
Risultato operativo lordo - Ebitda ⁽²⁾ [milioni di euro]	26,7	26,2	28,6
Valore economico distribuito agli Stakeholder [milioni di euro]	61,2	65,0	61,5
Investimenti [milioni di euro]	17,7	21,6	57,7
Investimenti per utente [euro/utente]	35	43	115

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
IL TERRITORIO			
Comuni serviti [n.]	108	108	108
Popolazione servita [n.]	506.868	505.000	499.295
Clienti [n.]	n.d.	237.269	237.576
Valore forniture locali (costi operativi) [milioni di euro]	13,9	18,5	20,8
Valore forniture da fornitori locali [% su totale costi operativi]	40,8%	54,4%	61,0%

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
IL SERVIZIO IDRICO			
Lunghezza rete acquedotto [km]	7.236	7.428	7.430
Lunghezza rete fognaria [km]	2.835	2.847	2.841
Volume acqua immessa in rete [milioni di m ³]	61,2	61,5	62,4
Volume medio acqua erogata per utente residenziale [m ³]	124	119	125
Perdita lineare [m ³ /km/gg]	8,40	8,55	8,92
Perdite idriche di rete [%]	34,4%	35,8%	36,3%
Volume acqua in uscita da depuratori [milioni di m ³]	46,4	46,6	42,5

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
L'AMBIENTE			
Rifiuti - Fanghi da trattamento acque reflue urbane [t]	20.974	19.439	23.363
Quota di fanghi prodotti dalla depurazione delle acque reflue destinati allo smaltimento in discarica [%]	n.d.	7,9%	5,6%
Indice di intensità energia (efficienza) - Acquedotto [kWh/m ³]	0,347	0,329	0,323
Indice di intensità energia (efficienza) - Depurazione [kWh/m ³]	0,643	0,667	0,698
Indice intensità emissioni - Acquedotto [gCO ₂ e/m ³]	96,80	86,80	82,20
Indice intensità emissioni - Depurazione [gCO ₂ e/m ³]	147,44	143,87	149,09

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
LE RISORSE UMANE			
Dipendenti a fine periodo [n.]	307	320	307
Numero infortuni (nessuno grave) [n.]	4	3	3
Formazione media per dipendente [ore/dipendente]	12,1	23,6	22,0

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
QUALITÀ DELL'ACQUA			
Controlli qualità dell'acqua - Laboratorio [n.]	3.046	5.371	5.103
Acquedotto - Non conformità rilevate [%]	< 0,1%	< 0,1%	< 0,1%
Depurazione - Campionamenti [n.]	> 3.000	> 3.000	5.517
Depurazione - Anomalie rispetto ai limiti [n.]	65	108	29

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
EFFICIENZA DEL SERVIZIO			
Interruzioni di servizio non programmate [n.]	268	338	709
Rispetto degli standard di qualità - Carta dei Servizi [%]	100%	100%	100%
Pronto intervento: tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (standard 3h) [% rispetto allo standard]	83%	90%	96%
Tempo massimo di attesa agli sportelli [% rispetto allo standard]	n.d.	91-93%	93%-95%

(1) Bilancio di esercizio

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

Presentazione del Bilancio di sostenibilità Nota metodologica

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

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

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

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

I principi generali applicati per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono quelli stabiliti dai *GRI Standard*: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal D.Lgs. 254/2016. Nelle diverse sezioni della Dichiarazione Non Finanziaria, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione Non Finanziaria di *acquevenete*, si riferisce alla *performance* della Società nell'esercizio 2020 e presenta, a fini comparativi, i dati dei due esercizi precedenti.

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

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

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di *acquevenete* S.p.A. in data 2 aprile 2021 ed è stata sottoposta alla revisione di Ria Grant Thornton S.p.A. in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised*) dell'*International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB). Ria Grant Thornton S.p.A. è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio di esercizio di *acquevenete*. La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento.



La Dichiarazione Non Finanziaria è pubblicata nel sito istituzionale della Società all'indirizzo

<http://www.acquevenete.it/it>



Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo

sostenibilita@acquevenete.it

CAPITALE PUBBLICO
STANDARD ELEVATI
GOALS
RISERVA SVILUPPO
RISERVA SVILUPPO
RESILIENZA
MATERIALITÀ
SDGS
COMUNI SOCI
INNOVAZIONE
MIGLIORAMENTO CONTINUO
BUDGET
AMBITO
RISERVA SVILUPPO
ARERA
RISPETTO NORME
SOSTENIBILE
OBIETTIVI DI SVILUPPO

01

acquevenete

**Identità
e strategia**

Profilo e identità

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

Il quadro normativo

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

I contratti di servizio stipulati da acquevenete riguardano la gestione del Servizio Idrico Integrato dei bacini dell'Ambito territoriale ottimale Bacchiglione e dell'Ambito territoriale



499.295
ABITANTI
RESIDENTI



237.576
CLIENTI
SERVITI



3.100 km²
SUPERFICIE
TERRITORIALE



161
ABITANTI
per km²



7.430 km
ESTENSIONE
RETI IDRICHE



2.841 km
ESTENSIONE
RETI FOGNARIE

ottimale Polesine. La durata degli affidamenti di acquevenete è rispettivamente:

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

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

acquevenete è il Gestore del Servizio Idrico Integrato per **108 Comuni** delle province di

Padova, Rovigo, Vicenza, Verona, Venezia, con un bacino di utenza di oltre **499.000 abitanti**. L'estensione del territorio è di 3.100 chilometri quadrati, coperto da **10.000 chilometri di condotte**, tra reti idriche e fognarie.

Il Valore della produzione realizzato dalla Società nel 2020 è stato di Euro 86,9 milioni (Euro 87,9 milioni nel 2019). Al 31 dicembre il patrimonio netto è di Euro 266,7 milioni e, alla stessa data, il numero dei dipendenti è di 307 dipendenti.

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

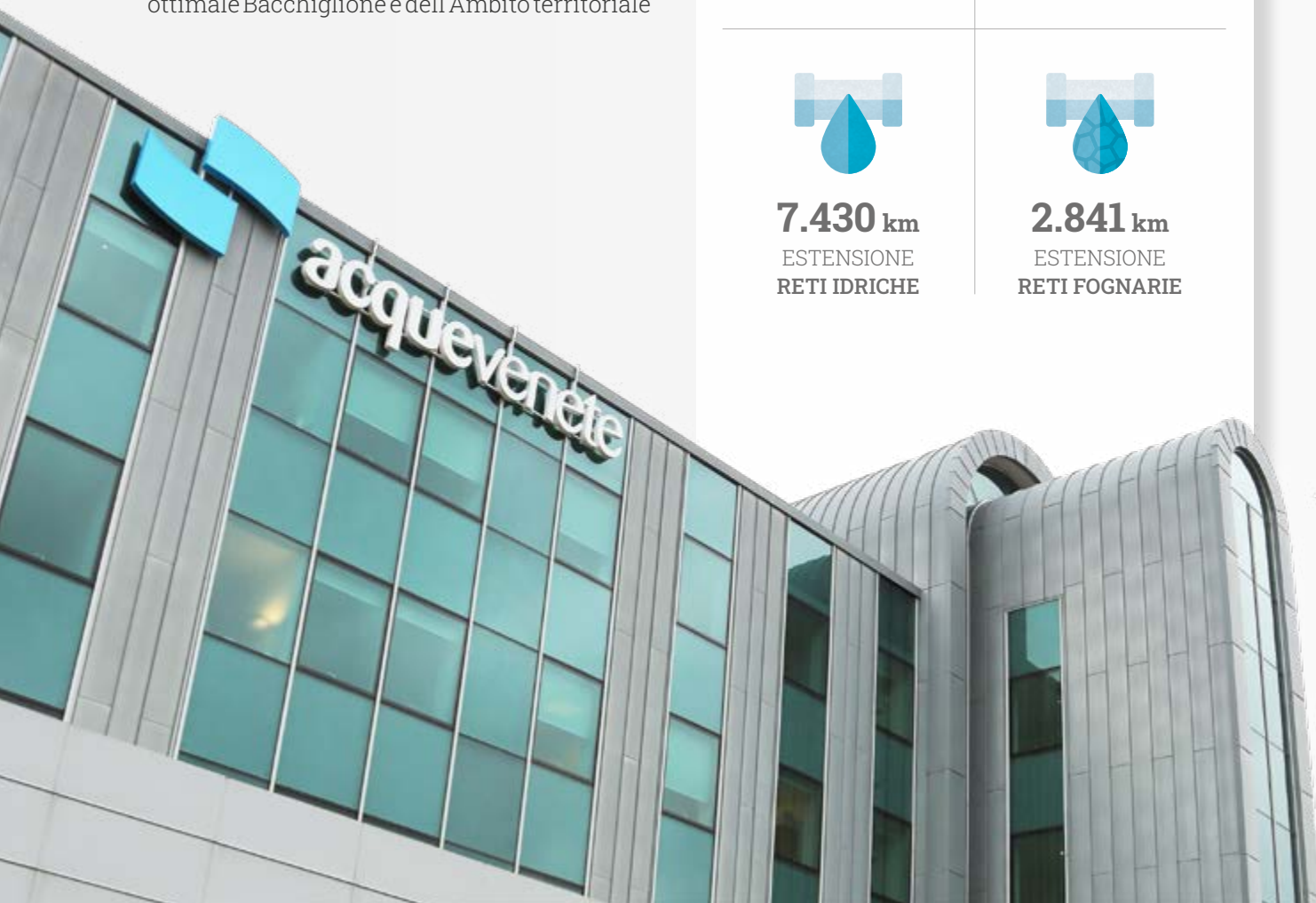
Il mercato e l'Authority ARERA

acquevenete opera in un settore soggetto ai provvedimenti della Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), organismo indipendente istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo dei servizi idrici.

L'azione dell'Autorità è diretta ad assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi oggetto di regolazione, in modo omogeneo sul territorio, a definire adeguati livelli di qualità dei servizi

stessi, 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.

A seguito della situazione emergenziale derivante dalla pandemia da Covid-19, ARERA ha adottato una serie di provvedimenti d'urgenza al fine di garantire la tutela dell'utenza in un periodo di forte crisi e allo



stesso tempore preservare l'equilibrio economico - finanziario dei gestori del Servizio Idrico Integrato.

Con **Delibera 235/2020**, ARERA ha introdotto alcuni elementi di flessibilità per mitigare gli effetti dell'emergenza da Covid-19 sull'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del Servizio Idrico Integrato, garantendo la continuità dei servizi essenziali e creando le condizioni per il rilancio della spesa per investimenti. In quest'ottica, alcuni degli interventi messi in atto sono:

- il differimento al 17 luglio 2020 del termine ultimo per la raccolta dati finalizzata alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica per gli anni 2018 e 2019;
- la considerazione, in via eccezionale, per il biennio 2020 – 2021 delle performance e degli obiettivi specifici in modo cumulativo;
- il differimento al 31 luglio 2020 del termine entro cui gli enti preposti o l'ente di Governo è tenuto a trasmettere lo schema regolatorio per la predisposizione tariffaria per il terzo periodo 2020 – 2021;

• l'introduzione di forme di sostenibilità finanziaria per il settore idrico con meccanismi di anticipazioni, in presenza di alcune specifiche condizioni da richiedere entro il 30 settembre 2020.

Con **Delibera 580/2019/R/IDR** del 27 dicembre, ARERA ha approvato il **Metodo Tariffario Idrico (MTI-3)** per il terzo periodo regolatorio. Il nuovo MTI-3 è indirizzato a garantire:

- la promozione dell'efficienza gestionale;
- l'introduzione del Piano delle Opere Strategiche (POS) 2020-2027;
- il controllo dell'effettiva realizzazione degli investimenti programmati per il periodo 2016-2019, introducendo specifiche penalità.

Il Consiglio di Bacino Polesine, in data 29 luglio 2020 con proprio atto n.1, ha approvato lo schema regolatorio per gli anni 2020-2023; ARERA ha confermato la predisposizione tariffaria con propria deliberazione n. 592/2020/R/idr. Il Consiglio di Bacino Bacchiglione, in data 15 dicembre 2020 con proprio atto n. 9, ha approvato lo schema regolatorio per gli anni 2020-2023. Si resta in attesa della formale approvazione da parte di ARERA.

Strategia e sostenibilità

Rif. GRI: 102-15, 203-1

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

L'impegno di *acquevenete* è quello di realizzare **soluzioni tecnologiche ed organizzative** che permettano di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, al miglioramento della qualità della vita dei cittadini ed alla salvaguardia dell'ambiente.

ACQUEVENETE È CONSAPEVOLE DELLA INCIDENZA DELLE PROPRIE ATTIVITÀ SUL TERRITORIO



Sviluppo sostenibile economico e sociale



Qualità della vita e ambiente

Le priorità e gli obiettivi strategici

Le qualità delle relazioni e dei servizi offerti ai clienti sono una condizione essenziale per la gestione del servizio idrico, con riguardo

anche al ruolo di *acquevenete* in termini di impegno per lo sviluppo economico, ambientale e sociale del territorio.



LE PRIORITÀ

- Investimenti
- Migliorare il servizio in termini di qualità e capacità



GLI OBIETTIVI STRATEGICI

- Garantire standard elevati di qualità del servizio sul territorio e per i cittadini
- Tutela ambiente - gestione sostenibile risorsa idrica e riduzione impatti ambientali

Investimenti per il territorio: sostenibilità, resilienza ed innovazione

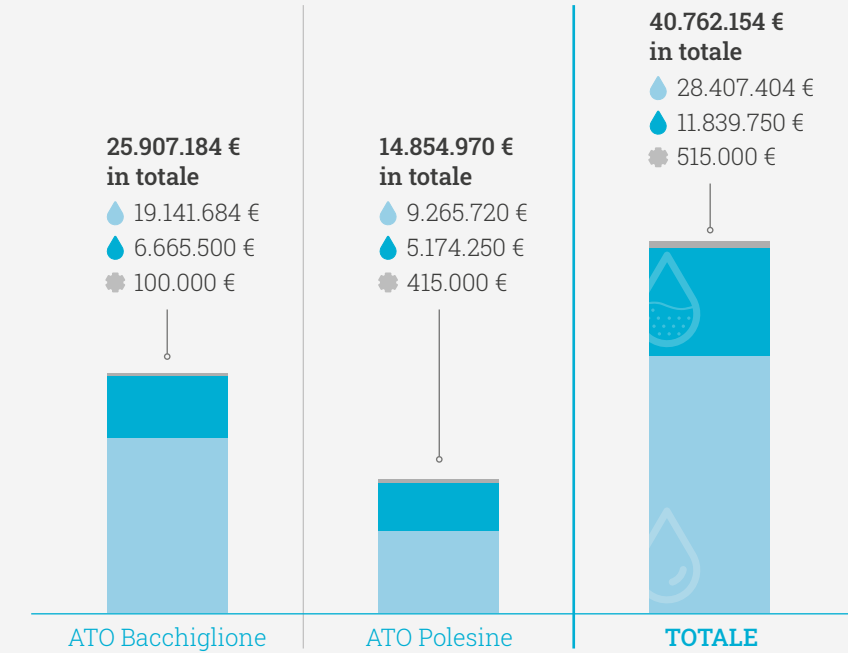
La gestione della risorsa acqua, per garantire la **sostenibilità ambientale** ed i migliori **standard di qualità** del servizio, richiede la realizzazione di rilevanti **investimenti** per ammodernare le reti e gli impianti e realizzare nuove opere, secondo quanto previsto dai Piani d'Ambito e consentire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



40,7

MILIONI DI EURO DI INVESTIMENTI PREVISTI PER IL 2021 suddiviso per gli ambiti di riferimento e i servizi:

- 🔹 Servizio acquedotto
- 💧 Servizio fognatura e depurazione
- ⚙️ Altri interventi



Gli investimenti hanno l'obiettivo di realizzare opere infrastrutturali idriche strategiche per il territorio servito, intervenendo sulla struttura e fonti di approvvigionamento e distribuzione sul territorio.



Gli investimenti richiedono un forte impegno in termini di capacità gestionale per gli aspetti di carattere tecnico e propri del servizio. La modulazione e l'individuazione delle nuove opere sono effettuate sulla base di principi e criteri prioritari con valenza strategica per il territorio. Gli interventi, di seguito riepilogati, da realizzare secondo la pianificazione dei rispettivi Piani d'Ambito, sono peraltro coerenti con gli obiettivi di raggiungimento degli standard qualitativi previsti da ARERA.

L'impegno complessivo al momento definito per gli investimenti entrati in esercizio nel medio termine 2020-2023 (periodo regolatorio MTI-3) è di **Euro 155 milioni (Euro 73 milioni per la zona Bacchiglione e di Euro 82 milioni per l'area Polesine)**.



Miglioramento fonti di approvvigionamento: intervento sulle centrali di potabilizzazione alimentate da acque superficiali per rafforzare capacità di trattamento e consentire di superare situazioni di criticità idraulica e qualitativa.



Avvio di progetti di condotte adduttrici e dismissione di impianti di potabilizzazione, quali il sistema di condotte per la distribuzione delle portate adottate dalle opere del S.A.V.E.C. di recente acquisizione.



Interventi in ottica emergenza PFAS: l'avanzamento della condotta di collegamento Ponso-Montagnana-Pojana Maggiore e del serbatoio di accumulo del volume di m³ 10.000.



Potenziamento impianti di depurazione: obiettivo è razionalizzare il servizio e salvaguardare aspetti ambientali.



Miglioramento rete fognaria: ricognizione e rilievo georeferenziato della rete per una successiva modellazione idraulica volta ad agevolare la gestione, ridurre le portate parassite e monitorare il funzionamento degli scaricatori di piena.



Monitoraggio e riduzione perdite idriche: sostituzione vecchie condotte ammalorate, distrettualizzazione della rete (circa 10% del territorio) per conoscenza, ricerca e riduzione delle perdite.

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

L'aumento in frequenza ed in intensità dei **fenomeni meteorologici estremi**, la variazione della distribuzione annuale delle **precipitazioni piovose** e l'aumento del **rischio idrogeologico** con conseguenti inondazioni sono alcuni degli effetti riconducibili ai cambiamenti climatici in atto. Ne è testimonianza l'evento straordinario e le fortissime perturbazioni che a fine ottobre 2018 hanno interessato il Nord-Est italiano (cosiddetta tempesta Vaia) le cui condizioni eccezionali hanno avuto impatti diretti sulle caratteristiche qualitative e quantitative delle acque del fiume Adige, sulla operatività di *acquevenete*, ed in particolare sulla centrale di potabilizzazione di Boara Polesine. La criticità verificatasi, anche se di breve durata, è da ritenere una diretta conseguenza di problematiche ambientali che potrebbero ripresentarsi con maggior frequenza nel breve, medio e lungo termine.

Il fiume Adige rappresenta allo stato attuale, in relazione alla progressiva dismissione degli impianti idropotabili dal fiume Po, una delle fonti di approvvigionamento idrico principali di *acquevenete* e riveste un ruolo prioritario anche all'interno del masterplan di sviluppo futuro dell'assetto acquedottistico aziendale. Per tale motivo, *acquevenete* ha pianificato una serie di importanti investimenti volti all'upgrade delle centrali idropotabili, tanto nel territorio sotteso al Consiglio di Bacino Polesine che in quello sotteso al Consiglio di Bacino Bacchiglione.

I progetti di rinnovo impiantistico dei potabilizzatori riguardano le strutture di Boara Polesine, di Badia Polesine, di Piacenza d'Adige, Vescovana e l'adeguamento di quella di Anguillara Veneta. L'importo complessivo, stimato in precedenza in 13,5 milioni di euro, è rivisto in aumento, nel lungo periodo in ragione oltre che dei cambiamenti climatici, delle mutate esigenze gestionali e normative. Il valore degli investimenti previsti nel medio-lungo periodo ammonta a circa 21 milioni di euro di cui circa 7 in fase di appalto/ esecuzione.

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



P. Gabay / Elena Corini

Ricerca e sviluppo L'innovazione nel servizio idrico

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

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

Nel corso dell'esercizio 2020, *acquevenete* ha sviluppato ulteriormente i progetti di ricerca e sviluppo nel settore dello *smart metering*, delle nuove metodologie di ricerca perdite in rete, e del *Water Safety Plan*.

SMART METERING

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

Nel corso del 2020, in conformità con la direttiva MID (Measuring Instruments Directive 2014/32/UE) per una maggiore affidabilità dal punto di vista metrologico e monitoraggio dei consumi dell'utenza servita, i tecnici di *acquevenete* hanno provveduto alla sostituzione di vecchi contatori con i nuovi dispositivi in occasione di nuovi contratti, voltture e subentri per circa 6.000 unità all'anno.

È inoltre in corso la gara del consorzio Viveracqua che prevede l'assegnazione ad *acquevenete* di n. 1.000 misuratori cosiddetti "*smart meter-statico*" e l'adesione al progetto "*SMARTMET*", finanziato dall'Unione europea, mediante il quale il consorzio dei gestori idrici del Veneto, insieme ad altri dodici partner, si propone di stimolare lo sviluppo di nuove tecnologie di misurazione dei consumi nel servizio idrico.



WATER SAFETY PLAN

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

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

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

Il progetto interessa tutti gli utenti.

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

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

L'adozione del *Water Safety Plan* è in corso per:



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

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

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

INFORMATION TECHNOLOGY

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

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

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

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

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

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

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

acquevenete, consapevole della rilevanza del ruolo che ricopre quale gestore di servizio pubblico e dell'incidenza delle proprie attività e scelte strategiche sul territorio, in termini economici, sociali e ambientali, continua nel percorso di integrazione del proprio piano strategico con gli SDGs – Sustainable Development Goals (Obiettivi di sviluppo sostenibile) - fissati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Tali obiettivi rappresentano la **mappa della sostenibilità** per tutte le organizzazioni private e pubbliche e, in quanto tale, il necessario punto di riferimento per la realizzazione di una strategia che, in concreto, intenda integrare la sostenibilità nel proprio modello di business.

Il processo si pone l'obiettivo di identificare quegli SDG rispetto ai quali *acquevenete* assume l'**impegno specifico di contribuire**

al loro raggiungimento, identificando aree prioritarie, target, azioni concrete e relativo impatto.



L'impegno di acquevenete per gli SDGs

Le linee guida strategiche e gli obiettivi identificati dal budget 2021 di *acquevenete* confermano l'impegno concreto nel voler contribuire attivamente all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Attraverso un approccio coerente ed efficace, che ha identificato gli ambiti principali di interesse e di intervento, *acquevenete* ha definito le priorità del proprio impegno rispetto agli SDGs.



Linee guida	SDGs PRIORITARI			SDGs SECONDARI			
QUALITÀ DELL'ACQUA							
GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA							
CLIENTI - EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO							
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI							
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA							

Gli interventi previsti dal budget 2021 definiscono in modo puntuale il contributo di *acquevenete* agli SDGs identificati come prioritari.

Area di impatto / Piano investimenti e attività - progetti	SDG	SDG Target (Sintesi)
QUALITÀ DELL'ACQUA		
Inquinanti emergenti		3.9 - Ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da contaminazione e inquinamento dell'aria, delle acque e del suolo.
<ul style="list-style-type: none"> Opere finalizzate a risolvere l'emergenza della presenza di sostanze perfluoroalchiliche (PFAS). Condotte di collegamento Ponso-Montagnana-Pojana Maggiore e del serbatoio di accumulo del volume di 10.000 mc e altri interventi emergenziali relativi al territorio del Comune di Sarego. 		6.1 - Accesso universale ed equo all'acqua potabile che sia sicura ed economica per tutti. 6.4 - Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile.
Fonti di prelievo		
Attivazione di approvvigionamenti di qualità, integrativi e alternativi alle acque superficiali (progressiva riduzione degli emungimenti da acqua superficiale).		
Laboratorio analisi		
<ul style="list-style-type: none"> Estensione accreditamento laboratorio <i>acquevenete</i> (accreditato UNI EN ISO/IEC 17025:2018) e messa a punto del nuovo sistema per analisi di idrocarburi policiclici aromatici, pesticidi e altri composti chimici presenti nella matrice acqua potabile. Progressiva internalizzazione delle analisi sulle acque reflue e di filiera dei depuratori civili. 		

Area di impatto / Piano investimenti e attività - progetti	SDG	SDG Target (Sintesi)
GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA		
Rete idrica <ul style="list-style-type: none"> Potenziamento delle fonti di approvvigionamento / sostituzione di condotte. Interventi centrali di potabilizzazione alimentate da acque superficiali per rafforzare la capacità di trattamento e consentire di superare situazioni di criticità idraulica e qualitativa (Centrali di Piacenza d'Adige, Anguillara Veneta, Boara Polesine e Badia Polesine). Avvio di progetti di condotte adduttrici per la distribuzione diffusa nel territorio di acqua proveniente dalle fonti idriche disponibili nella parte a Nord. Dismissione di alcuni impianti di potabilizzazione. Sistema di condotte per la distribuzione delle portate addotte dalle opere del S.A. V.E.C. Condotta Villamarzana-Occhiobello. 		<p>6.1 - Accesso universale ed equo all'acqua potabile che sia sicura ed economica per tutti.</p> <p>6.4 - Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile.</p>
Monitoraggio e riduzione perdite idriche <ul style="list-style-type: none"> Sostituzione condotte idriche soggette a ripetute rotture per migliorare l'indicatore delle perdite idriche e per migliorare la qualità e continuità del servizio all'utenza. Distrettualizzazione della rete per la conoscenza, ricerca e riduzione delle perdite idriche. Progettazione ed attivazione del servizio di rilievo, mappatura e creazione servizio di hosting geografico multipiattaforma delle reti di acquedotto e fognatura. 	 	<p>6.4 - Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile.</p> <p>9.1 - Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui.</p> <p>9.4 - Migliorare le infrastrutture, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente.</p>
Servizio fognario <ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del servizio fognario secondo i parametri della Direttiva EU 91/271 (priorità alle aree inserite negli agglomerati con minor percentuale di copertura del servizio). Ricognizione e rilievo georeferenziato delle reti fognarie dell'Area Sud per una migliore conoscenza dell'infrastruttura e la successiva modellazione idraulica per agevolare la gestione, ridurre le portate parassite e monitorare il funzionamento degli scaricatori di piena. 	 	<p>6.3 - Migliorare la qualità dell'acqua, riducendo l'inquinamento e il rilascio di prodotti chimici e scorie pericolose, dimezzando la quantità di acque reflue non trattate.</p> <p>9.1 - Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui.</p> <p>9.4 - Migliorare le infrastrutture, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente.</p>
Servizio depurazione <p>Potenziamento e miglioramento degli impianti di depurazione con l'obiettivo di razionalizzare il servizio sul territorio e salvaguardare gli aspetti ambientali.</p>		<p>6.3 - Migliorare la qualità dell'acqua, riducendo l'inquinamento e il rilascio di prodotti chimici e scorie pericolose, dimezzando la quantità di acque reflue non trattate.</p>

Area di impatto / Piano investimenti e attività - progetti	SDG	SDG Target (Sintesi)
Sostituzione contatori e smart metering <p>Sostituzione dei contatori con dispositivi conformi alla direttiva MID (Measuring Instruments Directive 2014/32/UE) per una maggiore affidabilità dal punto di vista metrologico e monitoraggio dei consumi dell'utenza servita (6.000 unità all'anno).</p>	 	<p>6.4 - Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile.</p> <p>9.4 - Migliorare le infrastrutture, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente.</p>
Resilienza impianti e reti idriche Adattamento ai cambiamenti climatici <p>Investimenti complessivamente previsti sono relativi alla creazione di una infrastruttura resiliente: adeguare le reti e le infrastrutture, aumentandone il grado di resilienza e l'adattamento ai cambiamenti ed agli eventi climatici violenti ed improvvisi.</p>		<p>13.1 - Rafforzare in tutti i paesi la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali.</p>
CLIENTI - EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO		
Digitalizzazione ed automazione processi <p>Adozione e utilizzo di un unico software gestionale su tutto il territorio con archivi centralizzati e integrati. Applicazioni volte alla massima automazione e presidio dei processi aziendali.</p>		<p>9.4 - Migliorare le infrastrutture, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente.</p>
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		
Gestione rischi Covid-19 <ul style="list-style-type: none"> Riorganizzazione della logistica e dei turni / orari di lavoro. Investimenti per il ricorso a dispositivi di protezione individuali e collettivi. Incremento dei costi sicurezza: approvvigionamento sistemi di protezione - incremento dei costi di igienizzazione e sanificazione ambienti di lavoro, automezzi e attrezzatura. Servizio di medicina del lavoro / diagnostica. 		<p>8.8 - Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori.</p>
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA		
Equilibrio economico - Tariffe <p>Nessun aumento tariffario per 2021, pur nel rispetto dei principi di <i>full cost recovery</i> e di equilibrio economico - finanziario della gestione.</p>		<p>8.1 - Sostenere la crescita economica pro capite in conformità alle condizioni nazionali.</p>
Equilibrio finanziario e Hydrobond <p>Il cash flow aziendale, unitamente alle risorse recentemente acquisite mediante l'emissione obbligazionaria "Hydrobond 3", assicureranno le risorse finanziarie necessarie a sostenere il consistente piano degli investimenti.</p>		



Analisi di materialità

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

I rapporti con gli Stakeholder

Gli Stakeholder sono individui o gruppi di portatori di interessi diversi nei confronti di un'impresa e con i quali il confronto è costante.

L'obiettivo di *acquevenete* è quello di sviluppare nel tempo un quadro di relazioni che si mantenga efficace e duraturo. Secondo tale prospettiva, il coinvolgimento ed il confronto con gli Stakeholder, ovvero lo *Stakeholder engagement*, consente di comprenderne le esigenze, aspettative e valutazioni e favorisce l'assunzione di decisioni in merito agli obiettivi ed azioni strategici dell'impresa, che tenga conto dei cambiamenti in atto, dei rischi e delle opportunità.

Analisi e coinvolgimento degli Stakeholder

Le politiche di gestione di *acquevenete* consentono di individuare e di tenere in considerazione le esigenze delle parti interessate, monitorandole attraverso il Sistema di Gestione, che prevede, tra gli altri aspetti, un continuo rapporto con l'utente e un aggiornamento degli aspetti normativi e legislativi del settore. Dall'analisi condotta da *acquevenete* riguardo le aspettative e gli interessi dei propri Stakeholder si sono potuti valutare sistemi idonei di coinvolgimento.

Per ogni categoria di Stakeholder sono riportati i principali strumenti di monitoraggio ed *engagement*.



COMUNITÀ LOCALI E TERRITORIO

Comunità locali, cittadini, Associazioni del territorio, Comitati e Media

- Educazione: programmi di educazione scolastica;
- Attività di comunicazione e sensibilizzazione (media, social media e direct mailing);
- Organizzazione e partecipazione a eventi (Giornata Mondiale dell'acqua e altri);
- Attività promozionali;
- Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa;
- Educazione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali.

CLIENTI

Utenti e associazioni consumatori

- Canali istituzionali previsti anche dalla Carta dei Servizi;
- Contatti diretti e indiretti e relativi canali: sportelli, Call Center Pronto Intervento, Sito internet, Relazioni con il pubblico - Customer Care;
- Servizi Operativi alla Clientela.

SOCI

Assemblea di Coordinamento Intercomunale

- Assemblea azionisti e assemblee speciali;
- Consiglio di Amministrazione;
- Incontri formativi - Consorzio Viveracqua.

FINANZIATORI

Sistema bancario, Investitori istituzionali e Comunità finanziaria

- 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 AMMINISTRAZIONE

Organismi regolatori / ARERA, ARPAV, Consigli delle Autorità di Bacino

Le relazioni con Istituzioni e 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).

PERSONALE

Dipendenti e organizzazioni sindacali

- Rete intranet aziendale, riunioni e formazione;
- Relazioni industriali;
- Procedure aziendali;
- Indagine periodica sulle tematiche della sostenibilità.

FORNITORI E APPALTATORI ESTERNI

- Sito internet: sezione dedicata ai fornitori (avvisi per i bandi di gara, elenchi e normativa);
- Periodiche visite e incontri;
- Verifiche sul possesso dei requisiti di qualificazione dei fornitori aggiudicatari e idoneità;
- Indagini e questionari di autovalutazione (2020/2021).

STAKEHOLDER MAPPING AND ENGAGEMENT



La catena di fornitura - indagine fornitori registrati al portale Viveracqua Procurement

I fornitori sono Stakeholder molto importanti per assicurare la coerenza del modello di business sostenibile delle imprese. Nel mese di dicembre 2020 ha avuto inizio la fase operativa di un progetto di coinvolgimento dei fornitori iscritti alla piattaforma Viveracqua, alla quale *acquevenete* aderisce insieme ad altri gestori idrici del Veneto. L'*engagement* dei fornitori è stato realizzato attraverso un'indagine (*Survey*) sulle politiche adottate e sulle tematiche di sostenibilità, la somministrazione di un questionario di autovalutazione e la successiva analisi dei risultati di tale indagine.

L'obiettivo del progetto è quello del **miglioramento del livello di conoscenza e coinvolgimento sulle tematiche ed approccio alla sostenibilità dei fornitori**. Tale obiettivo trova nella mappatura del profilo e posizionamento dei fornitori rispetto alle tematiche della sostenibilità (governance, politiche e strumenti adottati) uno strumento significativo. L'indagine, oltre a consentire,

in una prima fase, un più elevato livello di *engagement* dei fornitori, rappresenta un'attività preliminare per l'eventuale e successivo aggiornamento delle politiche di fornitura.

Al questionario hanno risposto 370 aziende, **pari a circa il 20% del totale dei fornitori Viveracqua**, partecipazione da ritenere molto buona, tenuto conto che si è trattato della prima iniziativa in cui i fornitori sono stati coinvolti ed ingaggiati sulle politiche praticate e sulle tematiche di sostenibilità e che la partecipazione all'indagine era di natura totalmente volontaria.



L'analisi di materialità

IL PROCESSO

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i propri Stakeholder. Tale processo consente di individuare le tematiche economiche, ambientali e sociali che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi).

L'analisi di materialità, effettuata in coerenza con i GRI Standards, è stata aggiornata rispetto al precedente periodo. Tale processo di aggiornamento non ha comportato modifiche di particolare rilievo. Per completezza di analisi sono stati analizzati anche gli

aspetti ritenuti rilevanti dal *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, così come identificati dalla *SASB Materiality Map*, per il settore "*Infrastructures – Water Utilities and Services*". L'identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti è stata effettuata secondo un approccio che è basato su analisi documentali, *engagement* esterno ed *engagement* interno.

In particolare:

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 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. valutazione dei risultati dell'indagine periodica ("*survey*") specifica rivolta ai dipendenti;
6. indagine fornitori;
7. elaborazione e validazione della matrice di materialità.

L'analisi effettuata per la Dichiarazione Non Finanziaria 2020 ha comportato un aggiornamento dei temi materiali individuati per la rendicontazione dell'anno 2019. Nel dettaglio, ai fini di una più puntuale definizione di alcune tematiche materiali:

- la tematica 2019 "Uso efficiente e responsabile delle risorse naturali" è stata assorbita dalle tematiche specifiche inerenti la risorsa idrica. Nello stesso tempo è stato valutato come rilevante l'impatto del tema materiale "Gestione dei

rifiuti - economia circolare", con particolare riguardo alla gestione dei fanghi da depurazione;

- è stata introdotta la tematica materiale "Ambiente di lavoro: welfare e resilienza organizzazione, pari opportunità / diversità", che riflette l'impatto rilevante sull'organizzazione e sulle modalità di gestione e svolgimento del lavoro a seguito degli effetti della pandemia Covid-19.

La sintesi delle aree di impatto e delle ragioni dei temi materiali, per le diverse dimensioni ed aree della sostenibilità, è riportata nella successiva tabella.

Tale tabella fornisce anche evidenza del raccordo dei temi materiali con gli ambiti del D.Lgs. 254/2016, che disciplina la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria, e degli Indicatori (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione dei temi materiali.

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



Tema materiale	Perché il tema è materiale?	Ambiti di riferimento D.Lgs. 254/2016	Topic specific standards
GOVERNANCE E COMPLIANCE			
1 Governance della sostenibilità e condotta etica del business	La tematica è trasversale in quanto risulta condizione fondamentale per l'attività di impresa e con impatti che coinvolgono tutti gli Stakeholder.	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione attiva e passiva 	GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3
2 Compliance con leggi e regolamentazione di settore	acquavenete attiva un monitoraggio della qualità del servizio erogato ai clienti, della compliance con le norme cogenti, della convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato stipulata con il Gestore d'Ambito, dei Regolamenti e normative applicabili in materia di ambiente, salute e sicurezza sul lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione attiva e passiva 	GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3 GRI 207-4 GRI 307-1 GRI 416-2 GRI 418-1 GRI 419-1
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E GENERAZIONE DI VALORE			
3 Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio	La sostenibilità economica è un fattore essenziale per garantire la continuità operativa nel medio-lungo termine. Il legame con il territorio garantisce inoltre un impatto significativo in termini di distribuzione di valore generato in favore dell'economia locale e dei suoi operatori.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale 	GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 203-2 GRI 204-1
4 Investimenti, innovazione	La realizzazione di investimenti è un fattore essenziale e strategico di miglioramento delle infrastrutture del territorio. Tematica trasversale.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Sociale 	GRI 203-1
AMBIENTE			
5 Gestione sostenibile della risorsa idrica	La gestione sostenibile riguarda la gestione dell'intera rete di impianti di potabilizzazione e di depurazione con l'obiettivo, in quanto gestore idrico, di salvaguardare la risorsa acqua e di garantire ai propri clienti adeguati standard di qualità e disponibilità di acqua, oltre ai relativi servizi tecnici.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Sociale 	GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-3
6 Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	Il tema è da valutare secondo una duplice prospettiva: a) consumi di energia per il funzionamento degli impianti e conseguenti processi di efficientamento energetico e riduzione dei consumi ed emissioni clima-alteranti; b) impegni ed investimenti di acquavenete per il miglioramento delle infrastrutture, in modo tale da aumentare il grado di adattamento ai cambiamenti climatici in atto.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente 	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4

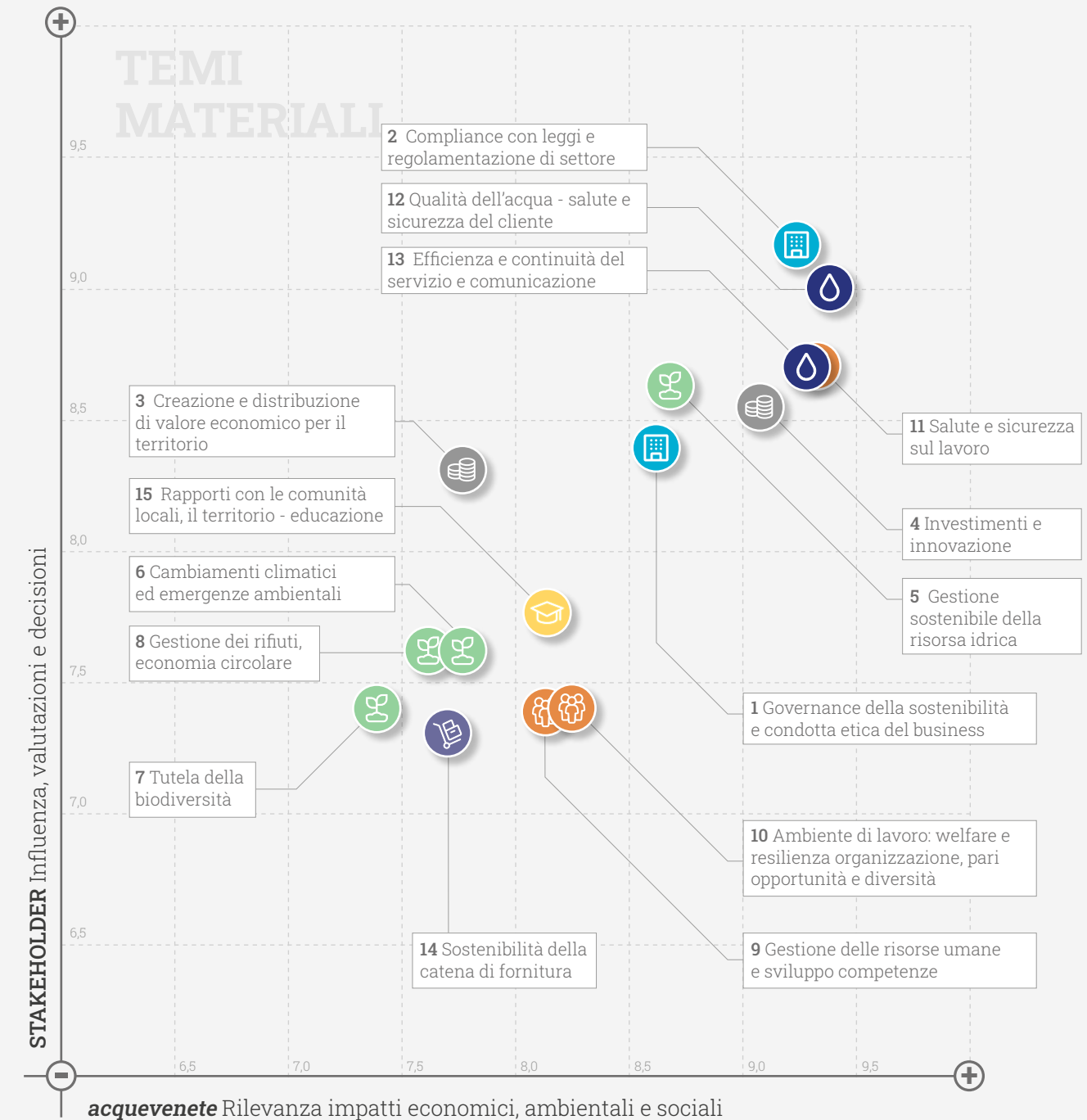
Tema materiale	Perché il tema è materiale?	Ambiti di riferimento D.Lgs. 254/2016	Topic specific standards
7 Tutela della biodiversità	I territori in cui opera acquavenete si contraddistinguono per un elevato interesse ambientale e di biodiversità, la cui tutela è fortemente collegata alle azioni intraprese nella lotta al cambiamento climatico.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente 	GRI 304-1 GRI 304-2 GRI 304-3 GRI 304-4
8 Gestione dei rifiuti – economia circolare	La gestione responsabile dei rifiuti, ed in particolare quella del recupero / smaltimento dei fanghi da depurazione è tematica di rilievo per l'attività di acquavenete.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente 	GRI 306-2 GRI 306-3
RISORSE UMANE			
9 Gestione delle risorse umane e sviluppo competenze	Formare, sviluppare e sostenere le competenze professionali del proprio capitale umano sono tematiche trasversali. Il personale è considerato la vera essenza della Società e per raggiungere gli obiettivi è fondamentale coinvolgerlo nei processi e nelle scelte aziendali.	<ul style="list-style-type: none"> • Personale 	GRI 401-1 GRI 404-1 GRI 404-2
10 Ambiente di lavoro: welfare e resilienza organizzazione, pari opportunità e diversità	La creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro adeguato che garantisca un equilibrio tra vita privata e professionale, la tutela delle diversità e un efficiente sistema di welfare sono tematiche fondamentali ed abilitanti per il perseguimento delle finalità aziendali.	<ul style="list-style-type: none"> • Personale 	GRI 401-3 GRI 405-1 GRI 406-1
11 Salute e sicurezza sul lavoro	Il costante controllo dei processi sensibili, con un'attenzione particolare alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali sia per il proprio personale che per qualsiasi altra parte interessata, è una questione imprescindibile per la gestione di acquavenete.	<ul style="list-style-type: none"> • Personale • Rispetto dei diritti umani 	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8 GRI 403-9
RELAZIONI CON LA CLIENTELA			
12 Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente	acquavenete è impegnata a garantire alti standard qualitativi di fornitura idrica per tutelare la salute e la sicurezza del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale • Rispetto dei diritti umani • Ambiente 	GRI 416-1 GRI 416-2
13 Efficienza e continuità del servizio e comunicazione con il cliente	Una tematica fondamentale per acquavenete è il garantire al cliente un servizio di qualità e continuativo, mantenendo efficienti canali di comunicazione con il consumatore finale.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale 	GRI 417-1 GRI 417-2

Tema materiale	Perché il tema è materiale?	Ambiti di riferimento D.Lgs. 254/2016	Topic specific standards
FORNITORI – SUPPLY CHAIN			
14 Sostenibilità della catena di fornitura	Una supply chain sostenibile e responsabile rappresenta un obiettivo fondamentale per <i>acquavenete</i> . La selezione di fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati richiede la condivisione e il rispetto dei principi di <i>acquavenete</i> , l'adozione di procedure di qualità ambientale e di sicurezza e di mantenere comportamenti adeguati, e in coerenza con gli obiettivi della società.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Sociale • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione attiva e passiva 	GRI 308-1 GRI 414-1
COMUNITÀ E TERRITORIO			
15 Rapporti con le comunità locali, il territorio - educazione	Il forte radicamento territoriale è un aspetto fondante del modello operativo di <i>acquavenete</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Sociale • Rispetto dei diritti umani 	GRI 413-1

LA MATRICE DI MATERIALITÀ

La matrice di materialità fornisce una rappresentazione grafica di sintesi ed una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti.

- GOVERNANCE E COMPLIANCE
- SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E GENERAZIONE DI VALORE
- AMBIENTE
- RISORSE UMANE
- RELAZIONI CON LA CLIENTELA
- FORNITORI – SUPPLY CHAIN
- COMUNITÀ E TERRITORIO



EDUCAZIONE SCUOLE PARAMETRI
QUALITÀ ACQUA ANALIZZATI
APPROVVIGIONAMENTO
COMMUNICAZIONE
CICLO
DELL'ACQUA
TARIFFA
UTENTI
DIGITALIZZAZIONE
FILTRI A CARBONI ATTIVI
ONLINE
SPORTELLO
EFFICIENZA
SERVIZIO DI INQUINANTI
EMERGENTI
ANALISI
SOSTEGNO
BONUS IDRICO
PERDITE IDRICHE
CAMPIONI

02

La gestione sostenibile della risorsa idrica

I servizi per il territorio

I servizi, le infrastrutture e le reti

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

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

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



Il Servizio Idrico Integrato

Il servizio operativo di *acquavenete* è articolato in quattro aree principali. *acquavenete*, quale Gestore del Servizio Idrico Integrato, ha l'obbligo di mantenere in condizioni di efficienza, sopra e sotto il suolo pubblico, tutte le opere e canalizzazioni. La manutenzione e riparazione delle condotte nella zona Bacchiglione è principalmente effettuata da personale *acquavenete*, mentre nell'area Polesine è prevalentemente affidata a società terze (fornitori / appaltatori).

	DEPURAZIONE
	POTABILIZZAZIONE E PRODUZIONE
	IMPIANTI ELETTRICI
	GESTIONE RETI IDRICHE E FOGNARIE

Le infrastrutture

Nel 2020 è stato dismesso l'impianto di depurazione di Agugliaro, portando quindi il totale dei depuratori nel territorio di *acquevenete* da 105 a 104, mentre è rimasto invariato a 40 il numero delle vasche Imhoff. Il numero complessivo delle sorgenti è diminuito di una unità, in quanto la modalità di prelievo di una delle due sorgenti censite nel 2019 si è rivelata tale da farla ricadere nel novero dei pozzi e uno dei pozzi dell'area vicentina, già inattivo da alcuni anni, è stato tolto dall'elenco.



499.295

ABITANTI RESIDENTI



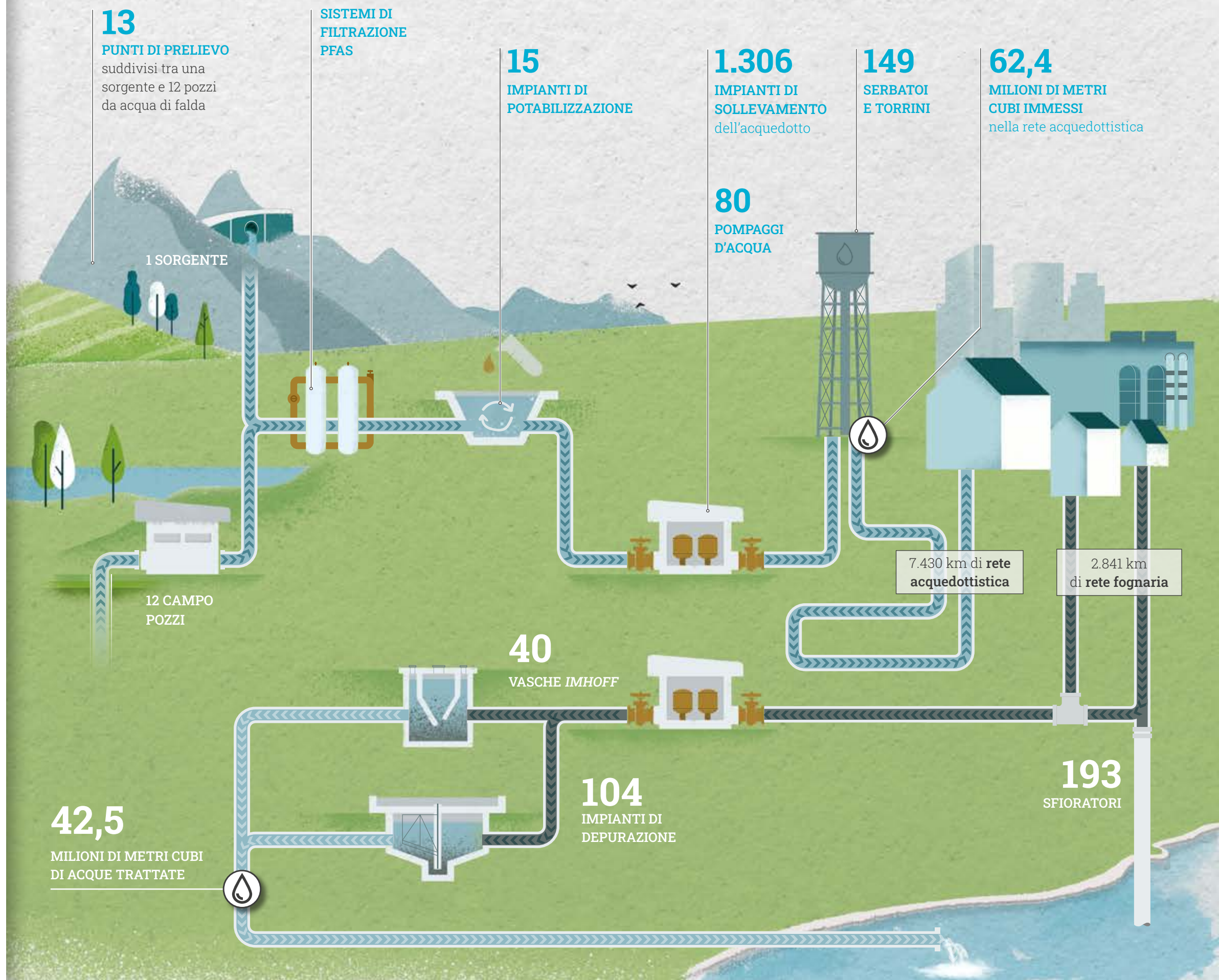
237.576

CLIENTI SERVITI



125 m³

VOLUME MEDIO DI
ACQUA EROGATA PER
UTENTE RESIDENZIALE



Acquedotto

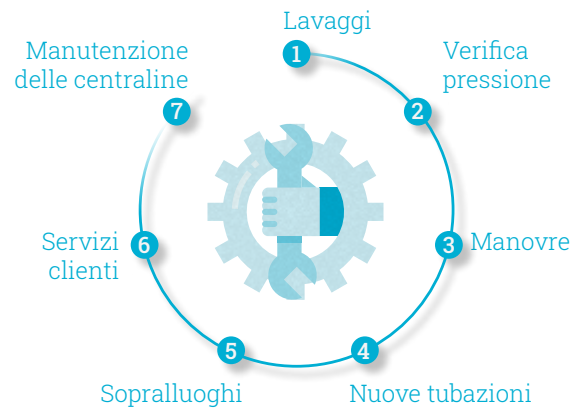
Rif. GRI: 102-2, 102-4, 102-6, 303-3

Il Sistema di Gestione Integrato prevede che i processi aziendali siano regolati da specifiche procedure che hanno l'obiettivo di assicurare

la qualità del servizio idrico e della potabilità dell'acqua.

La gestione degli impianti e reti acquedotto

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



L'approvvigionamento delle risorse idriche

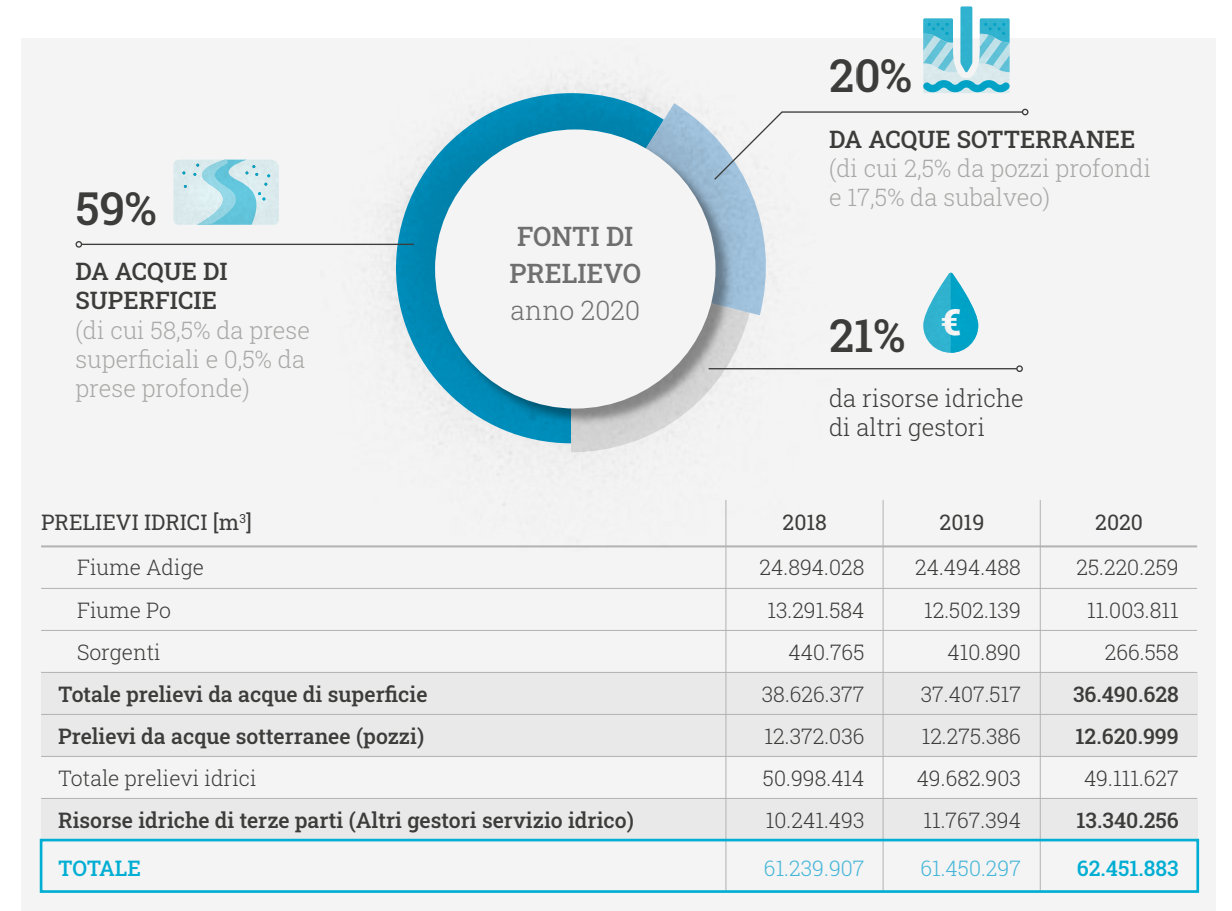
L'approvvigionamento idrico avviene tramite:
 a) impianti che prelevano da fonte profonda o superficiale (falde dei colli Euganei o Berici, fiume Po, fiume Adige);
 b) acquisto di acqua da terzi (altri gestori) con fornitura diretta in rete.

Nel 2020 i volumi di prelievi da acque di superficie sono complessivamente il 59% del totale, di cui il 58,5% da prese superficiali e lo 0,5% da prese profonde. I prelievi da acque sotterranee (20% del totale) si riferiscono per il 2,5% a pozzi profondi e per il 17,5% a prelievi da subalveo.

Le fonti di approvvigionamento idrico di acquevenete sono rimaste le stesse del 2019, mentre è variato il rapporto in termini di incidenza percentuale di ciascuna sul totale erogato. In particolare si è evidenziato un

incremento della fornitura idrica da terze parti grazie all'aumento dei volumi derivanti dal sistema acquedottistico regionale MOSAV/S.A.V.E.C. L'utilizzo a regime della risorsa del S.A.V.E.C. è uno degli obiettivi principali di acquevenete nella propria strategia acquedottistica futura, con la finalità di arrivare nel medio periodo ad una sostituzione parziale delle fonti di attingimento superficiale, in particolare del fiume Po, con acqua di ottima qualità proveniente dalle fonti pedemontane venete.

Le variazioni dei volumi trattati ed erogati nel 2020 rispetto al 2019 derivano principalmente dall'andamento della richiesta idrica dell'utenza, influenzata dalle dinamiche dell'epidemia da Covid-19.



Nota: I volumi di acqua prelevata sono interamente di acqua dolce (Fresh water), ovvero acqua con una concentrazione di solidi disciolti totali pari o inferiori a 1.000 mg/l.

La definizione si basa sulla norma ISO 14046:2014 e sul documento dell'USGS (United States Geological Survey), Water Science Glossary of Terms: water.usgs.gov/edu/dictionary.html e sul documento dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) Guidelines for Drinking-water Quality (Linee guida sulla qualità dell'acqua potabile) del 2017.

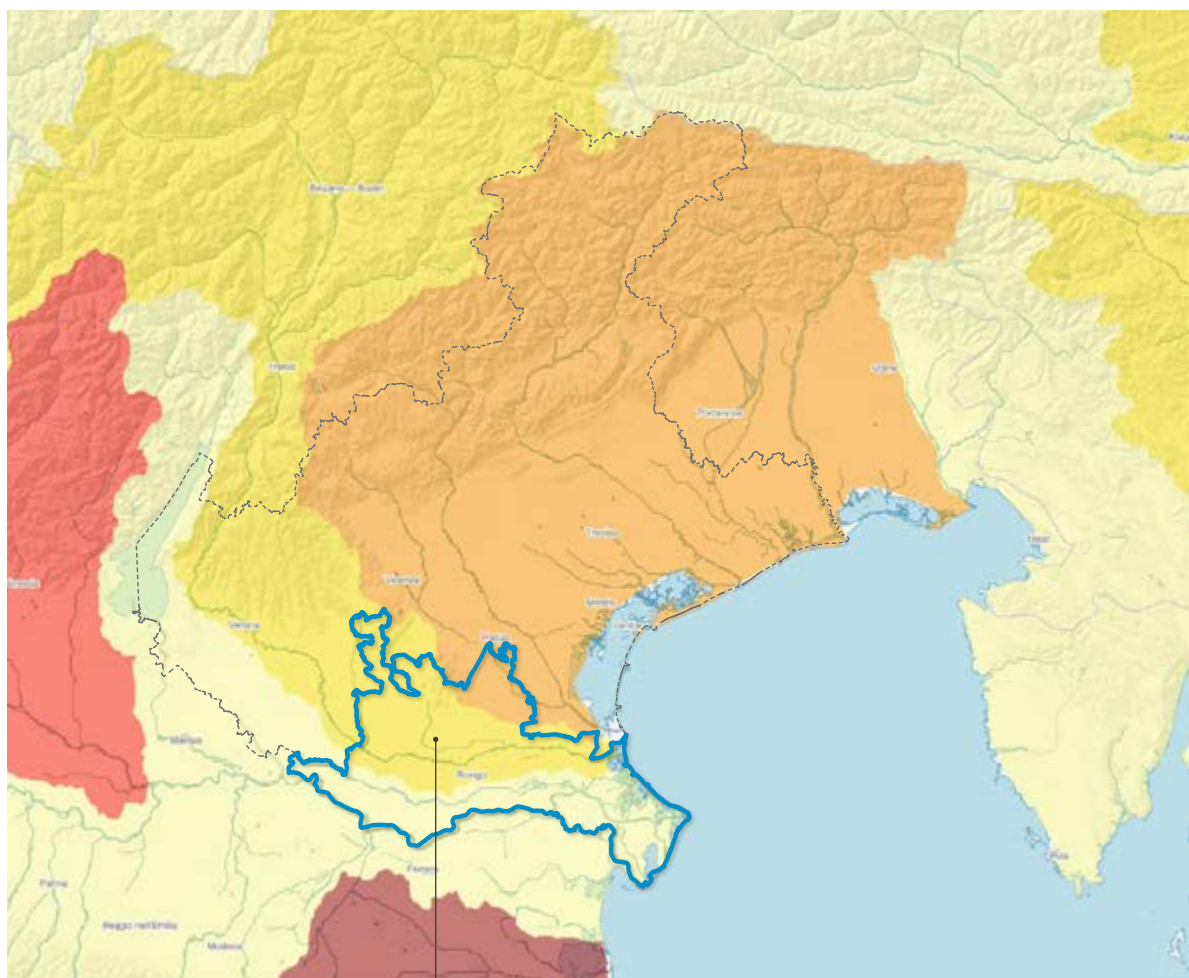
Il dato sorgenti 2020 risulta sensibilmente difforme rispetto a quello relativo al 2018 e al 2019 per l'aggiornamento della classificazione delle fonti di prelievo.



Stress idrico

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

per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'**Aqueduct Water Risk Atlas** (<https://www.wri.org/aqueduct>) del World Resources Institute, che identifica in **medio-basso** il livello di stress idrico del territorio di riferimento di *acquavenete*.



10-20%

STRESS IDRICO MEDIO-BASSO

Le perdite idriche

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

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

La **percentuale di perdita**, intesa invece come differenza tra volume di acqua prelevata dall'ambiente e volumi fatturati agli utenti, al netto dei volumi autorizzati non contabilizzati e dei volumi di esercizio (lavaggi condotte e scarichi, ecc.) è complessivamente di poco superiore al 36%, in linea con la media nazionale (dato report ISTAT "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua" anni 2018-2019 di marzo 2020).

Il dato, ancorché rappresenti un parametro sul quale misurare la propria efficienza e del quale tenere conto al fine di pianificare gli interventi di efficientamento della rete, non considera la lunghezza delle condotte e può risultare meno rappresentativo dello stato della rete rispetto a quello delle perdite lineari, soprattutto per gli acquedotti di elevata estensione in rapporto all'erogato, com'è il caso di *acquavenete*.

Il valore della perdita idrica 2020, peggiorativo rispetto a quello degli anni precedenti, sconta inoltre alcune incertezze relative alla misura

	2018	2019 ⁽³⁾	2020 ⁽⁴⁾
ATO Bacchiglione			
M1a Perdita lineare [m ³ /km/gg]	7,88	7,71	7,78
M1b - Percentuale di perdita	34,4%	34,2%	33,4%
ATO Polesine			
M1a Perdita lineare [m ³ /km/gg]	8,91	9,40	10,06
M1b - Percentuale di perdita	34,4%	37,4%	39,2%
TOTALE (media ponderata)			
M1a Perdita lineare [m ³ /km/gg]	8,40	8,55	8,92
M1b - Percentuale di perdita	34,4%	35,8%	36,3%

su alcuni punti di produzione. *acquavenete* ha avviato un progetto massivo di sostituzione dei misuratori, che risulta attualmente approvato dalle autorità competenti ed in fase di appalto.

LA DISTRETTUALIZZAZIONE

È in corso di esecuzione il progetto pilota di ricerca perdite, la cui progettazione è stata svolta nel 2020 con inizio lavori nel 2021, che consentirà di coprire il 10% di tutta la popolazione residente.

⁽³⁾ Il dato 2019 è leggermente modificato rispetto al dato pubblicato nella DNF 2019 in ragione della consuntivazione finale del fatturato utente e del conseguente aggiornamento dei volumi in uscita dal sistema acquedottistico, che influiscono direttamente sugli indici di perdita. L'aggiornamento ha prodotto indici di perdita con variazioni poco significative rispetto a quanto precedentemente comunicato.

⁽⁴⁾ Il dato 2020 è da intendersi quale non definitivo, in quanto suscettibile di ulteriori controlli prima della comunicazione all'autorità competente (ARERA).

La metodologia applicata è quella classica di distrettualizzazione che comprende: la misura, l'analisi dei minimi notturni, la chiusura del bilancio idrico e l'individuazione sul campo con strumentazione elettroacustica.

I distretti oggetto di analisi sono:

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

acquavenete ha inoltre avviato attività sperimentali di ricerca perdite con la società NEPTUNE per testare nuove tecnologie di individuazione delle perdite di rete. I comuni interessati sono quelli di: Ospedaletto Euganeo, Este, Baone, Valle San Giorgio, Cinto Euganeo e Lozzo Atestino.

L'attività di efficientamento della rete, anche attraverso la posa di idrovalvole automatiche, è una priorità per la Società ed è volta a ridurre gli effetti delle perdite in rete derivanti dalla vetustà delle linee idriche. Tale politica è accompagnata da una gestione operativa che deve considerare la regolazione della pressione ed il mantenimento in efficienza dei serbatoi.

Fognatura e depurazione

Rif. GRI: 102-2, 102-4, 102-6

Le attività del servizio fognario

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

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

 VERIFICA DELLA RETE FOGNARIA

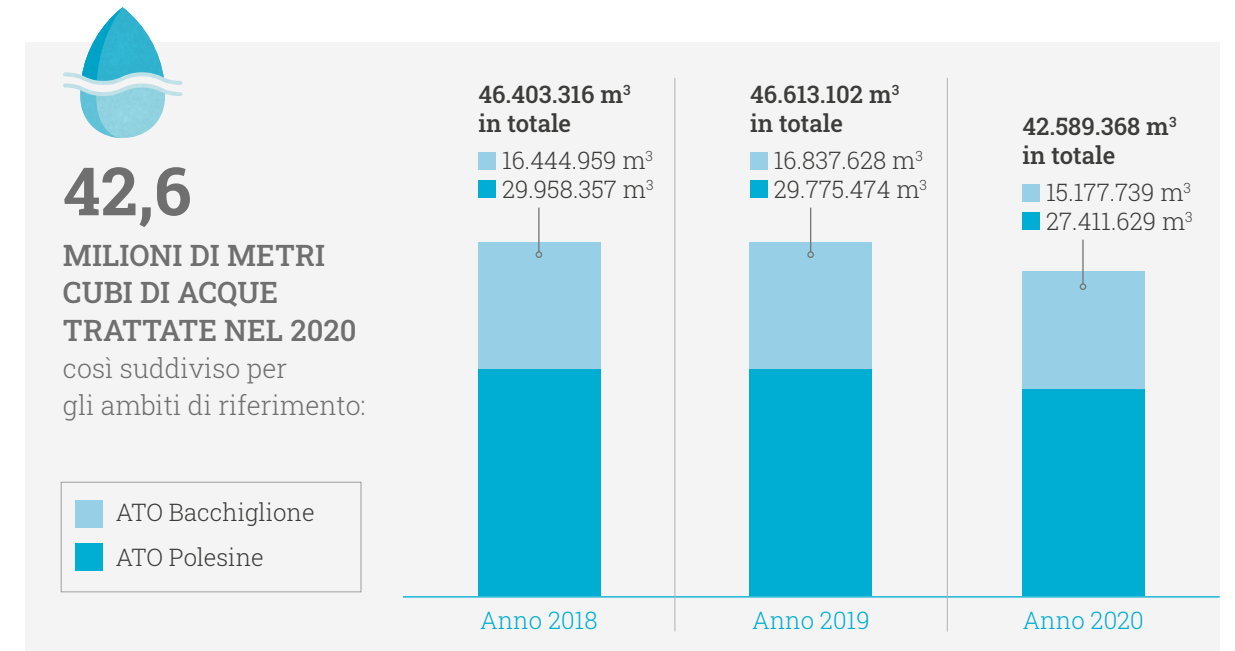
 ISPEZIONE E CONTROLLO DI CATERATTE E SCOLMATORI

 MANUTENZIONE DEI SOLLEVAMENTI FOGNARI

Il ciclo di gestione degli impianti di depurazione

Al 31 dicembre 2020 acquavenete gestisce complessivamente n. 104 depuratori (l'impianto di Agugliaro è stato dismesso il 03/03/2020) e n. 40 vasche Imhoff.

I dati registrati nel 2020 evidenziano una diminuzione rispetto al 2019, pari a circa l'8%, causata essenzialmente dalla diversa piovosità registrata nel corso dell'anno. L'attività di conduzione dell'impianto di depurazione comprende: il controllo della funzionalità; il controllo dei parametri chimico-fisici delle acque reflue; la gestione della linea fanghi; la manutenzione programmata e straordinaria.



SISTEMA FOGNARIO STATO DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA

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

40 agglomerati urbani adeguati alla normativa ATO Bacchiglione come nel 2019

82 agglomerati urbani adeguati alla normativa ATO Polesine come nel 2019



La qualità dell'acqua: salute e sicurezza

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

Il sistema dei controlli Le attività del laboratorio

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

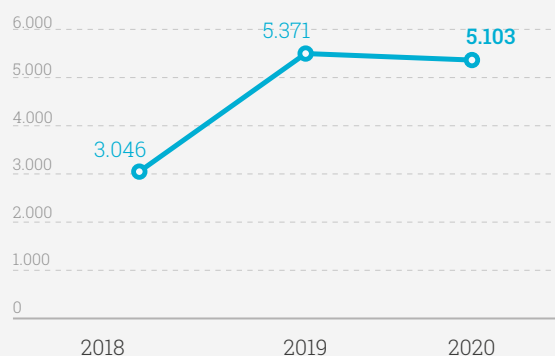
Nell'anno 2020 il Laboratorio aziendale ha effettuato investimenti in apparecchiature complesse, con la finalità di aumentare la capacità di analisi, di migliorare le performance della qualità del dato, nonché di estendere la competenza ad ulteriori tecniche di indagine. Nel corso dell'anno in esame si sono implementati nuovi metodi di prova per la determinazione di sostanze organiche alogenate e sostanze semi-volatili nelle acque destinate al consumo umano. A giugno 2020 il metodo di prova per la determinazione dei composti organici volatili è stato accreditato da ACCREDIA, a garanzia della competenza del Laboratorio analisi.

Il miglioramento dei risultati ottenuti con il potenziamento delle competenze e della dotazione strumentale è avvalorato anche da alcuni indicatori, quali il numero dei parametri accreditati, che arrivano a costituire i 2/3 dei parametri complessivamente analizzati. Nel 2020 sono stati analizzati **165.000 parametri** come somma del numero di determinazioni effettuate per i settori depurazione e potabilizzazione.

ACQUEDOTTO

I controlli che l'azienda effettua sono previsti annualmente nel **piano aziendale di autocontrollo**, redatto conformemente ai requisiti legislativi, in termini di numero di parametri e frequenze di controllo. I dati relativi alla qualità dell'acqua potabile sono pubblicati sul sito web aziendale e liberamente consultabili dai cittadini alla sezione [qualità dell'acqua](#). Le non conformità sull'acqua destinata al consumo umano prodotta e distribuita sono inferiori allo 0,1%, indice di un elevato standard qualitativo della risorsa acqua potabile.

Campionamenti: acqua potabile ⁽⁵⁾



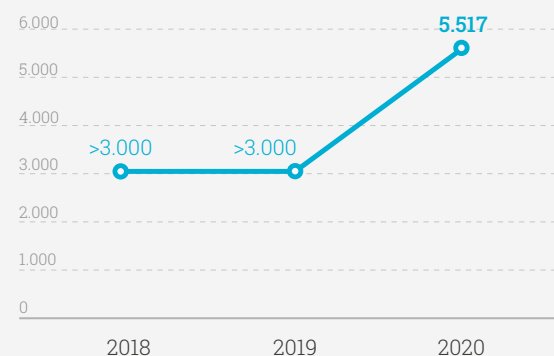
	2018	2019	2020
Parametri analizzati (acquedotto e fognatura)	125.000	170.000	165.072
Non conformità rilevate	<0,1%	<0,1%	<0,1%

SERVIZIO DEPURAZIONE

Ogni anno vengono eseguiti oltre 3.000 campionamenti di controllo, analizzando più di 50.000 parametri. Nel corso del 2020 solo 29 di questi 53.529 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.

Campionamenti: acqua depurata



	2018	2019	2020
Parametri analizzati analitici	>50.000	>50.000	53.529
Anomalie rispetto ai limiti	65	108	29



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

Gli inquinanti emergenti

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

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

cC6O4 - A marzo del 2019 è stato ritrovato il composto cC6O4 (etere perfluoroalchilico) nell'acqua potabile a valle della centrale di Corbola. Da ricerche di letteratura specifica è emerso che la sostanza è stata recentemente

introdotta nei processi industriali in sostituzione di altri composti PFAS non più utilizzati anche in stabilimenti produttivi che ricadono all'interno del bacino imbrifero del fiume Po. La sostanza in questione non rientra tra quelle normate dal D.Lgs. 31/01 e s.m.i. né tra quelle richieste dalla normativa regionale dei PFAS. *acquavenete* si è immediatamente attivata effettuando la sostituzione dei filtri a carboni attivi delle centrali di potabilizzazione situate sul Po, processo che si è rivelato efficace per la rimozione del composto.

IL TERRITORIO E LE AZIONI DI ACQUEVENETE

Nel territorio servito da *acquavenete* la presenza di PFAS fu riscontrata nell'acqua proveniente dalla Centrale di Almisano di Lonigo (gestita da Acque Veronesi), dal Pozzo Sant'Antonio e dalla derivazione di Almisano ex Acque Potabili. I Comuni di *acquavenete* serviti, anche parzialmente, dalla Centrale di Almisano di Lonigo sono: Montagnana, Alonte, Pojana Maggiore, Asigliano, Orgiano, Campiglia dei Berici, Agugliaro. Il Pozzo Sant'Antonio serve il Comune di Sarego, nell'area Bacchiglione. Dal Pozzo di Almisano ex Acque Potabili sono serviti i Comuni di Sarego (area Polesine) e Val Liona.

Fin da ottobre 2013, *acquavenete* ha provveduto ad installare filtri a carboni attivi di nuova generazione per contrastare efficacemente la contaminazione da PFAS le cui masse filtranti vengono periodicamente sostituite per garantire con continuità le performance del trattamento richiesto.

acquavenete effettua costanti monitoraggi per verificare i livelli di concentrazione dei

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

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

acquavenete ha realizzato in questi ultimi anni 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.

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:

 **Acque destinate al consumo umano: Valori in vigore dal 3 ottobre 2017**

- ▶ PFOA + PFOS ≤ 90 ng/l
- ▶ PFOS ≤ 30 ng/l
- ▶ ALTRI PFAS < 300 ng/l

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

Il controllo dei PFAS è inserito nel piano di autocontrollo aziendale: *acquavenete* 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 analisiipfas.it.

L'obiettivo "Zero Pfas" è oggi una realtà per tutti i Comuni gestiti da *acquavenete*. La maggiore frequenza nella sostituzione dei filtri ha consentito il raggiungimento del livello "zero" e permetterà di mantenersi sempre entro i rigorosi nuovi limiti fissati dalla Regione Veneto.



IL PROGETTO A LUNGO TERMINE

Il progetto regionale prevede estensioni di rete, per sostituire definitivamente il punto di approvvigionamento con fonti non contaminate da PFAS: in totale sono previste 10 nuove estensioni di rete pari a 230 km di nuova rete idrica per un investimento complessivo di Euro 226 milioni. L'estensione da Ponso a Montagnana dell'attuale condotta Monselice-Ponso garantirà l'approvvigionamento con acqua priva di PFAS, sfruttando una produzione residua notturna della fonte di Camazzole e della centrale di Piacenza d'Adige e con la contestuale realizzazione di un apposito serbatoio a Montagnana. Sono attualmente in corso di esecuzione i lavori di realizzazione delle opere finalizzate a risolvere definitivamente l'emergenza PFAS per Montagnana e l'area berica: la nuova condotta, che comprende oltre 22 chilometri di tubazioni da posare, Ponso-Montagnana-Pojana Maggiore e il serbatoio di accumulo da 10.000 metri cubi, che sarà realizzato a Montagnana. Si tratta di un intervento del costo complessivo di oltre Euro 25,5 milioni, di cui 22,6 milioni di opere, rientranti nel finanziamento del Ministero a disposizione del Commissario Straordinario per l'emergenza PFAS Nicola Dell'Acqua.

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

Questo progetto rappresenta l'ultimo tassello di una serie di azioni che *acquevenete* ha intrapreso con tempestività sin da quando nel 2013 è emersa la problematica di inquinamento

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

IL COMPOSTO cC604

A seguito del ritrovamento del composto cC604 nelle acque del fiume Po, il laboratorio aziendale si è attivato, in coordinamento con l'ULSS 5 e con il laboratorio analisi di Arpav per l'esecuzione dei controlli analitici nelle acque superficiali, di processo e potabili.

La sostanza in questione non rientra tra quelle normate dal D.Lgs. 31/01 e né tra quelle richieste dalla normativa regionale dei PFAS. Da ricerche di letteratura specifica è emerso che la sostanza è stata introdotta nei processi industriali in sostituzione di altri composti PFAS non più utilizzati anche in stabilimenti produttivi che ricadono all'interno del bacino imbrifero del fiume Po.

A tutela degli utenti, pur in assenza di norme di legge relative al cC604, *acquevenete* ha provveduto alla sostituzione delle masse filtranti dei filtri a carbone attivo in tutte le centrali che attingono dal fiume Po in modo da garantire l'abbattimento dell'inquinante al di sotto dei limiti di quantificazione.

Nel corso del 2020 è continuato il monitoraggio del cC604 nelle acque da destinare e destinate al consumo umano, al fine di verificare l'efficacia dei sistemi di abbattimento installati negli impianti di potabilizzazione.

Allo stato attuale, *acquevenete* continua e continuerà a monitorare il fiume Po e a sostituire le masse filtranti a carbone attivo nelle proprie centrali con la rotazione necessaria all'abbattimento. Nel medio

periodo, tuttavia, *acquevenete* mira ad una soluzione duratura e radicale, ossia la dismissione delle centrali sul fiume Po e cambiare fonti di approvvigionamento,

mediante interconnessioni con le centrali sull'Adige e, per la zona del basso polesine, con l'acqua pedemontana proveniente da Camazzole.

Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio

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

Il servizio ai clienti

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

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE

La Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta SII) rappresenta uno strumento di tutela degli utenti, nella quale vengono riportati gli standard di qualità del servizio, in conformità alle disposizioni ARERA, con l'indicazione dei tempi entro i quali le prestazioni devono essere eseguite, nonché gli eventuali indennizzi a favore del Cliente in caso di mancato rispetto degli stessi. La Carta del Servizio Idrico Integrato prevede:

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

A seguito dell'istanza per l'estensione del termine di affidamento al 2036 per *acquevenete*, con Deliberazione n. 3 del 16/04/2019 il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha approvato la Carta dei Servizi. Con Deliberazione n. 15 del 16/12/2019 il Consiglio di Bacino Polesine ha invece integrato la Carta dei Servizi con le disposizioni relative alla Deliberazione ARERA n. 311/2019 REMSI. Sono tuttora in corso le attività di integrazione dei sistemi informativi e relativa interfaccia per la gestione del customer care aziendale. La Regolazione della Qualità Commerciale definita da ARERA prevede che il mancato rispetto degli standard specifici comporti la corresponsione al cliente di un indennizzo automatico, che viene accreditato direttamente in bolletta.



LA GESTIONE CONTRATTUALE

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

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

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



GLI SPORTELLI INTERAZIONE CON I CLIENTI

Gli sportelli a disposizione degli utenti sono 15 dislocati sul territorio gestito. Da marzo a luglio, gli sportelli hanno sospeso l'attività in presenza che è continuata con i sistemi alternativi cosiddetti "smart". Da luglio è ripresa la funzionalità di sportello in presenza presso le sedi di Monselice e di Rovigo, previa prenotazione telefonica in quanto uniche sedi adeguate alle disposizioni del Ministero per l'accesso al pubblico.

La modalità di "servizio su appuntamento" ha riscontrato il favore da parte della clientela che ha permesso di evitare gli assembramenti ma soprattutto di ottimizzare i tempi per evasione pratiche annullando inutili attese.

Nonostante le difficoltà della pandemia l'orario continuato, introdotto nel 2019, è stato confermato anche per il 2020 presso gli sportelli di Monselice e Rovigo dalle 8.30 alle 16.30, dal lunedì al venerdì oltre al sabato dalle 8.30 alle 12.30 a Rovigo.

Ad esclusione del mese di aprile sono rimasti a disposizione anche i recapiti acquevenete presso gli sportelli fisici in partnership di Centro Veneto Energie dislocati nei Comuni di: Albignasego, Conselve, Este, Montagnana, Solesino e Porto Viro, integrati dal mese di ottobre dal nuovo sportello di Lendinara con orari uniformati su fascia oraria centrale dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì, mentre il sabato mattina dalle 9 alle 13.

L'apertura degli sportelli fisici sul territorio è rimasta ampia attualmente la disponibilità settimanale è oltre le 280 ore con una media giornaliera dal lunedì a venerdì di 50 ore e il sabato di 28 ore.

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 non si è confermato l'aumento del flusso

utenti rispetto al 2019 presso gli sportelli fisici, che hanno lavorato su appuntamento o su appuntamento telefonico. I contatti totali con l'utenza sono stati complessivamente pari a 73.650 in linea col dato registrato nel 2019 (n° 72.817).

DIGITALIZZAZIONE

Nel 2020 si è presentata l'esigenza di chiudere e/o limitare l'accesso agli sportelli fisici – causa pandemia – è stato perciò attivato il servizio di appuntamento telefonico per garantire la continuità di tutti i servizi di sportello al cliente. È stato altresì attivato il servizio di invio della bolletta elettronica.

Da ottobre 2020 acquevenete ha inoltre analizzato una revisione completa dello Sportello OnLine, al fine di ampliare e

ottimizzare le richieste di sportello per incentivare ulteriormente il canale digitale. Nel corso dell'anno 2021 è prevista la messa in opera dei necessari adeguamenti del portale, compreso quello che permetterà all'utente di accedere tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che ti permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati) e CNS (Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che ti permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati) come tra l'altro richiesto da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale che innova la Pubblica Amministrazione).

Nel 2021 si completerà anche l'attivazione del sistema di pagamento PagoPA (una nuova modalità per eseguire tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata).



I volumi medi di acqua erogata e il costo del servizio

La gestione sostenibile della risorsa idrica è misurabile anche in relazione all'andamento dei consumi di acqua da parte degli utenti. Il monitoraggio dei relativi indicatori, per tipologia di clientela (residenziale / agricolo zootecnico commerciale / industriale) consente di valutare tale dato. Si riportano i dati distinti per bacino in quanto rappresentativi di realtà con alcune differenze nel tessuto economico e conseguenti consumi medi.

Le differenze nei consumi medi delle diverse tipologie di utenze dipendono dal diverso tessuto economico dei territori.

Il dato riferito alla tariffa tipo (famiglia 3 persone, 150 m³ anno di consumo, iva inclusa) si attesta su € 356,47. Il dato si mantiene costante in quanto la tariffa è invariata rispetto al 2018.

Volumi medi annui di acqua erogata per tipologia di clientela

	2019		2020	
	ATO Bacchiglione	ATO Polesine	ATO Bacchiglione	ATO Polesine
Agricolo e allevamento	1.349 m ³	1.539 m ³	1.949 m ³	1.436 m ³
Industriale	3.986 m ³	1.524 m ³	5.588 m ³	4.127 m ³
Domestico	119 m ³	119 m ³	131 m ³	118 m ³
Altri usi	209 m ³	256 m ³	271 m ³	217 m ³
Volumi in rete / fatturati per abitante domestico	45 m ³	45 m ³	51 m ³	51 m ³
Litri al giorno in rete / fatturati per abitanti totali	120 litri	120 litri	139 litri	139 litri



356,47
€/anno

COSTO MEDIO DELL'ACQUA

per una famiglia tipo di 3 persone con consumi annui di 150 m³ nel 2020, come nel 2019

CLIENTI

OBIETTIVO RIDUZIONE TARIFFARIA

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



-2%

RIDUZIONE IN BOLLETTA RISPETTO ALL'ANNO DI RIFERIMENTO 2017
come nel 2019

LE INIZIATIVE PER L'UTENZA ECONOMICAMENTE SVANTAGGIATA

Anche per l'anno 2020, a favore dell'utenza economicamente svantaggiata, *acquevenete* ha destinato un importo di Euro 240 mila per erogare un bonus idrico integrativo rispetto a quello previsto dall'Autorità nazionale, ampliando la platea di beneficiari e variando le soglie di accesso allo stesso. Tale importo è in corso di erogazione. Nel corso del 2020 è stato inoltre stanziato un ulteriore bonus integrativo ATO – Covid-19 di € 111.827 con fondi derivanti dall'avanzo di amministrazione dell'Ente d'Ambito Bacchiglione.

Nel corso del 2020 *acquevenete* ha agevolato circa **5.400 nuclei familiari** con

l'erogazione del bonus. Al fine di agevolare il cliente, *acquevenete* garantisce inoltre, conformemente alla normativa regolatoria, la possibilità della rateizzazione della bolletta.

268

MILA EURO
BONUS IDRICO ARERA
EROGATO
NEL 2020

112

MILA EURO
BONUS IDRICO INTEGRATIVO
EROGATO
NEL 2020



PERDITE OCCULTE

Gli strumenti messi a disposizione dell'utenza per fronteggiare le eventuali dispersioni d'acqua a valle del contatore, non visibili e accidentali sull'impianto idrico privato, fanno riferimento ai Regolamenti di servizio idrico dei Consigli di bacino "Bacchiglione" e "Polesine" rispettivamente all'art.37 e art.27. Le differenze riguardano le modalità di ricalcolo dei consumi e la gestione di

un "fondo garanzia" a adesione volontaria limitato all'utenza del Polesine per circa il 47% delle utenze. L'intenzione di entrambi i Consigli di Bacino è quella di affrontare il tema "perdite occulte" in occasione della prossima revisione dei regolamenti di servizio prevista nei prossimi mesi allineando gli strumenti di intervento per adottare uno standard unico sul territorio.

Qualità, efficienza e sicurezza del servizio

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

organizzative coerenti con le aspettative di chi usufruisce dei servizi.

In occasione del periodico riesame del Sistema di Gestione Integrato di qualità, sicurezza e ambiente, la Direzione valuta il grado di soddisfazione dei clienti principalmente mediante l'analisi dei reclami/segnalazioni

pervenuti ed il monitoraggio dell'andamento del numero dei clienti.

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

QUALITÀ ED EFFICIENZA

acquavenete mantiene costante l'attenzione alla qualità del servizio reso all'utenza, nel rispetto degli standard minimi e dei livelli

specifici e generali di qualità stabiliti da ARERA. Nel 2020, per l'Ambito Bacchiglione, il totale delle prestazioni eseguite è pari a 643.950, di cui entro lo standard 633.596 (98%) e fuori standard 10.353 (2%), mentre, per l'Ambito Polesine, il totale delle prestazioni eseguite è pari a 664.418, di cui entro lo standard 651.480 (98%) e fuori standard 12.938 (2%).

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

QUALITÀ ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO	2018	2019	2020
Rispetto degli standard di qualità Carta dei Servizi	100%	100%	100%
PRESTAZIONI			
Totale delle prestazioni eseguite di cui entro lo standard	n.d.	1.528.960 94%	1.308.368 98%
Numero di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	n.d.	12.758	23.291
Tempo di attivazione della fornitura entro lo standard ⁽⁷⁾	n.d.	85% - 96%	98% - 99%
Tempo di esecuzione della voltura entro lo standard	n.d.	99%	99% - 95%
Fascia di puntualità per appuntamenti entro lo standard ⁽⁷⁾	n.d.	100% - 99%	100%
SPORTELLI			
Numero clienti serviti agli sportelli	n.d.	69.587	14.641
Tempo medio di attesa allo sportello	16 minuti	25 minuti	22 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli rispetto allo standard ⁽⁷⁾	n.d.	91% - 93%	93% - 95%
CALL CENTER			
Numero di chiamate ricevute dai call center aziendali	n.d.	98.893	96.689
Tempo medio di risposta al call center per clienti residenziali ⁽⁶⁾	228 secondi	200 secondi	169 secondi

(6) Escluso IVR (7) Dati riferiti ai due bacini Bacchiglione e Polesine

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

	2018	2019	2020
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento entro lo standard	n.d.	93%	96%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (rispetto allo standard di 3h)	83%	90%	96%
Interruzioni di servizio non programmate	268	338	709 ⁽⁸⁾

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Al fine di preservare un rapporto diretto con l'utenza e di migliorare la qualità del servizio reso e la trasparenza dell'informazione, acquavenete ha definito una procedura volontaria di conciliazione, quale ulteriore strumento di riscontro ai reclami ricevuti. Il Regolamento, che riporta in sintesi tutti i canali a disposizione dell'utente per presentare un reclamo, è stato al momento sottoscritto da alcune associazioni attive sul territorio.

Nel corso del 2020 sono state avviate e concluse positivamente n. 31 procedure conciliative. acquavenete ha, inoltre, concluso con esito positivo n. 12 pratiche di conciliazione avviate da utenti che si sono rivolti direttamente al servizio nazionale dell'Autorità. L'aumento delle procedure conciliative è correlato alla maggior differenza riguardo la conoscenza delle stesse promossa da acquavenete nel corso del 2019 a vantaggio dell'utente finale.

	2018	2019	2020
Numero complessivo di reclami ricevuti	426	664	488
Tempo medio di risposta ai reclami	20 giorni	39 giorni	28 giorni

19 Procedure conciliative locali avviate e concluse positivamente (7 nel 2019)

12 Procedure conciliative e pratiche utenti dirette ARERA e concluse positivamente (5 nel 2019)



(8) La maggior numerosità rispetto agli anni passati è dovuta alla tenuta dei registri informatici, che obbligano ad una diversa e più dettagliata registrazione degli eventi.

La gestione della catena di fornitura

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

Le politiche di gestione della catena di fornitura

LA PIATTAFORMA VIVERACQUA PROCUREMENT

acquevenete, insieme agli altri gestori aderenti al consorzio Viveracqua S.a.r.l., tra le altre attività, operano in sinergia nel campo degli acquisti.

Attraverso la Centrale Unica di Committenza le aziende centralizzano i fabbisogni, le procedure di gara e le modalità di selezione dei fornitori. A tale scopo è stato definito un regolamento, che disciplina le modalità di scelta dei contraenti per l'affidamento e l'esecuzione di lavori, servizi e forniture.

Viveracqua Procurement è la piattaforma informatica di Viveracqua per la gestione delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture.

La piattaforma è uno strumento di comunicazione e interazione con i fornitori, volto a garantire trasparenza e rigore nelle trattative ed efficienza nel processo di contrattazione, nell'interesse reciproco delle parti. Attraverso la piattaforma è possibile effettuare l'iscrizione all'Albo Unico Regionale, al quale i gestori di Viveracqua possono ricorrere per qualsiasi tipo di procedura di gara.

acquevenete seleziona i fornitori, richiedendo loro di condividere e rispettare i principi della politica della Società, di adottare le procedure di qualità ambiente e sicurezza, di mantenere comportamenti adeguati e coerenti con

gli obiettivi fissati, nel rispetto del D.Lgs. 231/2001 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche), del GDPR 2016/679 (Regolamento Generale per la protezione dei dati personale) e del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli appalti pubblici).

I RAPPORTI CON I FORNITORI IL CODICE ETICO

Le relazioni con i fornitori sono regolate dal Codice Etico e sono oggetto di monitoraggio periodico. La scelta del fornitore e, in generale, i processi d'acquisto di beni e servizi avvengono nel rispetto dei principi di concorrenza, non discriminazione, trasparenza e economicità secondo le modalità indicate nel Codice degli appalti pubblici.

TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI PROFILI ETICI

Nell'ambito delle politiche di approvvigionamento, acquevenete contribuisce al conseguimento di obiettivi ambientali attraverso l'inserimento nella documentazione di gara – ogni qual volta ciò sia possibile e opportuno in relazione all'oggetto dell'appalto – di requisiti di partecipazione e/o criteri di attribuzione dei punteggi connessi al possesso, da parte dell'operatore economico, di registrazione EMAS, ovvero di certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 o di marchi Ecolabel UE.

Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità

Rif. GRI: 102-13, 103-2, 103-3, 413-1








Le relazioni con le istituzioni

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

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

Consiglio di Bacino: con Deliberazione n. 11 del 15/12/2020 la Carta dei Servizi del Consiglio di Bacino Bacchiglione è stata oggetto di revisione per adeguarla alla normativa regolatoria vigente. I Regolamenti del Servizio Idrico Integrato saranno oggetto di revisione nel corso del 2021.

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

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

Associazioni - Membership

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. Obiettivi di Viveracqua sono economie di scala, di scopo, ricerca, sviluppo ed innovazione.

Nel corso degli anni il progetto Viveracqua si è dotato di molteplici strumenti per realizzare questi fondamentali obiettivi: tra essi, i Gruppi di lavoro permanenti, i tavoli di lavoro interlocutori di livello regionale ed europeo, i progetti formativi condivisi, una Centrale Unica di Committenza.

Attualmente Viveracqua aggrega 12 aziende venete a capitale interamente pubblico, con un bacino d'utenza di 4,8 milioni di abitanti. Delle tappe più importanti raggiunte si richiama l'emissione degli *Hydrobond* che, nelle tre FASI dal 2014 al 2020, hanno consentito di raccogliere finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa Euro 427 milioni, dando vita alla prima operazione di questo tipo fra aziende del servizio idrico integrato in Italia ed Europa.

È inoltre proseguito il progetto "**Viveracquablab**", una rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattore comune le competenze e le tecnologie a disposizione delle diverse aziende, per analizzare la qualità delle acque potabili e reflue e garantire la tutela della risorsa idrica.



La presenza, la comunicazione e gli eventi sul territorio

La pandemia da Covid-19 ha colpito ogni tipo di manifestazione o evento organizzato in presenza, stravolgendo in modo improvviso la programmazione annuale che era stata pianificata.

Tale circostanza ha obbligato ad una riflessione di lungo termine sulle attività che in precedenza venivano implementate abitualmente e che sono state, per causa di forza maggiore, sospese: le frequentazioni fisse e programmate, come il momento di incontro con la cittadinanza in occasione della giornata mondiale dell'acqua, le relazioni con il mondo della scuola, con i partner o con le istituzioni.

Dinanzi a questo mutato contesto, il primario obiettivo per l'azienda è comunque stato quello di non fermarsi e non interrompere completamente queste attività, pur con la fatica di dover riprogrammare modalità diverse, di entrare in una nuova dimensione con il chiaro obiettivo di rimanere vicini agli utenti e al territorio.

La collaborazione di *acquevenete* all'interno del gruppo di lavoro "comunicazione" di Viveracqua è continuata, si è consolidata e questo ha supportato tutti i gestori nel garantire una efficace comunicazione dell'emergenza.

Si è lavorato per fare rete, scambiare informazioni, preparare progetti di educazione a distanza per le scuole, momenti formativi e anche convegni da realizzarsi nel 2021.

Rapporti con clienti e media

MEDIA

L'attività di ufficio stampa nell'anno 2020 è stata improntata a un rapporto stabile, collaborativo e trasparente con gli organi di comunicazione locale, con l'obiettivo di rendere accessibili e conosciute dalla cittadinanza le attività dell'azienda e il suo impegno quotidiano per garantire, comunque, buoni standard di servizio. In particolare, nel corso dell'anno si è rivelato cruciale comunicare correttamente e tempestivamente le misure di sicurezza intraprese, in relazione all'emergenza Covid-19 e le nuove modalità per l'accesso ai servizi e agli sportelli.

UTENTI

Nel 2020 sono stati pubblicati e inviati tramite app **340 avvisi sul portale web** acquevenete.it, di cui 131 – quelli inerenti agli interventi programmati sulla rete o modifiche degli orari di apertura - sono stati anche inviati agli organi di stampa.

Il servizio on line, già attivo, è sicuramente risultato fondamentale per garantire l'informazione ai cittadini, tenuto conto della chiusura degli sportelli in presenza.



INIZIATIVA ACQUA DI CASA MIA



Consegnate a tutti i bambini della scuola primaria, grazie alla collaborazione delle amministrazioni comunali e delle scuole, le borracce dell'iniziativa "Acqua di casa mia" destinata a sensibilizzare le nuove generazioni ad un uso consapevole dell'acqua del rubinetto.

PROCESSO PFAS

acquevenete si è costituita parte civile in due procedimenti penali a carico degli ex manager della ditta Miteni SpA di Trissino, accusati di aver provocato con sversamenti incontrollati di materiale chimico, un disastro ambientale di ingenti dimensioni, che ha colpito parte delle province di Verona, Vicenza e Padova. I reati contestati nei due procedimenti coprono l'arco temporale che va dal 2003 al 2017. Tra le accuse anche quella recente (la chiusura indagini è di agosto 2020) di aver immesso nelle falde del sotto suolo GenX (esafluoropropene) e cC604 (acido perfluorottansolfonico). Quest'ultima inchiesta, denominata "Pfas2", prende in considerazione i reati commessi dal 2013 al 2017, mentre quella precedente, "Pfas1", copre i reati dal 2003 al 2013.



L'educazione alla sostenibilità

L'educazione alla sostenibilità dedicata alla scuola è stata rivolta, come già da alcuni anni, a garantire percorsi educativi in grado di mettere a confronto gli studenti, facilitando il dialogo e mettendo a loro disposizione conoscenze scientifiche, per aiutarli a trasformare le conoscenze in competenze, oltre a stimolare in loro una riflessione critica e un'azione ponderata.

A tale scopo, mantenendo la permanenza a scuola di acquevenete come obiettivo, si è continuato a lavorare in presenza, ma sempre in sicurezza, finché è stato possibile per garantire la formazione, per poi convertire i progetti educativi in chiave digitale, allo scopo di offrire a studenti e insegnanti continuità nel percorso di educazione ambientale e alla sostenibilità.

TIROCINI UNIVERSITARI E PROGETTI ALTERNANZA SCUOLA / LAVORO

Per finalità educative acquevenete organizza momenti di alternanza fra studio e lavoro nell'ambito dei processi formativi per agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro. acquevenete mantiene attive le convenzioni per lo svolgimento di " tirocini " e " stage formativo curricolare " con le Università di Padova, Venezia e Ferrara.

acquevenete ritiene, infatti, che questo tipo di esperienza formativa sia importante per i giovani che devono inserirsi nel mondo del lavoro, permettendo allo studente di entrare direttamente in relazione con l'ambito lavorativo.

Per acquevenete, questi percorsi formativi costituiscono una vantaggiosa opportunità di scambio con giovani portatori di conoscenze scientifiche aggiornate.

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



STRUTTURA ORGANIZZATIVA
MODELLO 231
CERTIFICAZIONI
GOVERNO
ANTICORRUZIONE
TRASPARENZA
SISTEMA DI GESTIONE
GESTIONE RISCHI
SICUREZZA VALORI
PREVENZIONE
CORRETTEZZA
CONTROLLO COMPLIANCE

PRIVACY
AUDIT
NORMATIVA
PRINCIPALI
CODICE ETICO

03

La Governance

Per una corretta ed efficiente gestione di impresa

Il governo dell'impresa e la struttura organizzativa

Rif. GRI: 102-18, 405-1

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

Il **Consiglio di Amministrazione** ha la responsabilità della gestione della Società. Il Presidente ha funzione di Legale Rappresentante. Il **Collegio Sindacale**, composto da tre membri effettivi e due supplenti nominati dall'Assemblea dei soci, vigila sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile. La Società è condotta da un **Direttore Generale**, il quale assume ogni misura di iniziativa per l'attuazione degli indirizzi strategici della Società.

COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO

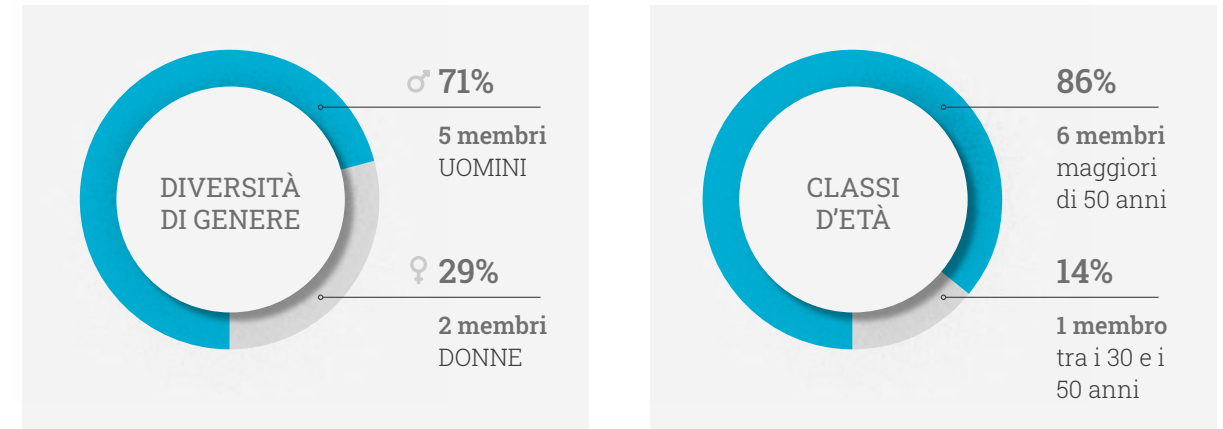
ANNO 2020	
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
Presidente	Piergiorgio Cortelazzo
Vice Presidente	Massimo Bergamin
Consiglieri	Emanuele Barbeta, Antonio Bombonato, Alessandro Ferlin, Paola Fortuna, Anastasia Nariuzzi
COLLEGIO SINDACALE	
Presidente	Angelo Capuzzo
Sindaci effettivi	Raniero Mazzuccato Luisa Angela Vallese
DIRETTORE GENERALE	
	Monica Manto
ASSEMBLEA DI COORDINAMENTO INTERCOMUNALE	
Presidente	Luigi Viaro Sindaco del Comune di Lendinara
Vice Presidente	Modesto Lazzarin Sindaco del Comune di Terrassa Padovana

ASSEMBLEE SPECIALI

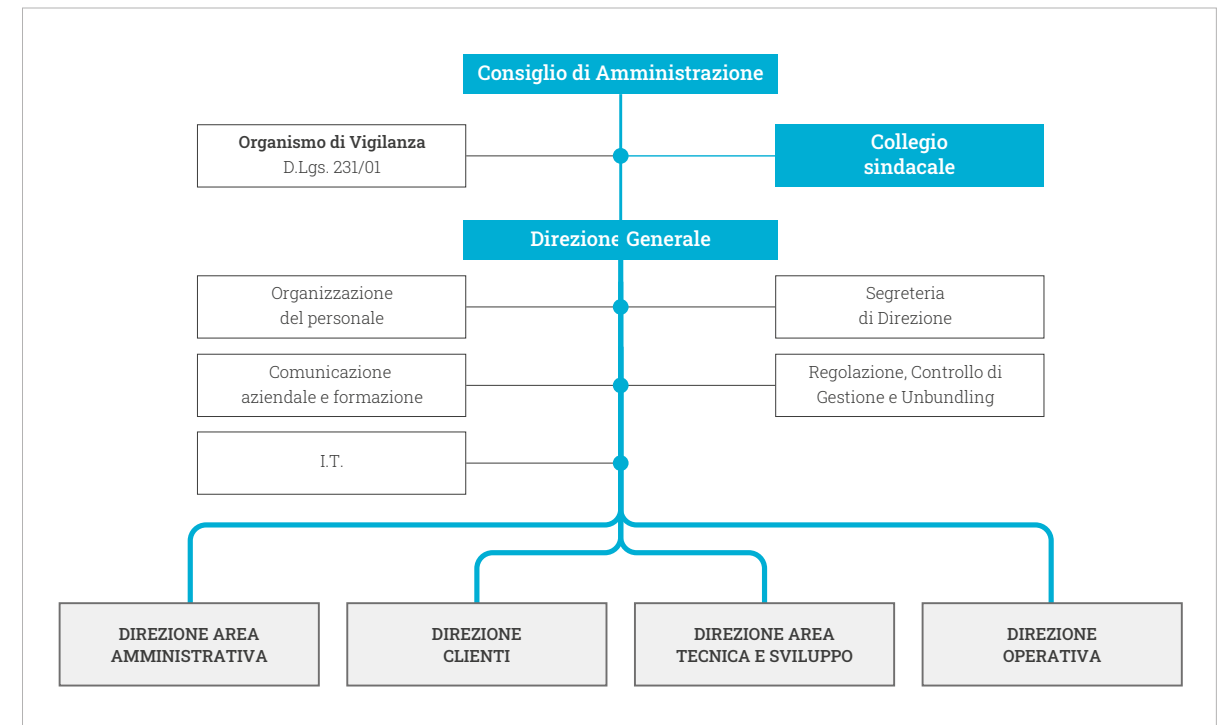
Per ciascun Ambito Territoriale Ottimale (Bacchiglione e Polesine) è istituita un'Assemblea Speciale, costituita dagli Enti locali soci appartenenti a detti Ambiti, per

assumere le deliberazioni sulle questioni concernenti in via esclusiva ai rispettivi Ambiti: ATO Bacchiglione e ATO Polesine.

Composizione del Consiglio di Amministrazione



L'ORGANIZZAZIONE



Il modello di controllo e le misure di prevenzione della corruzione

Rif. GRI: 102-16, 102-17, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3

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



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

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa (assimilabile alla responsabilità penale) a carico degli Enti per reati commessi, nel loro interesse o vantaggio, da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione e di direzione degli Enti stessi, o da persone fisiche sottoposte alla loro vigilanza o direzione.

La responsabilità amministrativa dell'Ente si aggiunge a quella della persona fisica che ha materialmente commesso il reato e sono entrambe oggetto di accertamento nel corso del medesimo procedimento innanzi al Giudice penale. L'Ente può essere chiamato a rispondere solo in relazione a determinati

reati (c.d. reati presupposto) individuati dal Decreto, nonché dalle leggi che espressamente richiamano la disciplina dello stesso.

Il CdA di *acquevenete* ha adottato il Modello 231 di organizzazione, gestione e controllo con l'intento di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, nonché di aumentare la diffusione della cultura della gestione dei rischi e dei controlli sulle attività e sui processi aziendali. Il modello include i principi di comportamento formalizzati nel Codice Etico.

Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento, spetta all'Organismo di Vigilanza (OdV) che deve effettuare attività di audit, volte a verificare la corretta applicazione delle regole definite dall'azienda e che il Modello nel suo complesso sia idoneo ai profili di rischio evidenziati. L'attività dell'OdV è pianificata e organizzata attraverso una serie di riunioni con i soggetti apicali della Società, con il Collegio Sindacale, con verifiche periodiche, che interessano le aree ritenute sensibili in base al Modello adottato da *acquevenete*, e anche tramite la partecipazione ad attività di formazione dei dipendenti.

acquevenete, a seguito di una mappatura delle attività aziendali sensibili ai rischi di reato inclusi nel D.Lgs. 231/2001, ha definito una serie di protocolli da seguire nello svolgimento dei processi aziendali esposti al rischio potenziale di commissione di reati 231.

La Società regolarmente rende disponibili i conseguenti flussi informativi all'Organismo di Vigilanza sui fatti maggiormente sensibili ai fini di tali rischi. I protocolli sono periodicamente aggiornati e hanno una diffusione capillare presso tutti i lavoratori attraverso la loro pubblicazione sul portale informativo aziendale.

La loro applicazione è analizzata e monitorata durante la fase di audit. Nel 2020 sono stati approvati e pubblicati i protocolli in materia di: 1) partecipazione a procedimenti giudiziari, stragiudiziali e arbitrati, 2) accordi transattivi, 3) selezione, assunzione e gestione del personale, 4) gestione degli acquisti, 5) gestione delle risorse finanziarie, dei rapporti con le banche e intermediari finanziari, 6) un protocollo contrattuale generale, 7) rapporti con la Pubblica amministrazione in occasione di accertamenti, ispezioni e verifiche, 8) liberalità e donazioni, 9) rimborsi spese al personale, 10) gestione e utilizzo dei mezzi aziendali, 11) utilizzo delle risorse informatiche.

Le attività di risk assessment 231

L'attività di risk assessment riguarda tutti i processi aziendali di *acquevenete*. È stata svolta una mappatura delle attività in capo alle aree direzionali e di staff, rilevando una loro eventuale esposizione al rischio.

I rischi esaminati sono di compliance normativa, affidabilità e integrità delle informazioni, salvaguardia del patrimonio aziendale ed efficacia ed efficienza delle operazioni.

La mappa dei rischi comprende i rischi di frode, corruzione e reati di cui al D.Lgs. 231/01. In particolare, nel corso del 2020, sono stati individuati 208 scenari di rischio rispetto ai quali, a valle della mitigazione del rischio

operata dal sistema di controllo interno, si è valutato sia il rischio inerente sia il rischio intrinseco.

Tale attività è stata condotta sulla base delle risultanze delle precedenti valutazioni, sugli esiti e criticità delle attività di audit condotte. Le valutazioni riferite all'evento di rischio sono state guidate e tarate in rapporto alla tipologia dei processi. I rischi di cui al D.Lgs. 231/01 sono stati individuati per macro-processi, valutati con assessment ad hoc e inclusi nel risk assessment nell'ambito dei rischi di compliance normativa.

Nell'ambito dell'attività di risk assessment, le aree di rischio da reato di corruzione sono identificate prevalentemente nella tenuta di rapporti con Autorità e organismi di diritto pubblico di vigilanza e controllo che *acquevenete* intrattiene ad esempio nell'ambito della partecipazione a procedure di gara a evidenza pubblica, nella richiesta di provvedimenti e autorizzazioni amministrative, nell'invio di atti rendicontativi, nella stipula ed esecuzione di contratti con la Pubblica amministrazione.

Tali aree, insieme ad ambiti come gli appalti, le donazioni e sponsorizzazioni, le spese di rappresentanza e la gestione di posizioni creditorie, sono oggetto di costante monitoraggio. A queste si aggiungono le aree esposte al reato di corruzione tra privati, quali la gestione dei contratti attivi (predisposizione, partecipazione a bandi di gara, negoziazione ecc.) i rapporti con i terzi, la selezione, assunzione e gestione amministrativa del personale e l'approvvigionamento di beni, lavori e servizi.

In base alla matrice individuata nel risk assessment, è stata svolta un'analisi specifica sul rischio corruzione esaminandola nelle sue modalità attuative rispetto ai vari processi e interlocutori di riferimento (es. Pubblici Ufficiali).



Nel corso del 2020 è stato portato a termine il piano di audit e sono stati svolti gli audit previsti aventi rilevanza ai fini anticorruzione. Nel corso di queste attività non sono stati rilevati episodi di corruzione che abbiano coinvolto amministratori o dipendenti di *acquevenete*, così come non ci sono state segnalazioni per episodi di corruzione ai sensi del Modello 231/2001.

Attività formativa ed organizzativa

Nel corso dell'anno 2020 sono state effettuate le seguenti attività: formazione dei soggetti apicali e dei preposti; attivazione e predisposizione dei flussi informativi verso l'OdV; promozione dell'aggiornamento del Modello; incontri con alcuni soggetti apicali e organi di controllo della Società; esecuzione di una serie di audit per la verifica della corretta attuazione del Modello all'interno del processo. Nel 2020 è proseguita l'attività di vigilanza e controllo, iniziata nel 2019, sulle tematiche del Modello e verifica dei singoli protocolli. I controlli si sono concentrati sulla verifica del rispetto delle procedure societarie, nonché sulla verifica della conformità normativa dei comportamenti finali adottati. Si è posta specifica attenzione al recepimento della direttiva EU 2017/1371 (c.d. direttiva PIF, relativa alla lotta contro la frode che lede gli interessi finanziari dell'Unione), il cui decreto è in fase di approvazione da parte del Consiglio dei Ministri. Il Consiglio di Amministrazione viene informato annualmente delle attività svolte dall'OdV e Internal audit, attraverso i verbali di incontro e la Relazione annuale.

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



IL CODICE ETICO AZIENDALE

Il Codice Etico, che costituisce parte integrante del Modello, è il documento che contiene gli impegni e le responsabilità etiche che amministratori, lavoratori e collaboratori sono tenuti a mettere in pratica nella realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il Codice Etico indirizza la gestione aziendale e i comportamenti individuali verso il rispetto dei valori etici e i principi di funzionamento di *acquevenete* che costituiscono, insieme alla missione, la base dei principi contenuti negli articoli che compongono il Codice.

Tali principi e regole ispirano il comportamento di *acquevenete* nei confronti di tutti gli Stakeholder e sono posti alla base delle relazioni tra gli stessi. Esso costituisce uno strumento con cui la Società si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, alla promozione del processo di sviluppo socio-economico del territorio servito.

Del Codice è data ampia diffusione, inclusi i Soggetti Esterni, che si impegnano al rispetto dello stesso, in forza di apposita accettazione o di apposite clausole contrattuali.

La qualificazione dei fornitori richiede espressamente la condivisione del Codice e i contratti di fornitura predisposti da *acquevenete* contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del codice stesso.

Sostenibilità e valore condiviso, valorizzazione delle diversità e inclusione, collaborazione reciproca e cooperazione, continuità del servizio e innovazione digitale, rigenerazione dell'ambiente, sono alcuni dei concetti che caratterizzano il Codice Etico di *acquevenete*.



I PRINCIPI DEL CODICE ETICO:

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

Contrasto alla corruzione

Raccordo con trasparenza e anticorruzione

La normativa di riferimento individua tre ambiti soggettivi di applicazione degli obblighi di trasparenza e anticorruzione (art. 2-bis del D.Lgs. 33/2013):

- a) Pubbliche amministrazioni, per le quali è prevista l'applicazione integrale del decreto trasparenza e delle misure di prevenzione della corruzione;
- b) Società in controllo pubblico, ad eccezione delle società quotate, per le quali è prevista l'applicazione della medesima disciplina dettata per le pubbliche amministrazioni, in quanto compatibile. In particolare, per quanto riguarda l'anticorruzione è previsto che la società nomini un Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT) o, in alternativa e ove già presente un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/01, adotti misure integrative anticorruzione idonee a prevenire fenomeni di corruzione e di illegalità in coerenza con le finalità della L. 190/2012;
- c) Società partecipate, per le quali si applica la disciplina in materia di trasparenza limitatamente ai dati e documenti inerenti all'attività di pubblico interesse svolta, mentre non è prevista l'applicazione della normativa anticorruzione.

acquevenete si è dotata di un articolato sistema di compliance, costituito da strumenti e Politica Anticorruzione tesi a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione attiva e passiva, ad integrazione di quanto è previsto nel **Codice etico**, nel **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231 e nelle misure integrative**.

La corruzione e la frode rappresentano un rischio importante in quanto possono compromettere in maniera significativa la reputazione e l'immagine aziendale, oltre che procurare danni economici rilevanti. *acquevenete* prosegue dunque nell'applicazione, per quanto compatibili, delle norme sulla trasparenza ed in particolare delle disposizioni di cui al D.Lgs. 33/2013 per quanto riguarda l'attività afferente al pubblico servizio.

In adempimento all'atto di indirizzo emanato dall'Assemblea di Coordinamento Intercomunale per la quale è preminente l'interesse alla prevenzione della corruzione e alla garanzia dell'imparzialità e pari trattamento nei confronti degli operatori economici, nonché alla diffusione delle informazioni relative al servizio pubblico erogato nei confronti degli enti soci e degli utenti, *acquevenete* promuove il contrasto alla corruzione e alle frodi sotto qualsiasi forma facendo proprio l'impegno alla "tolleranza zero", ribadita sia nel Codice Etico sia nelle



Misure integrative di prevenzione della corruzione.

L'impegno di *acquavenete* si applica sia verso i dipendenti che verso i soggetti terzi (ad esempio consulenti e fornitori) attraverso opportune misure di tipo preventivo, un sistema disciplinare e la previsione di specifiche clausole di tipo "etico" che tutti i dipendenti e i soggetti terzi devono accettare e fare propri. Il sistema anticorruzione di *acquavenete* è composto da:

- Codice etico;
- Politica per la qualità e la sostenibilità;
- Misure compensative di prevenzione della corruzione ad integrazione dell'esistente "Modello 231", che già contemplava le fattispecie di corruzione ricomprese nel D.Lgs.231/2001;
- Audit periodici e attività di formazione in ottica di prevenzione della frode e corruzione;
- Sistema di "whistleblowing" per la gestione di segnalazioni relative ad illeciti sia di natura corruttiva sia di potenziale rilevanza per il Modello 231/2001.

Nel corso del 2020 sono state svolte numerose attività di formazione in ambito anticorruzione, rivolte soprattutto a coloro incaricati di mettere in atto le azioni correttive emerse in sede di verifica del modello 231 che hanno coinvolto diverse fasce della popolazione aziendale; a tali attività formative hanno altresì partecipato dirigenti e apicali. L'attività formativa e di sensibilizzazione in tali ambiti si completa con le sessioni formative sul Codice Etico che, tra neoassunti e responsabili, hanno coinvolto un gran numero di lavoratori. Ad inizio 2021 sarà avviata l'erogazione di un corso di formazione base rispetto al concetto di corruzione e ai comportamenti attesi rivolto a tutta la popolazione aziendale.

Ai presidi sopra descritti, si affiancano le

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

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

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

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

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



INTERNAL AUDIT

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione e delle politiche praticate, l'attività dell'Ufficio di Internal Auditing si è focalizzata nel 2020 sulle aree e settori con più alto livello di rischio.

La gestione delle frodi e i meccanismi di segnalazione - whistleblowing

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

danno all'azienda, nonché a clienti, colleghi, cittadini, e a qualunque altra categoria di soggetti.

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

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



acquavenete / Sistema di filtrazione presso centrale di Alimascio, Longo

Le politiche ed il Sistema di Gestione Integrato

Rif. GRI: 103-2, 103-3

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

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

L'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, la Prevenzione della Corruzione rappresentano per *acquavenete* uno

	NORMA ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità
	NORMA ISO 14001:2015 Sistema di Gestione per l'Ambiente
	NORMA ISO 45001:2018 Sistema di Gestione per la sicurezza sul lavoro

strumento strategico di sviluppo sostenibile, che permette di favorire la diffusione delle migliori prassi gestionali e di una cultura della sostenibilità. Il sistema rappresenta il punto di partenza per raggiungere alti livelli di performance ed unisce.

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 *acquavenete*, grazie a una visione d'insieme delle peculiarità di ciascun sistema ISO anche per quanto riguarda gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato, dei quali si citano i più importanti:

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

Gestire efficacemente i sistemi di qualità, sicurezza e ambiente (QSA) in modo integrato guida l'azienda a una progettualità di crescita coerente e precisa.

In particolare, i **principali vantaggi dei sistemi di gestione integrati sono:**

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

Nel corso del 2020 sono proseguite, in continuità con l'anno precedente, le attività con l'Organismo di Certificazione per il mantenimento degli schemi certificativi. A giugno 2020 tutte le attività di verifica si sono concluse positivamente con il mantenimento

delle certificazioni del sistema di gestione integrato qualità, sicurezza e ambiente.

Il sistema di gestione in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro è applicabile a tutte le attività gestite ed è implementato, su base volontaria, nel rispetto dei requisiti richiesti dallo standard 45001:2018. A seguito della gap analysis rispetto ai requisiti della nuova norma e conseguenti attività di implementazione dei sistemi, l'analisi del contesto e lavoratori non dipendenti (fornitori), analogamente al percorso già intrapreso in precedenza con il passaggio alle nuove revisioni dei sistemi qualità e ambiente, è stata oggetto di un focus specifico.

L'efficacia dei sistemi integrati è dimostrata anche dall'adozione di piani di miglioramento continuo in linea con il principio "Plan Do Check Act" espresso nelle norme 9001/14001 e 45001.

Il Sistema di Gestione Integrato è composto da 54 procedure e relative istruzioni operative e moduli aggiornati in continuo per sopraggiunti cambiamenti normativi, strutturali e /o di processo, sempre tenendo in primo piano il rispetto della salute e sicurezza degli operatori con l'intento di rispettare sotto ogni profilo l'ambiente e la sostenibilità. Il sistema di gestione è condiviso con tutto il personale interessato ai processi ed è accessibile da qualsiasi postazione informatica, tramite il portale intranet aziendale.

I sistemi di gestione adottati stabiliscono i requisiti che in un'organizzazione sono necessari per migliorare i processi aziendali per la maggiore soddisfazione del cliente finale, beneficiario finale dei servizi erogati da *acquavenete*, nonché per sviluppare e migliorare le proprie prestazioni ambientali, la salute e sicurezza sul lavoro e la propria performance sociale.



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. I sistemi di gestione adottati stabiliscono i requisiti che in un'organizzazione sono necessari a migliorare i processi aziendali per la maggiore soddisfazione del cliente finale, che è il beneficiario finale dei servizi erogati da acquevenete, per sviluppare le proprie prestazioni ambientali, per migliorare la salute e sicurezza sul lavoro e la propria performance sociale.

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

La promozione della trasparenza e il contrasto ai comportamenti illeciti non identificano un ambito specifico di performance, in quanto presupposto generale. L'amministrazione

promuove controlli a campione sulla veridicità delle dichiarazioni, sulla insussistenza di cause di incompatibilità nell'assunzione degli incarichi e sulla appropriatezza degli atti amministrativi soggetti alla normativa in materia.

LABORATORIO ANALISI

Il laboratorio analisi interno, accreditato in conformità alla norma ISO 17025, svolge direttamente le analisi di monitoraggio in autocontrollo per tutta la parte riguardante le potabili trattate negli impianti di potabilizzazione delle acque superficiali e quindi acque grezze, di processo e destinate al consumo umano; analizza inoltre le acque prelevate dalle altre fonti, pozzi e sorgenti e quelle provenienti da forniture di terzi. Le analisi, effettuate in conformità al piano di autocontrollo, riguardano tutti i parametri previsti dalla legge 31/01 e anche i controlli previsti dalla DGRV 1590/2017 in merito alle sostanze perfluoroalchiliche. Per la depurazione vengono effettuate le analisi sui reflui degli impianti provvisti di autorizzazione integrata ambientale e per i depuratori ritenuti strategici.

Il laboratorio, inoltre, svolge analisi anche per soggetti esterni: committente Medio Chiampo di Viveracqua nel 2020 ha analizzato 820 campioni per un totale di 20.119 parametri.



La gestione dei rischi

Rif. GRI: 102-11, 102-15

L'APPROCCIO ALLA GESTIONE DEI RISCHI

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

Attività preliminare è quella relativa al Risk Assessment, ossia il processo sistematico di identificazione e valutazione dei rischi, necessario all'individuazione delle aree maggiormente esposte a rischio, che potrebbero pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi posti dal management. La valutazione del rischio, effettuata e condivisa con i responsabili di processo, consente l'individuazione delle aree per le quali è necessario procedere con specifici audit. Le aree sono schematizzate nella tabella "Mappatura processi" allegata al Modello ex D.Lgs. 231/2001, ovvero una matrice che, sulla base delle variabili "Probabilità" (frequenza del manifestarsi del rischio o di possibile accadimento dell'evento negativo) e "Impatto" (danno economico potenziale - perdita o mancato guadagno - provocato dal manifestarsi dell'evento negativo) identifica il livello di rischio da associare ad ogni area aziendale.

Le strategie e gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione sono aggiornati sulla

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




- analisi preliminare degli scenari e temi di sostenibilità correlati al settore idrico, che ha permesso di inquadrare le principali sfide di sostenibilità, identificando i temi su cui focalizzare l'impegno della società e le relative aree di impatto;
- analisi della relazione tra acquevenete ed i suoi processi e le parti interessate; applicata sia verso l'interno (analizzando punti di forza e debolezza) che verso l'esterno (per l'identificazione di rischi e opportunità) di acquevenete, in funzione degli elementi di scenario acquisiti;
- definizione dello scenario di riferimento, attraverso l'analisi e l'assegnazione di priorità dei principali mega-trend demografici e sociali, economici e regolatori, climatici e ambientali a livello globale nel medio e lungo periodo.

Attraverso l'analisi delle principali politiche a livello nazionale e internazionale, gli elementi di scenario rilevanti e i loro potenziali impatti sulla gestione del Servizio Idrico Integrato, vengono individuate le direttrici prioritarie sulle quali acquevenete concentra il proprio impegno e le rispettive aree di intervento su cui focalizzare l'attenzione per rispondere concretamente alle sfide di sostenibilità attuali e future.






LE AREE A RISCHIO PER ACQUEVENETE

Le principali categorie di rischio emerse dalla policy di risk management e dal modello dei rischi di *acquevenete* e rilevate come potenzialmente impattanti per l'azienda, sono rappresentate nella tabella seguente.

Descrizione	Modalità di gestione	Temi materiali correlati
RISCHI DI COMPLIANCE		
<p>1 Rispetto di norme e regolamenti</p> <ul style="list-style-type: none"> Risoluzione anticipata da parte dei Consigli di Bacino delle Convenzioni di affidamento del SII Perdita dello status di società "in house" Inadeguatezza dei sistemi di reporting Incapacità di mantenere una copertura assicurativa appropriata Mancato conseguimento degli obiettivi strategici Procedimenti giudiziari o indagini da parte delle autorità Mancato allineamento tra gli interessi della società e quelli dei Comuni soci 	<p>Rispetto dei termini e condizioni di affidamento del SII al gestore <i>acquevenete</i>.</p> <p>Il rispetto delle norme deve essere parte integrante di tutti i processi, compreso il processo decisionale; creare e proteggere il valore aziendale contribuendo al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei processi e delle performance.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Governance della sostenibilità e condotta etica del business Compliance con leggi e regolamentazione di settore
RISCHI FINANZIARI		
<p>2 Rischio di liquidità</p> <ul style="list-style-type: none"> Cause di forza maggiore e altri eventi imprevedibili che possono influenzare l'equilibrio economico e finanziario Cambiamenti nella regolamentazione del SII che potrebbero influenzare le entrate e i risultati operativi Rischio di credito - Aumento dei tassi di insolvenza - Aumento dei costi di finanziamento, Incapacità di accedere alle fonti di finanziamento. 	<p>Tracciabilità e reperibilità dei documenti giustificativi delle risorse finanziarie utilizzate con motivazione e attestazione di inerenza e congruità.</p> <p>Gestione e movimentazione dei flussi finanziari autorizzati solo a soggetti muniti di apposita delega /procura; individuazione dei ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio
RISCHI DI NATURA AMBIENTALE		
<p>3 Utilizzo efficiente delle risorse / Perdite idriche</p> <ul style="list-style-type: none"> Collasso della rete di approvvigionamento idrico e fognario Sovraccarico dei sistemi di fognatura derivanti da piogge intense prolungate 	<p>Raggiungere e dimostrare un buon livello di prestazione ambientale, tenendo sotto controllo gli impatti sull'ambiente delle proprie attività, prodotti e servizi, coerentemente con la propria politica ambientale e con i propri obiettivi ambientali.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione sostenibile della risorsa idrica Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali Tutela delle biodiversità Gestione dei rifiuti - economia circolare

Descrizione	Modalità di gestione	Temi materiali correlati
RISCHI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE		
<p>4 Salute e sicurezza dei lavoratori</p> <ul style="list-style-type: none"> Incidenti e infortuni - Incidenti e responsabilità derivanti dalle attività svolte con conseguenti ricadute sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei dipendenti e/o delle comunità locali Capacità e competenze dei dipendenti Controversie con i dipendenti Violazioni di leggi e regolamenti da parte dei dipendenti Violazioni del modello di organizzazione e gestione Violazioni del Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 	<p>Garantire a quanti lavorano per <i>acquevenete</i> livelli sempre maggiori di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, impegnandosi nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza sul lavoro
<p>5 Processo di gestione del personale</p> <ul style="list-style-type: none"> Completamento del processo di integrazione successivo alla fusione Centro Veneto Servizi / Polesine Acque - Adeguatezza del sistema informatico e integrità e riservatezza dei dati e delle informazioni. 	<p>Assicurare l'eticità della propria attività nel convincimento che gli obiettivi di crescita aziendale possano coniugarsi con il perseguimento dei più alti standard etici, il rispetto dei valori alla base del vivere sociale e con una buona governance aziendale attuata secondo regole chiare e condivise</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione delle risorse umane e sviluppo delle competenze Ambiente di lavoro: welfare e resilienza organizzazione, pari opportunità / diversità.
RISCHI DI BUSINESS (MERCATO, OPERATIVI E STRATEGICI)		
<p>6 Realizzazione Piano investimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie sugli impianti. Mancata esecuzione degli investimenti programmati. 	<p>Soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate.</p> <p>Verifica effettiva dei lavori eseguiti da parte della Direzione Lavori e controllo della congruità delle opere eseguite.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Investimenti e innovazione.
<p>7 Rischio di mercato / La concessione</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinazione e revisione della tariffa del SII Violazione degli standard di qualità applicabili Interruzione delle attività del SII a causa del malfunzionamento delle proprie infrastrutture derivante da eventi non controllabili (fenomeni meteorologici estremi, disastri naturali, incendi, danni dolosi ecc). 	<p>Rispetto dei contenuti dello Statuto vigente.</p> <p>Approvazione di ogni operazione sul capitale sociale da parte del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea di Coordinamento Intercomunale e dall'Assemblea dei soci.</p> <p>Attività di controllo OdV in sede di audit.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione sostenibile della risorsa idrica Tutela delle biodiversità Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti.



Descrizione	Modalità di gestione	Temi materiali correlati
<p>8 Sicurezza e affidabilità nell'erogazione del servizio (interruzioni ed interventi)</p> <ul style="list-style-type: none"> Interruzione delle attività del SII a causa del malfunzionamento delle proprie infrastrutture derivante da eventi non controllabili (fenomeni meteorologici estremi, disastri naturali, incendi, danni dolosi ecc). Carenze idriche causate da calamità naturali, inondazioni e siccità prolungate, precipitazioni inferiori alla media o aumenti della domanda o da fattori ambientali come i cambiamenti climatici, che possono esacerbare le fluttuazioni stagionali nella disponibilità e nell'approvvigionamento idrico, interruzione significativa dell'erogazione dei servizi (in termini di durata o numero di clienti interessati) dovuta a insuccessi o interruzioni impreviste in un'infrastruttura chiave. 	<p>Rispetto delle norme contrattuali e della Carta SII approvata dagli Enti Gestori d'Ambito Bacchiglione e Polesine.</p> <p>Attività di controllo da parte dell'Organismo di Vigilanza in sede di audit periodici.</p> <p>Applicazione delle Procedure del Sistema di Gestione Integrato.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione sostenibile della risorsa idrica Tutela delle biodiversità C a m b i a m e n t i climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti Efficienza e continuità del servizio fornito al cliente Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente Rapporti con le comunità locali, il territorio - educazione alla sostenibilità.
<p>9 Qualità del servizio - Salute e sicurezza dei clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> Contaminazione delle riserve idriche: fisica (torbidità), chimica (Al e Fe), microbiologica (Escherichia coli e batteri coliformi) radiologica e blocco insufficienza acqua captata > 24 h. 	<p>Garantire alle generazioni future un patrimonio ambientale integro, attraverso il risparmio energetico, il rinnovo delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Gestione sostenibile della risorsa idrica Efficienza e continuità del servizio fornito al cliente Qualità dell'acqua - salute e sicurezza del cliente.
RISCHI INERENTI LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA E DEI PROCESSI PRODUTTIVI		
<p>10 Gestione responsabile della supply chain</p> <ul style="list-style-type: none"> Affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto / Profilo non adeguato dei fornitori rispetto ai principi adottati da acquavenete. 	<p>Condivisione con tutti i concorrenti delle informazioni fornite e ricevute.</p> <p>Fissazione di termini adeguati per la ricezione delle offerte ai concorrenti.</p> <p>Precisazione degli obblighi nel capitolato speciale d'appalto e nella documentazione di gara.</p> <p>Obbligo di rotazione, motivazione, trasparenza avvio della procedura di gara nel rispetto del D.Lgs. 50/2016.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> Sostenibilità della catena di fornitura

IL PRINCIPIO DI PRECAUZIONE
THE PRECAUTIONARY APPROACH

Introdotta nel 1992 in occasione della Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite (*United Nations Principle 15 of The Rio Declaration on Environment and Development*) nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità e recepito ed utilizzato ai diversi livelli governativi e nella prassi agli ambiti inerenti alla tutela e la salute dei consumatori, il principio afferma che *"al fine di proteggere l'ambiente, l'approccio precauzionale deve essere ampiamente applicato dagli Stati in base alle loro capacità. In caso di minacce di danni gravi o irreversibili, la mancanza di piena certezza scientifica non deve essere utilizzata come motivo per rinviare misure efficaci in termini di costi per prevenire il degrado ambientale"*.

L'applicazione del principio di precauzione comporta, quale parte della strategia di gestione del rischio, una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale che potrebbero derivare dalla presa di decisioni e/o di scelte strategiche inerenti prodotti e processi.

Qualora venga identificata l'esistenza di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai benefici e costi, dirette a prevenire e/o mitigare gli impatti negativi. Le politiche praticate e le modalità di gestione dei propri processi ed erogazione dei servizi da parte di acquavenete tengono conto di tali principi.



Il rispetto delle norme La compliance normativa

Rif. GRI: 207-1, 207-2, 207-3, 307-1, 416-2, 418-1, 419-1

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

IL RISPETTO DELLE NORME AMBIENTALI

acquavenete, nell'ambito del sistema di gestione ambientale (ISO 14001:2015) ha individuato gli aspetti ambientali correlati alle attività, servizi e impianti gestiti e i potenziali impatti ambientali; ne è seguita poi una valutazione di significatività degli aspetti ambientali e dei rischi ambientali correlati a ciascuno di essi.

Il processo di "analisi ambientale" è stato condotto da acquavenete in modo coerente e secondo la metodologia condivisa e individuata nella procedura "Aspetti ambientali" "Valutazione dei rischi da processo ed azioni di mitigazione". Sono stati esaminati per ciascun processo alcuni impianti / servizi rappresentativi cluster con caratteristiche omogenee.

Parallelamente la norma ISO 14001 richiede all'organizzazione di implementare il proprio

sistema di gestione ambientale con un approccio "Risk Based Thinking".

In acquavenete la validazione dei rischi viene effettuata attraverso l'individuazione degli scenari di rischio che possono impattare sulla società, con conseguenze finanziarie e reputazionali.

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti n. 4 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. I verbali, per i quali sono stati depositati gli scritti difensivi ed il procedimento è ancora in corso, fanno riferimento ai depuratori di Borgoveneto, Villadose, Sant'Apollinare e Casalserugo. Per quanto riguarda l'impianto di Villadose si registra l'ordinanza di archiviazione in data 20 dicembre 2020.

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.

TRASPARENZA FISCALE

L'approccio fiscale

acquavenete opera secondo un approccio di assoluta trasparenza, assolvendo il pagamento

delle varie imposte dirette ed indirette. Nello spirito del proprio Codice Etico e di Condotta, acquavenete si impegna ad agire con onestà e integrità in tutte le questioni fiscali e con un approccio fiscale trasparente. L'impegno di acquavenete è quello di rispettare la legislazione, nella massima collaborazione con le autorità fiscali per assicurare il pagamento delle imposte dovute.

Pianificazione fiscale

Gli aspetti fiscali vengono gestiti in conformità con le normative fiscali applicabili, coerentemente con i principi stabiliti nel Codice Etico. Non sono attuate strategie di pianificazione fiscale e non vengono utilizzati schemi privi di reale sostanza economica al solo scopo di conseguire risparmi fiscali.

Gestione del rischio fiscale

acquavenete ha scarsa propensione per il rischio fiscale. Nel determinare il trattamento fiscale di una particolare transazione o attività vengono adottate scelte fondate su interpretazioni fiscali ragionevoli e conservative. acquavenete è soggetta a vigilanza da parte del Collegio Sindacale e controllo da parte della società di revisione indipendente.

Rapporti con le autorità fiscali

acquavenete garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, con cui vengono intrattenute relazioni al fine di risolvere qualsiasi controversia in spirito collaborativo.

RISPETTO DEI PARAMETRI DI SERVIZIO ALLA CLIENTELA

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

La normativa vigente (ARERA) prevede una serie di parametri (standard generali e

specifici) in materia di erogazione dei servizi, il cui mancato rispetto determina forme di indennizzo 'automatico'.

Con riferimento alla corresponsione degli indennizzi automatici agli utenti previsti dall'art. 74 RQSII (Regolazione della Qualità del Servizio Idrico Integrato), gli applicativi gestionali di fatturazione sono stati adeguati per recepire i criteri di calcolo e di rendicontazione stabiliti dalla normativa. Le casistiche principali che si sono riscontrate sono le seguenti: Comunicazioni all'utente (richieste informazioni); attivazioni; preventivazioni per allacci idrici e fognari (per il dettaglio si rinvia al paragrafo specifico nel capitolo 2).

SICUREZZA DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

Con il D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65, l'Italia ha recepito la Direttiva europea 2016/1148, cosiddetta Direttiva NIS (acronimo di Network and Information Security). La Direttiva europea NIS affronta il tema della cybersecurity e definisce le misure necessarie a conseguire un elevato livello di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi e la notifica degli incidenti di sicurezza informatica subiti. Il decreto 65/2018 individua invece i soggetti competenti a dare una prima attuazione alla cyber difesa europea e si applica anzitutto agli Operatori di Servizi Essenziali (OSE) e ai Fornitori di Servizi Digitali (FSD).

acquavenete è stata identificata dal Dipartimento delle informazioni per la sicurezza della Presidenza del Consiglio tra gli operatori di servizi essenziali (OSE) operanti sul territorio italiano nel settore della fornitura e distribuzione di acqua potabile e rientra tra i soggetti tenuti a quanto segue:

- adottare misure tecniche e organizzative



adeguate e proporzionate alla gestione dei rischi;

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

Normativa Privacy

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

L'analisi e l'aggiornamento ha riguardato in particolare tutta la documentazione aziendale (informativa agli utenti, dipendenti e fornitori, acquisizione delle nomine a Responsabili del trattamento per quei soggetti che trattano dati personali in nome e per conto della Società).

È stato inoltre costituito un gruppo di lavoro interno – coinvolgendo i servizi a vario titolo interessati – con il compito di verificare che le procedure aziendali siano rispondenti alla nuova normativa in materia di privacy e di contribuire all'ottimizzazione dei livelli di protezione dei dati personali di cui la Società è titolare.

La Società ha inoltre provveduto alla nomina di un **Data Protection Officer**, i cui dati di contatto sono stati comunicati al Garante per la protezione dei dati personali, con compiti essenzialmente di consulenza ed indirizzo

nell'individuazione dei trattamenti svolti e di verifica di conformità degli stessi ai principi del Regolamento EU.

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

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

La sicurezza delle informazioni

La gestione della sicurezza delle informazioni fin dalla fase della progettazione, in un'ottica di security by design, è un patrimonio consolidato all'interno di acquevenete che consente di proteggere in modo efficace tutti i dati rilevanti per il business e in particolare i dati personali degli interessati.

La sicurezza delle informazioni è stata consolidata attraverso un complesso sistema documentale costituito da un Regolamento, da una "Politica per la protezione dei dati personali" e da una serie di Policy per la sicurezza delle informazioni che stabiliscono attraverso i principi guida tutte le attività relative alla sicurezza delle informazioni, compresa l'attribuzione delle responsabilità, generali e specifiche, a ruoli organizzativi chiaramente definiti.

Il Vertice è coinvolto nella definizione di un livello di rischio accettabile attraverso un processo annuale di valutazione dei rischi per la sicurezza delle informazioni che individua le più efficaci iniziative di mitigazione e di miglioramento della sicurezza, a fronte di un sempre più consistente livello di minacce esterne, la cui attuazione è costantemente monitorata.

Il rispetto delle politiche e del livello di

maturità delle contromisure è assicurato da programmi di assessment tecnologico e audit periodici sulle vulnerabilità di sicurezza ai sistemi e alle reti.

In coerenza con lo stato di pandemia in corso acquevenete ha attivato temporanei percorsi di smart working nei confronti dei Collaboratori che svolgono mansioni che possono incontrare tali modalità operative, disciplinandone l'attività attraverso linee guida che prevedono l'esercizio del potere di controllo dell'azienda sulla prestazione resa dal lavoratore all'esterno dei locali aziendali nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 L.300/1970.

Il lavoratore è tenuto alla più assoluta riservatezza sui dati e sulle informazioni aziendali in possesso e disponibili sul sistema informatico aziendale e conseguentemente deve adottare, in relazione alla particolare modalità della prestazione, ogni provvedimento idoneo a garantire tale riservatezza. Inoltre, nella qualità di incaricato del trattamento dei dati personali, anche presso il luogo di prestazione fuori sede, deve osservare tutte le istruzioni e misure di sicurezza contenute nell'informativa.

La sicurezza informatica

acquevenete sta adottando un approccio sistemico e strutturato nella gestione del rischio cyber, ponendosi come obiettivo l'aumento della resilienza e della resistenza ad eventuali attacchi.

Gli ambiti di intervento individuati sono:

- la protezione dei dispositivi e degli utenti: ha lo scopo di aumentare la sicurezza delle postazioni di lavoro (PC fissi, PC portatili, smartphone, tablet, ecc. ...) e la consapevolezza degli utenti riguardo ai rischi legati alla cyber security;
- nell'ambito della protezione dei dispositivi e degli utenti nel 2020 è stato rafforzato il sistema di sicurezza delle email;
- rinnovo software antivirus (finalizzato a prevenire, rilevare ed eventualmente rendere inoffensivo codice malevolo nel software e nei documenti);
- rinnovo licenza antispam (filtraggio delle mail in ingresso ritenute indesiderate), assistenza su segnalazione dei dipendenti relativamente a quello che ritengono essere mail dubbie, attivazione filtraggio contenuti su firewall per la navigazione web;
- la protezione delle identità: ha l'obiettivo di ridurre il rischio di furto di identità digitali (es: credenziali di accesso) accessi non autorizzati, attività illecite;
- attivazione filtraggio contenuti su firewall per la navigazione web;
- La protezione dell'infrastruttura: ha il fine di proteggere le reti informatiche.
- si è proceduto alla sostituzione del firewall aziendale poiché fuori garanzia/manutenzione (con rivisitazione delle regole del firewall).

BILANCIO
ECONOMIA
HYDROBOND
INVESTIMENTI
COSTI
RICADUTE
OCCUPAZIONALI
PIANI
INFRASTRUTTURE
IMPATTO
POSITIVO SUL
TERRITORIO
CONDIVISIONE
DISTRIBUIRE
VALORE
STAKEHOLDER
EBIT
RICAVI
RICADUTE
ECONOMICHE
COMUNITÀ
LOCALE
FORNITORI
ACQUISIZIONE

04

Sostenibilità economica

Creazione e distribuzione
di valore nel territorio

Il valore economico generato e distribuito

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 201-1, 201-4

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

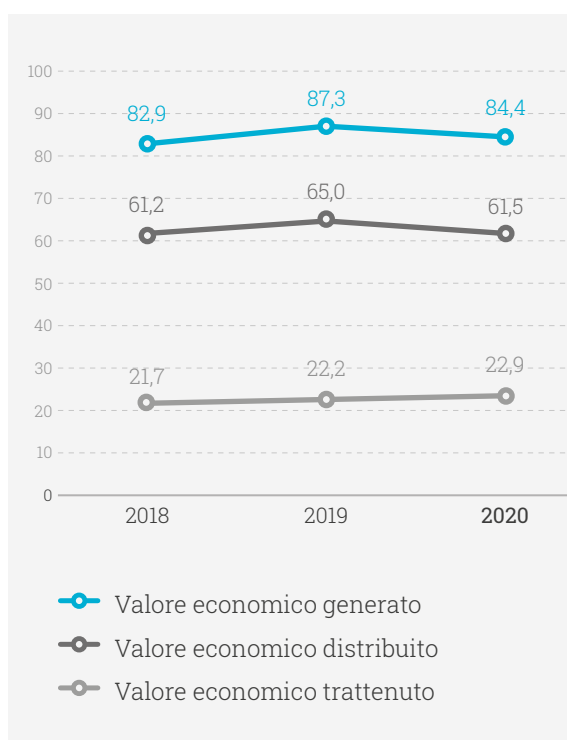
Il Valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di Stakeholder. Si segnala che, in linea con lo Statuto della Società, negli anni considerati non sono stati distribuiti dividendi. L'utile netto di esercizio è di Euro 993 mila (Euro 2,4 milioni nel 2019). Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, oltre alla fiscalità differita.

La quota più rilevante del Valore distribuito da *acquevenete* viene destinata ai fornitori (59,0%), mentre alle risorse umane viene distribuito il 28,1%. *acquevenete* contribuisce direttamente ed indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale attraverso la propria attività.

SUSSIDI E CONTRIBUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

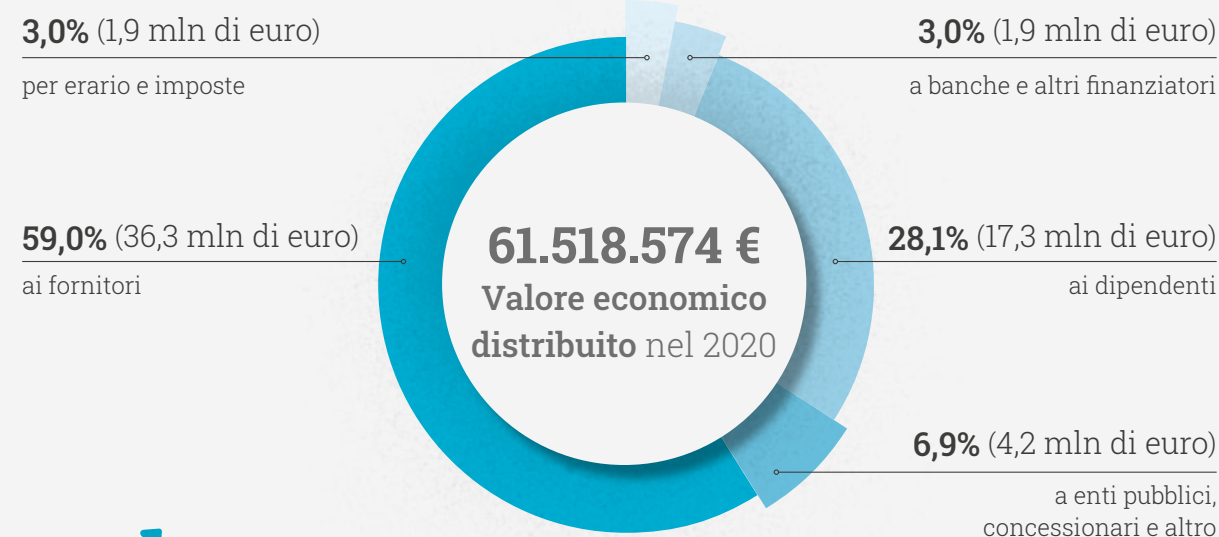
Nel corso dell'esercizio 2020 *acquevenete* ha contabilizzato a conto economico un importo

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO [in milioni di euro]



di Euro 5,0 milioni (Euro 4,7 milioni nel 2019) di contributi in conto investimenti (regionali, comunali, FoNI e contributi vari) a fronte del piano di investimenti per l'adeguamento della rete di acquedotti e fognatura. Tali importi, che comprendono contributi diversi da quelli ricevuti dalla Pubblica Amministrazione, sono dettagliati nella nota integrativa al bilancio di esercizio 2020 di *acquevenete*, alla quale si rinvia per approfondimenti.

	2018	2019	2020
VALORE ECONOMICO GENERATO ⁽⁹⁾	82.913.310 €	87.252.300 €	84.444.791 €
• Fornitori (costi operativi)	33.878.632 €	38.525.301 €	36.294.252 €
• Fornitori, enti pubblici, concessioni e altro	5.477.040 €	4.995.720 €	4.224.359 €
• Risorse umane (costo del personale)	17.394.050 €	17.661.690 €	17.266.292 €
• Banche e altri finanziatori (oneri finanziari)	1.883.442 €	1.745.799 €	1.851.522 €
• Erario e imposte	2.571.691 €	2.110.141 €	1.882.329 €
• Dividendi distribuiti e azionisti	-	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	61.204.855 €	65.038.650 €	61.518.754 €
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	21.708.455 €	22.213.650 €	22.926.037 €



+2%
L'AUMENTO DEL VALORE ECONOMICO GENERATO rispetto al 2018

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



Gli investimenti realizzati, infrastrutture per il territorio

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

Politiche e piani di investimento

Servizi e infrastrutture di rete

L'obiettivo primario di *acquevenete* è quello di massimizzare gli investimenti sul territorio al fine di garantire il costante miglioramento dei livelli di servizio resi all'utenza in ottemperanza alle disposizioni regolatorie e ai piani d'Ambito approvati ed aggiornati nel corso del 2020 dai rispettivi Consigli di Bacino, garantendo soluzioni infrastrutturali adeguate ad affrontare situazioni di emergenza.

acquevenete conferma il proprio impegno per la manutenzione straordinaria e l'aggiornamento tecnologico, assicurando una maggiore efficienza operativa, coniugando qualità e continuità del servizio, protezione ambientale e uso sostenibile della risorsa idrica.

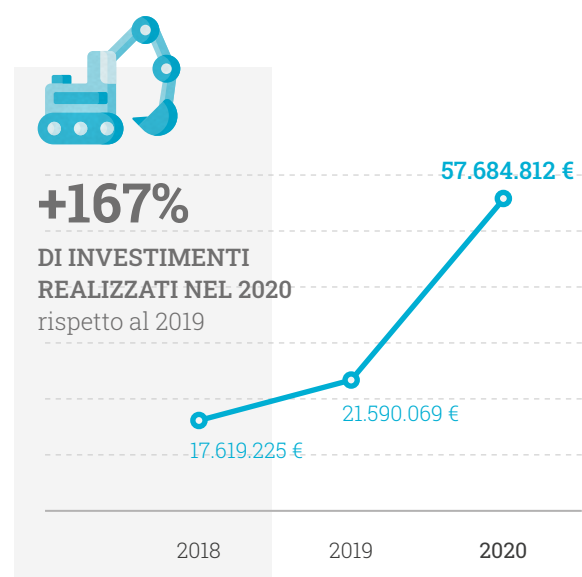
I principali investimenti straordinari e strategici sono quelli messi in atto per la risoluzione delle principali emergenze territoriali PFAS e cC6O4: la condotta Ponso-Montagnana-Pojana Maggiore e lo stravolgimento della distribuzione idrica nel Polesine, a seguito dell'acquisto e della messa in funzione del S.A.V.E.C.

Nel corso del 2020 infatti si è conclusa l'acquisizione del S.A.V.E.C. per un importo complessivo pari a 28,7 milioni e sono in corso parallelamente importanti progettualità allo scopo della futura dismissione dell'approvvigionamento idropotabile dal fiume Po.

A queste attività si aggiungono interventi finalizzati al superamento di situazioni di emergenza a seguito degli eventi meteorologici che hanno interessato la Regione Veneto. Sono state finanziate opere dal Commissario Delegato per complessivi 6.402.000 Euro riferiti a 5 interventi per l'adeguamento delle centrali di potabilizzazione alimentate dal fiume Adige, tre dei quali sono praticamente completati come lavori ed in fase di rendicontazione al Commissario Delegato.

GLI INVESTIMENTI DEL PERIODO

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



INVESTIMENTI REALIZZATI PER AMBITO

	2018	2019	2020
ATO Bacchiglione	9.027.539 € (51,2%)	11.792.338 € (54,6%)	22.064.570 € (38,3%)
ATO Polesine	8.591.686 € (48,8%)	9.797.730 € (45,4%)	35.620.242 € (61,7%)
TOTALE	17.619.225 € (100,0%)	21.590.069 € (100,0%)	57.684.812 € (100,0%)

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

INVESTIMENTI ANNO 2020 REALIZZATI PER AMBITO E SERVIZIO

	Investimenti realizzati	Investimenti entrati in esercizio	Saldo Lavori in corso
Acquedotto	44.757.766 €	39.430.715 €	11.441.615 €
Fognatura	4.245.172 €	3.735.516 €	4.690.168 €
Depurazione	3.785.869 €	2.112.321 €	2.861.658 €
Altro	4.896.005 €	5.363.395 €	33.295 €
TOTALE	57.684.812 €	50.641.946 €	19.026.737 €

	Investimenti realizzati	Investimenti entrati in esercizio	Saldo Lavori in corso
ATO Bacchiglione	Acquedotto	16.567.889 €	11.723.131 €
	Fognatura	2.862.078 €	2.783.654 €
	Depurazione	954.227 €	22.672 €
	Altro	1.680.376 €	2.156.382 €
Totale ATO Bacchiglione	22.064.570 €	16.685.838 €	15.514.054 €
ATO Polesine	Acquedotto	28.189.877 €	27.707.584 €
	Fognatura	1.383.094 €	951.862 €
	Depurazione	2.831.642 €	2.089.649 €
	Altro	3.215.629 €	3.207.013 €
Totale ATO Polesine	35.620.242 €	33.956.108 €	3.512.682 €



**ACQUEDOTTO
LA SOSTITUZIONE
DELLE CONDOTTE**

Nel 2020, malgrado il contesto legato alla pandemia che non ha fermato l'attività operativa sul territorio, *acquevenete* ha investito in maniera importante per il rinnovo (sostituzione) delle condotte idriche, per un totale di oltre **24 km di condotte**.

	2018	2019	2020
 ATO Bacchiglione	5,27 km	21,23 km	12,84 km
 ATO Polesine	9,38 km	12,90 km	11,57 km
TOTALE	14,65 km	34,13 km	24,41 km

**GLI INVESTIMENTI MEDI
PER ABITANTE**

Il dato degli investimenti 2020 di *acquevenete* è significativamente superiore rispetto alla media degli investimenti pro-capite dell'area Nord italiana nel periodo 2012-2017 pari a 33 euro/abitante (*Blue Book - Fondazione Utilitatis ottobre 2019 - Media degli investimenti pro capite realizzati 2012-2017 per area geografica*).



L'impatto sul territorio

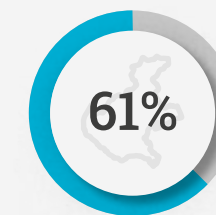
Rif. GRI: 203-2, 204-1

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

LA RICADUTA ECONOMICA SUL TERRITORIO I FORNITORI

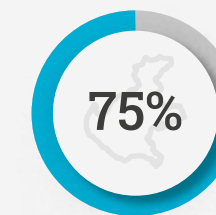
Nel 2020 il totale delle forniture affidate da *acquevenete* a fornitori del territorio (Regione Veneto) è di Euro 20,8 milioni per acquisti di beni e servizi (61% del totale dei costi operativi da bilancio del periodo).

Su 34.170.957 € di costi operativi totali, il



pari a 20.849.809 € è la **QUOTA DI SPESA PER FORNITORI LOCALI NEL 2020** (54% nel 2019)

Su 21.706.257 € di investimenti totali, il



pari a 16.189.663 € è la **QUOTA DI INVESTIMENTI PER FORNITORI LOCALI NEL 2020** (50% nel 2019)

LA RICADUTA OCCUPAZIONALE SUL TERRITORIO

Allo scopo di fornire un'indicazione rispetto alle ricadute occupazionali complessive derivanti dagli investimenti effettuati nel 2020 e pianificati per il 2021 da *acquevenete* è stata utilizzata la stessa fonte menzionata in relazione alle statistiche degli investimenti, ovvero lo Studio REF Ricerche 117/ marzo 2019 - Investimenti nell'acqua: la vera "manovra espansiva" per l'economia italiana. Tali ricadute possono essere così stimate:



Investimenti realizzati nel 2020: 57,7 milioni di euro

Ricaduta occupazione stimata complessiva: **1.243 UNITÀ**



Investimenti pianificati per il 2021: 40,7 milioni di euro

Ricaduta occupazione stimata complessiva: **877 UNITÀ**



ASSUNZIONI SALUTE
CONTENIMENTO PANDEMIA
RISORSE UMANE
TIROCINI
PARI
OPPORTUNITÀ
CONGEDI PARENTALI
SMART
DIVERSITY & INCLUSION
WELFARE
FORMAZIONE
DIPENDENTI
SICUREZZA
SUL LAVORO
TURNOVER

05

Le risorse umane

Gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale

Rif. GRI: 102-41, 103-2, 103-3, 406-1

Le risorse umane costituiscono un bene imprescindibile e fondamentale per *acquevenete*, che considera le competenze e la qualità delle persone come il proprio vero capitale.

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

RAPPORTI CON IL PERSONALE

Nel corso del 2020 è stata ulteriormente migliorata l'organizzazione aziendale e l'operatività delle aree coinvolte. Le aree maggiormente interessate sono state quelle del settore della potabilizzazione delle acque e quella del settore della gestione delle reti idriche e fognarie.

POLITICA DELLE ASSUNZIONI DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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

Il personale viene responsabilizzato affinché possa:

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

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.

Nel 2020 non si sono registrati episodi di discriminazione di alcun tipo.

LE RELAZIONI INDUSTRIALI LA GESTIONE DELLE RISORSE

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

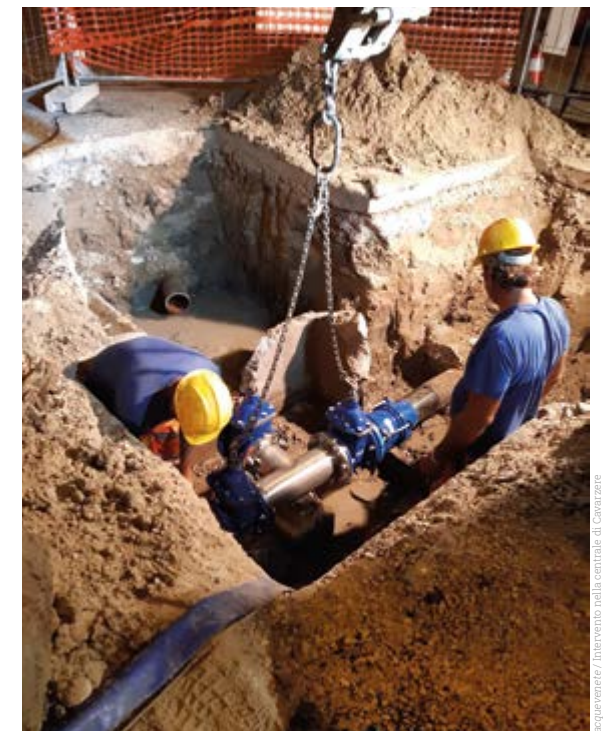
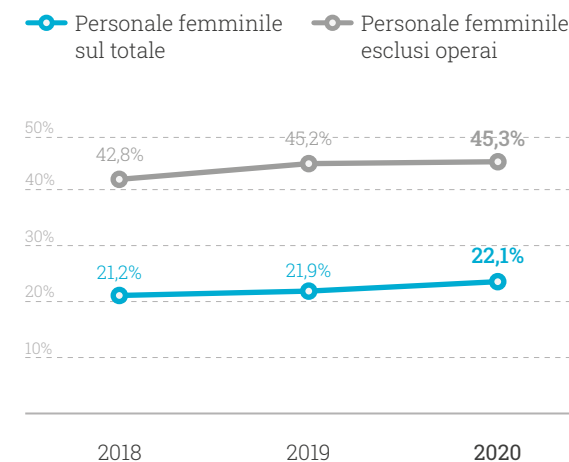
che di area, al fine di favorire prestazioni sempre migliori e per armonizzare le esigenze aziendali con quelle dei lavoratori. Resta costante il confronto con le Organizzazioni Sindacali, che ha portato al rinnovo di alcuni accordi di secondo livello riguardanti in particolare il welfare aziendale e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

Le persone di *acquevenete*

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

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.

INCIDENZA PERSONALE FEMMINILE






La percentuale di personale femminile è del **22,1%**. *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.



307
DIPENDENTI IN
TOTALE NEL 2020



DIPENDENTI PER QUALIFICA E GENERE

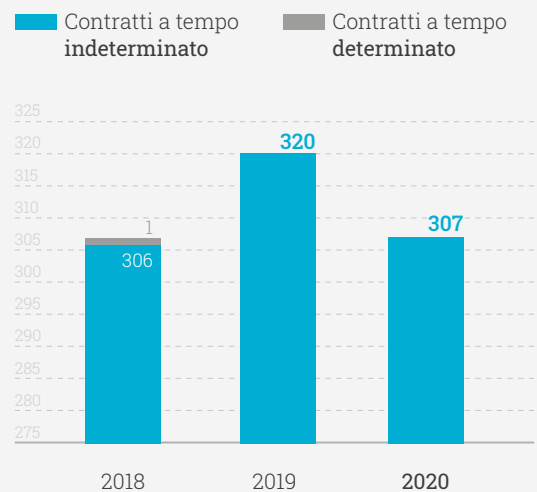
	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
 Dirigenti	1	7	8	1	6	7	1	5	6
 Impiegati e quadri	64	80	144	69	79	148	67	77	144
 Operai	-	155	155	-	165	165	-	157	157
TOTALE	65	242	307	70	250	320	68	239	307

DIPENDENTI PER TIPO DI IMPIEGO E GENERE

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
 Full-time	52	241	293	57	248	305	56	236	292
 Part-time	13	1	14	13	2	15	12	3	15
TOTALE	65	242	307	70	250	320	68	239	307

Al 31 dicembre 2020 i dipendenti di *acquavenete* sono assunti, nella loro totalità, con un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Per i dipendenti assunti a tempo determinato o part-time, a parità di livello, sono previsti gli stessi 'benefici' riconosciuti ai dipendenti assunti a tempo indeterminato o a tempo pieno. Al 31 dicembre 2020 erano in organico n. 15 dipendenti con tipologia di impiego part-time, dato in linea con quello relativo all'anno 2019.



DIPENDENTI PER CLASSI DI ETÀ

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30 anni	8	1	9 (2,9%)	4	8	12 (3,8%)	5	8	13 (4,2%)
Da 31 a 50 anni	38	112	150 (48,9%)	44	113	157 (49,1%)	42	114	156 (50,8%)
Maggiori di 50 anni	19	129	148 (48,2%)	22	129	151 (47,2%)	21	117	138 (45,0%)
TOTALE	65	242	307 (100,0%)	70	250	320 (100,0%)	68	239	307 (100,0%)

DIPENDENTI PER QUALIFICA E CLASSI DI ETÀ

	2020			
	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre i 50 anni	TOTALE
Dirigenti	-	1 (0,3%)	5 (1,6%)	6 (2,0%)
Impiegati e quadri	6 (2,0%)	83 (27,0%)	55 (17,9%)	144 (46,9%)
Operai	7 (2,3%)	72 (23,5%)	78 (25,4%)	157 (51,1%)
TOTALE	13 (4,2%)	156 (50,8%)	138 (45,0%)	307 (100,0%)

IL TURNOVER

Nel 2020 sono stati assunti 14 dipendenti a fronte delle 25 cessazioni del rapporto di lavoro, derivanti da pensionamenti. Le cessazioni hanno riguardato prevalentemente il personale maschile.

Il tasso di turnover in ingresso è stato del 4,4% (calcolato rapportando il totale delle assunzioni al numero di dipendenti alla fine del periodo precedente). Il tasso di incremento delle risorse, al netto delle uscite per pensionamento, è stato del -3%.



ASSUNZIONI PER CLASSI DI ETÀ

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30 anni	7 (2,3%)	-	7 (2,3%)	2 (0,6%)	8 (2,5%)	10 (3,1%)	1 (0,3%)	1 (0,3%)	2 (0,7%)
Da 31 a 50 anni	8 (2,6%)	7 (2,3%)	15 (4,9%)	5 (1,6%)	7 (2,2%)	12 (3,8%)	1 (0,3%)	11 (3,6%)	12 (3,9%)
Oltre i 50 anni	-	-	-	-	2 (0,6%)	2 (0,6%)	-	-	-
TOTALE	15 (4,9%)	7 (2,3%)	22 (7,2%)	7 (2,2%)	17 (5,3%)	24 (7,5%)	2 (0,7%)	12 (3,9%)	14 (4,6%)

CESSAZIONI PER CLASSI DI ETÀ

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30 anni	-	-	-	1 (0,3%)	-	1 (0,3%)	-	1 (0,3%)	1 (0,3%)
Da 31 a 50 anni	-	-	-	1 (0,3%)	1 (0,3%)	2 (0,6%)	1 (0,3%)	4 (1,3%)	5 (1,6%)
Oltre i 50 anni	-	12 (3,9%)	12 (3,9%)	-	8 (2,5%)	8 (2,5%)	2 (0,7%)	17 (5,5%)	19 (6,2%)
TOTALE	-	12 (3,9%)	12 (3,9%)	2 (0,7%)	9 (2,9%)	11 (3,6%)	3 (1,0%)	22 (7,2%)	25 ⁽¹⁰⁾ (8,1%)

I CONGEDI PARENTALI

Nel 2020 le dipendenti donna che hanno usufruito del congedo parentale per maternità a giorni sono state 5, mentre gli uomini 2, mentre sono rientrati al lavoro un totale di 5 dipendenti, rispettivamente 3 donne e 2 uomini.

Nel 2020 i dipendenti di acquevenete hanno usufruito di un totale di 885 giorni di congedo, ai quali si devono aggiungere 134 giorni di congedo straordinario Covid-19, e risultano ancora dipendenti a 12 mesi dal rientro dal congedo 5 dipendenti, di cui 3 donne e 2 uomini.

I dipendenti tutt'ora in congedo sono 2.

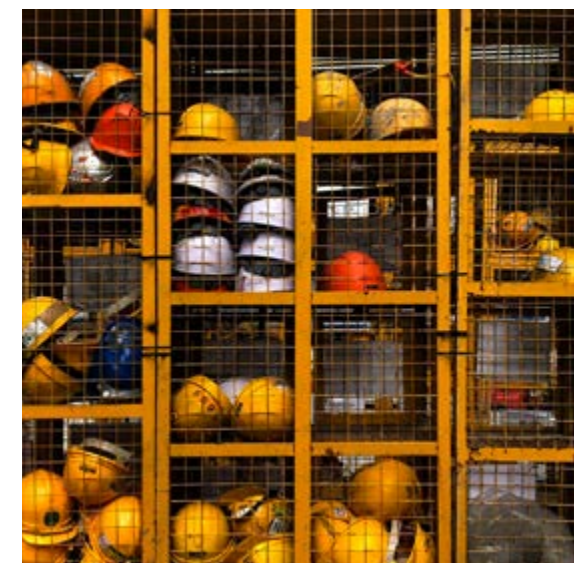
⁽¹⁰⁾ Delle 25 cessazioni, 21 sono avvenute nel corso dell'anno 2020 mentre 4 riguardano dipendenti che risultavano in servizio al 31/12/2020 ma il cui rapporto con acquevenete è cessato a partire dal 01/01/2021.

Salute e sicurezza sul lavoro

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9

Adeguamento di strutture e impianti

Durante l'anno 2020 sono stati messi in atto molteplici interventi di miglioramento e adeguamento di impianti e strutture atte a renderli efficienti e rispettosi delle norme inerenti la sicurezza.



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 il personale e per tutti gli altri soggetti coinvolti, quali le 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 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 con 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.

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La Società ha implementato, su base volontaria come scelta strategica aziendale già a partire dal 2016, un sistema di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro certificato in un primo momento sulla base dello standard BS OHSAS 18001:2007 e poi successivamente della norma EN ISO 45001:2018.

La suddetta norma 45001, non prevedendo esclusione alcuna, da copertura a tutti i dipendenti e a tutti i luoghi aziendali.

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI

Il sistema di gestione della sicurezza, che è soggetto a periodica verifica di conformità alla norma di riferimento da parte di Ente accreditato, prevede una serie di procedure atte a garantire l'eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi valutati dal datore di lavoro. In particolare si evidenziano le procedure PI 3 "Gestione degli incidenti e mancati infortuni (Near Miss)" e PI 4 "Partecipazione e consultazione dei lavoratori". Tali procedure sono state implementate per garantire ai lavoratori la possibilità di segnalare eventuali pericoli o situazioni potenzialmente di rischio sul luogo di lavoro, con un approccio caratterizzato da dialogo e condivisione con i dipendenti di *acquevenete* di quelli che possono essere eventuali rischi e delle azioni intraprese dall'azienda.

I lavoratori hanno la possibilità, infatti, di segnalare eventuali anomalie e situazioni di pericolo, oltre alla descrizione di infortuni o mancati infortuni attraverso i moduli di Near Miss, analizzati dai vari responsabili di settore

e dal SPP aziendale per la valutazione delle eventuali misure correttive da attuare. Per la verifica dell'entità del rischio legato alla sicurezza sui luoghi di lavoro e attività, i contenuti derivano da diverse misurazioni strumentali, quali ad esempio l'esposizione al rumore, alle vibrazioni, ai campi elettromagnetici, alle radiazioni ottiche, alle fibre di amianto e ai livelli di concentrazione di reagenti aerodispersi. Qualora il rischio considerato possa avere particolare rilevanza in termini di salute dei lavoratori, come ad esempio nel caso dell'amianto, viene effettuato un monitoraggio annuale; altrimenti l'aggiornamento delle singole valutazioni ha cadenza quadriennale.

SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO E PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

In applicazione a quanto previsto dal titolo I capo III sez. V del d.lgs. 81/08, è stato nominato il Medico Competente aziendale.



Il Medico Competente, partendo dall'analisi della valutazione dei rischi aziendali, ha predisposto il protocollo di medicina del lavoro, sulla base del quale sono organizzate le visite mediche e gli accertamenti come da prescrizioni cogenti. La medicina del lavoro è gestita dal SPP aziendale per mezzo del software Q81 che contiene le anagrafiche di tutti i dipendenti.

A seguito dell'emergenza sanitaria in corso, l'azienda si è tempestivamente attivata sul fronte della prevenzione ed ha provveduto ad eseguire, ogni tre settimane circa, dei cicli di tamponi rapidi Covid-19 con follow-up di controllo per monitorare lo stato epidemiologico del personale dipendente.

È stato inoltre siglato un accordo con Confindustria per un servizio di guardia medica per l'espletamento di test antigenici e molecolari in modo da verificare eventuali potenziali casi di infezione.

Si segnala infine che, a causa delle difficoltà causate dalla pandemia, la società per il 2020 non ha svolto alcuna attività straordinaria di promozione della salute legata a rischi o problematiche non connesse all'attività professionale.

PARTECIPAZIONE, COMUNICAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA

Come previsto dal DPCM del 20 aprile 2020, è stato costituito il comitato per l'applicazione e verifica del protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro di cui fanno parte gli RLS aziendali e rappresentanti delle OO.SS, unitamente al RSPP che riveste la funzione di "Covid Manager". Il comitato si è riunito periodicamente per verificare lo stato della gestione delle misure previste dal protocollo; negli incontri sono state approfondite

le segnalazioni pervenute in materia di sicurezza anti contagio, tutte le riunioni sono state puntualmente verbalizzate.

Gli argomenti discussi con il Comitato sono stati inseriti in procedure e istruzioni operative pubblicate sulla piattaforma GPweb per informare tutto il personale dipendente, informazioni accessibili da tutti anche tramite smartphone aziendale sfruttando l'applicazione "ZConnect". È stata resa disponibile in questa modalità la "P.I. 8.16 Lavoro Agile" e la "P.I. 8.18 Procedura anticontagio generale" e "P.I. 8.17 Procedura di sicurezza anti contagio nei cantieri".

A supporto dell'attività del Comitato, ai fini di verificare l'effettiva efficienza delle misure adottate, sono stati svolti audit di verifica sull'applicazione del protocollo presso tutte le sedi; è stata verificata la presenza della specifica segnaletica, dei sistemi di igienizzazione, sanificazione delle superfici, utilizzo DPI, strumenti per la misurazione della temperatura, rispetto delle procedure. Si sottolinea che l'azienda ha intrapreso una campagna di acquisto massivo di dispositivi prima dell'inizio del primo lockdown per disporre di una scorta sufficiente a garantire idonei presidi al personale attivo sul territorio per la gestione e manutenzione delle reti ed impianti presso le zone rosse.

Gli esiti degli audit condotti tramite la compilazione di una checklist e la somministrazione di un test al personale per la verifica delle conoscenze sono archiviati all'interno del server in apposita cartella dedicata.

Per quanto concerne il monitoraggio sanitario, a partire dal maggio 2020, l'azienda si è dotata di kit sierologici per svolgere a cadenza trimestrale campagne di monitoraggio, a partire da ottobre 2020, ha attivato un servizio

di guardia medica per dare la possibilità al personale entrato in contatto con casi positivi al Covid-19 di svolgere tampone rapido antigenico.

Inoltre, il laboratorio di *acquevenete* esegue periodicamente una verifica della contaminazione da SARS-COV-2 delle superfici e mezzi aziendali utilizzando le proprie apparecchiature.

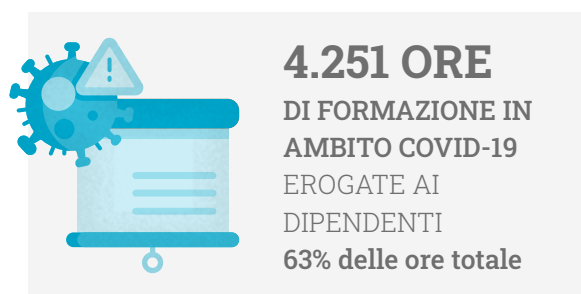
Infine, per evitare assembramenti si è fatto ricorso allo smart working e allo scaglionamento degli orari di ingresso e uscita del personale per lo sfasamento temporale delle attività lavorative.

FORMAZIONE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA

A causa della situazione legata alla pandemia da Covid-19, la formazione in ambito di salute e sicurezza sul lavoro è stata attuata adottando tutte le idonee misure di contenimento del rischio di contagio, quali ad esempio:

- utilizzo di locali dotati di adeguata areazione e di ampie dimensioni;
- distanziamento fisico di almeno 1 metro;
- utilizzo della mascherina chirurgica;
- accessibilità all'igiene frequente delle mani.

Su questo tema sono stati svolti 76 momenti di formazione per un totale di 4.251 ore pari al 63% delle ore totali di formazione erogata.



PREVENZIONE E MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA ALL'INTERNO DELLE RELAZIONI COMMERCIALI

acquevenete si impegna a prevenire e mitigare i possibili impatti in materia di salute e sicurezza all'interno delle proprie relazioni commerciali. Come previsto dall'art.26 del D.Lgs 81/08 i fornitori di *acquevenete* sono soggetti a verifica tecnico professionale da parte di apposita funzione preposta. Per ogni fornitura di prodotti o servizi, per le fattispecie rientranti nell'art. citato, viene effettuato un controllo della documentazione di sicurezza prevista prima che venga emesso ordinativo e contratto.

Ove ne sussistano i presupposti, indicati sempre dall'art. 26, è prevista la redazione del DUVRI per la valutazione dei rischi interferenziali in cui committente e fornitori si scambiano informazione sui rischi e prevenzione degli stessi.

LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il sistema di gestione sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro implementato da *acquevenete* copre il 100% dei lavoratori dipendenti e la totalità dei luoghi di lavoro, mentre per quei lavoratori non dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione non è prevista copertura. Per quanto riguarda l'anno 2020, gli audit interni hanno coperto il 100% del sistema, mentre quelli svolti da terze parti, ovvero dall'ente certificatore, hanno regolarmente coperto circa il 30% del programma stabilito su base triennale.

Inoltre, nel corso del 2020, sono stati aggiornati i protocolli di prevenzione di commissione dei reati presupposto di cui al D.Lgs. 231/01.

Si tratta di una serie di procedure e report in materia di: partecipazione a procedimenti giudiziari, stragiudiziali e arbitrati, accordi transattivi, selezione, assunzione e gestione del personale, gestione degli acquisti, gestione delle risorse finanziarie, dei rapporti con gli istituti di credito e intermediari finanziari, rapporti con la Pubblica amministrazione in occasione di accertamenti, ispezioni e verifiche, rimborsi spese al personale, gestione e utilizzo dei mezzi aziendali, utilizzo delle risorse informatiche. I relativi processi sono stati inseriti nella matrice di risk assessment per essere oggetto di verifica di efficacia e controllo da parte dell'Organismo di Vigilanza.

CONTRASTO E CONTENIMENTO PANDEMIA DA SARS-COV-2

La gestione delle misure per il contrasto e il contenimento della pandemia ha visto introdotto l'introduzione del SARS-COV-2 tra i virus di Classe III, ovvero quelli più pericolosi per l'uomo, nella gestione del rischio biologico regolato dal T.U. per la sicurezza. Nel contrasto alla pandemia, *acquevenete* ha adottato tutti i provvedimenti di tutela nei confronti dei lavoratori, con una riorganizzazione dei turni di lavoro, il ricorso allo smart working, la fornitura di dispositivi di protezione individuale, l'abbigliamento monouso, la sanificazione di locali, le attrezzature e i mezzi di trasporto.

La Società ha applicato protocolli di monitoraggio mediante l'effettuazione di 56 tamponi naso-faringei e 1.214 test sierologici ad esito istantaneo al fine di individuare eventuali soggetti asintomatici.



L'attività diagnostica, unitamente all'applicazione dei protocolli di sicurezza, ha permesso di isolare i 12 casi di positività verificatisi nell'anno 2020, scongiurando pericolosi focolai aziendali.

Il monitoraggio, finalizzato al controllo di assenza del virus negli ambienti di lavoro, viene svolto dal laboratorio analisi interno mediante tamponi sulle superfici. L'azienda, inoltre, già a partire da febbraio 2020 si è

tempestivamente attivata con le ULSS di riferimento per verificare la possibilità di vaccinare il personale dipendente, in quanto rientrante nella categoria dei servizi pubblici essenziali.

Tra il 10 e il 12 marzo 2021 è stata somministrata la prima dose del vaccino AstraZeneca presso la Ulss 5 di Rovigo a circa il 90% del personale, come da linee guida delle autorità competenti.

La formazione

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

Politiche formative e attività svolte

La pandemia da Covid-19 ha inciso profondamente sulla formazione aziendale; l'obiettivo primario e imminente è diventato quello di sostituire la didattica frontale con lezioni a distanza mantenendone l'efficacia, anche se, quando i decreti ministeriali lo hanno permesso, *acquevenete* ha privilegiato la formazione in presenza, modificando le modalità organizzative.

Al termine del 2020, dopo le varie esperienze, si è consolidata la convinzione che la formazione in presenza rimane lo strumento formativo più idoneo, non solo e non tanto per aumentare conoscenze e competenze del personale, ma perché la formazione ha una valenza strategica nell'organizzazione aziendale e nella crescita complessiva e le aule in presenza risultano più funzionali a questo scopo.

L'obiettivo era però non fermarsi, quindi *acquevenete* è riuscita a mettere in campo risorse ed energie per allineare il piano formativo.

Nello specifico, si sono attuati percorsi formativi online, sia in modalità e-learning (corsi online confezionati e registrati) sia in smart learning (didattica frontale a distanza), tranne che per il personale operativo per il quale si è limitata la formazione a distanza preferendo mantenere, ove e quando possibile, quella in presenza. In un primo momento si sono registrate delle criticità da parte dei dipendenti in quanto non tutti erano abituati a

confrontarsi quotidianamente con strumenti informatici online e con la modalità dello smart working, ma il complessivo impegno messo in campo ha portato a riscontri positivi.

È ferma convinzione di *acquevenete* che investire in formazione significhi far lavorare al meglio il motore dell'innovazione anche per le aziende che devono garantire servizi pubblici di qualità, e che tutti i dipendenti debbano poter accedere a percorsi formativi. Al tempo stesso, un approccio efficace alla formazione non può prescindere dall'essere mirato e non generalizzato, ritenendo un valore enorme il destinare corsi specifici per specifiche figure e mansioni. I lavoratori che frequentano corsi aziendali, infatti, imparano conoscenze da spendere nel proprio lavoro, hanno la possibilità di mettere in pratica competenze che possono velocizzare processi e funzioni e, sentendosi valorizzati come individui, diventano soggetti che lavorano meglio e in serenità, forti della percezione di poter fare la differenza.

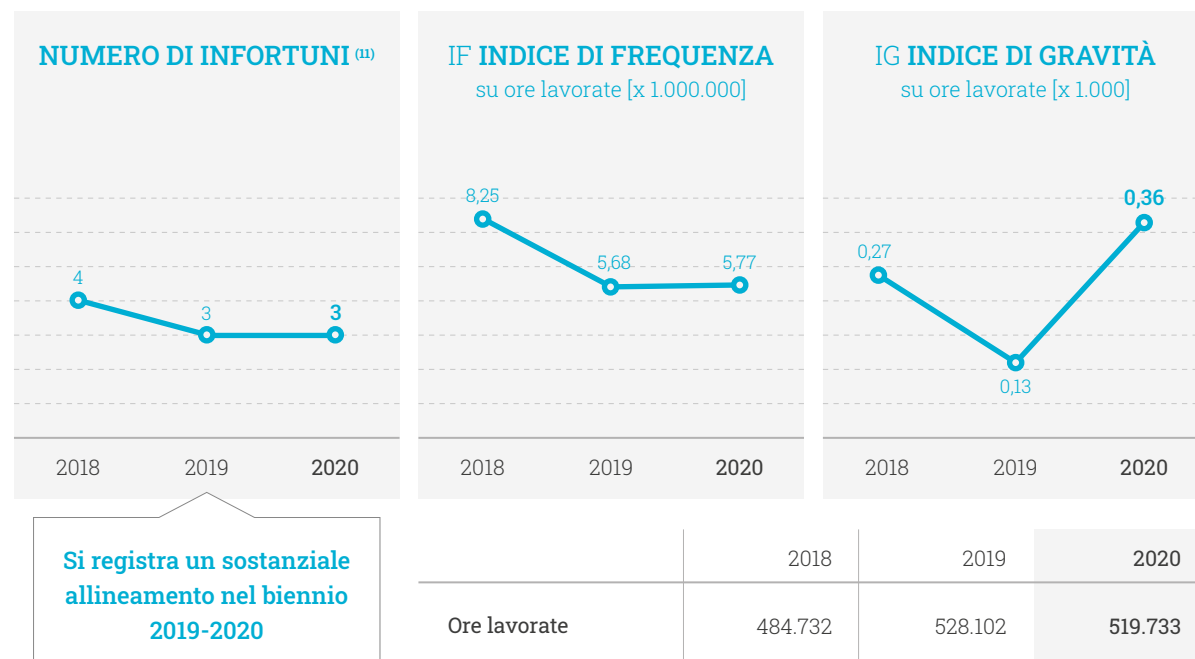
L'emergenza sanitaria ha obbligato quindi ad attivare misure di resilienza e la formazione ha permesso ai dipendenti di conoscere il "rischio emergente", così da poter attuare nel quotidiano le corrette modalità di azione e misure di prevenzione e protezione.

La formazione del personale risulta, pertanto, uno strumento fondamentale nei momenti di crisi ma rimane strettamente legata ad un tema di flessibilità da applicare.

GLI INFORTUNI

Il numero di infortuni del 2020 è stato di 2, per un ammontare complessivo di 185 giorni di assenza totale da lavoro. Nel 2020 sono stati inoltre rilevati, sulla base delle procedure del

sistema di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, 2 casi classificabili come incidente *Near Miss*, ovvero di quasi incidenti o mancati infortuni.



(11) I dati sugli infortuni sono stati calcolati al netto degli infortuni in itinere, in quanto *acquevenete* non organizza il trasporto dei dipendenti



Attività di formazione

L'anno si è chiuso con il completamento di **198 eventi formativi** e **ulteriori 6 da ultimare** nel corso del 2021, di cui 76 riguardanti la salute e sicurezza dei lavoratori. Tutto il personale in forza all'azienda ha partecipato ad almeno una attività di formazione nell'intero anno lavorativo.

Il piano di formazione finanziato da Fondimpresa, avviato nel 2019, è stato concluso nel 2020, ma non è stato possibile utilizzare tutte le ore a disposizione, in quanto il personale ha preferito rinviare le

attività per partecipare in presenza appena possibile; si sono comunque erogate 436 ore di formazione a 44 partecipanti. È stato avviato a maggio 2020 e concluso a giugno un Piano Fondimpresa per la formazione obbligatoria "aggiornamento specifico rischio basso" per il personale amministrativo, interamente in modalità e-learning per un totale di 65 partecipanti e 390 ore di formazione. Non avendo potuto utilizzare a causa della pandemia tutto il residuo disponibile per il 2020, è stata presentata la richiesta di proroga, in seguito concessa dal Fondo, al 2021.

L'impegno - Ore di formazione

Il dato riportato è stato calcolato sulla base del totale delle ore di formazione eseguite e registrate sul portale dedicato, suddivise per il numero dei dipendenti in forza alla fine dell'esercizio. Il numero di ore medie di formazione nel 2020 è diminuito, in considerazione delle limitazioni causate dalla pandemia da Covid-19, ma le numerose ore comunque realizzate rendono evidente l'intenzione di *acquavenete* di non fermare la propria attività e l'effort messo in campo per realizzare questo obiettivo. Inoltre, nel 2020, sono stati implementati i dati sulla formazione registrati nel gestionale aziendale.



6.761 h

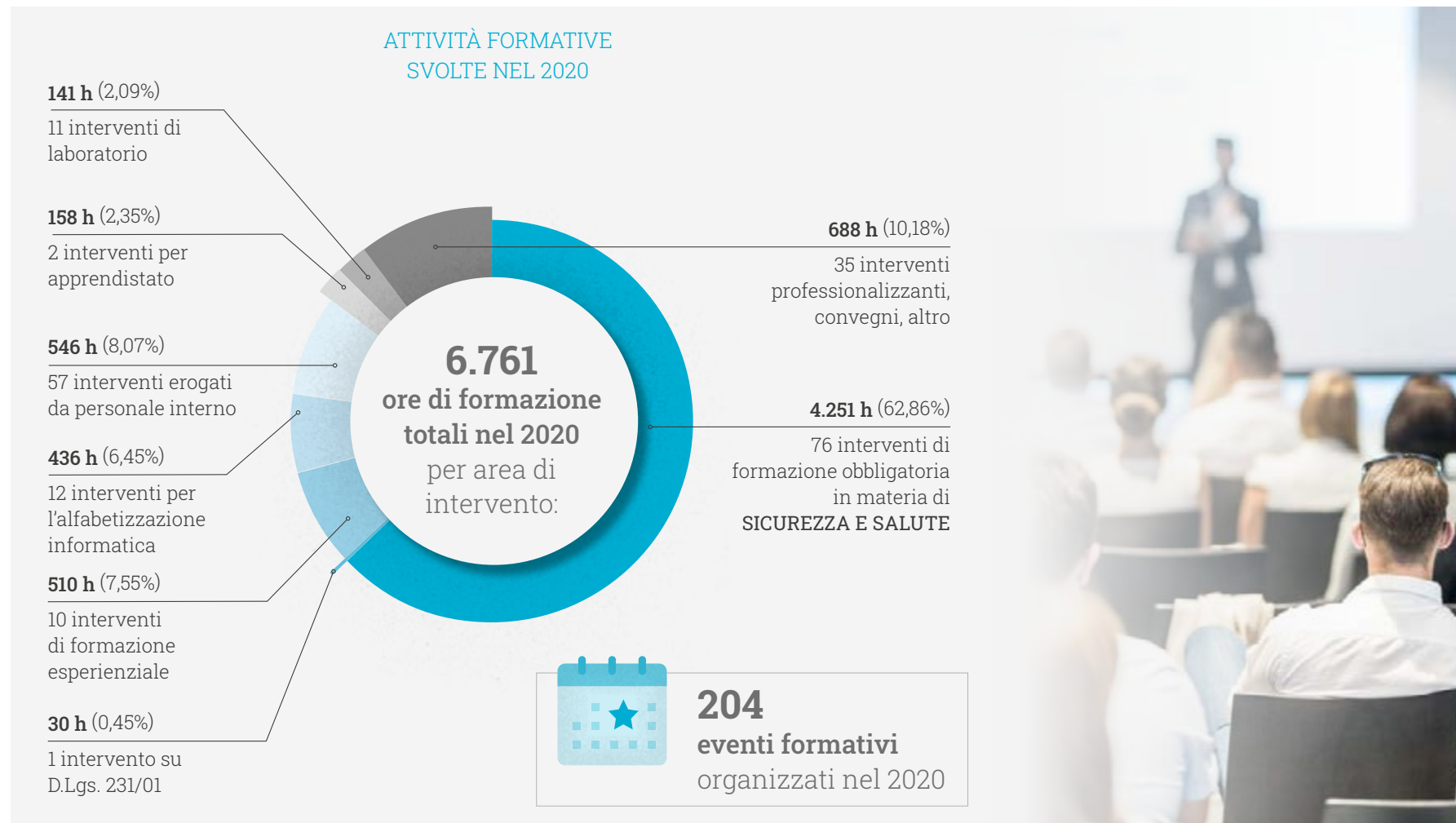
DI FORMAZIONE
DEL PERSONALE
COMPLESSIVE
NEL 2020

7.538 h nel 2019

28,3 h

DI FORMAZIONE
MEDIA PER
DIPENDENTE
NEL 2020

23,6 h nel 2019



ORE TOTALI DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	26,0	250,0	276,0	27,0	163,0	189,0
Impiegati e quadri	2.519,5	2.176,0	4.696,5	1.496,0	1.563,0	3.059,0
Operai	-	2.566,0	2.566,0	-	3.513,0	3.513,0
TOTALE	2.545,5	4.992,0	7.537,5	1.522,0	5.239,0	6.761,0

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

	2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	26,0	41,7	39,4	26,5	32,5	31,5
Impiegati e quadri	37,1	26,9	31,5	22,3	19,8	21,0
Operai	-	15,7	15,7	-	21,7	21,7
TOTALE	36,9	20,0	23,6	22,4	21,3	21,5

MITIGAZIONE CAMBIAMENTI
ENERGIA CLIMATICI
FANGHI EMISSIONI
IDRICO **STRESS** **BIODIVERSITÀ** **RISORSA** **IDRICA** **EMERGENZE** **RINNOVABILI** **CONTROLLI** **ZERO** **PFAS** **RESPONSABILITÀ**

06

L'ambiente

Creare un rapporto
equilibrato con
il territorio tutelandolo

Tutela dell'ambiente

Rif. GRI: 103-2, 103-3

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

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

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

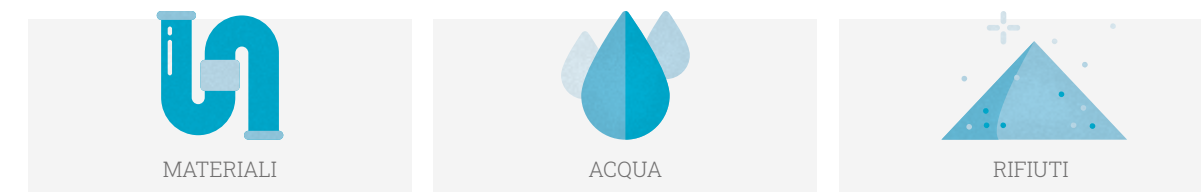
sia compreso, attuato e sostenuto a tutti i livelli dell'organizzazione e che il presente documento sia comunicato e reso disponibile al pubblico ed alle persone che lavorano all'interno dell'azienda o per suo conto.

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.

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

L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3, 306-2, 306-3



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).

Acqua

L'ACQUA COME RISORSA CONDIVISA

Lo standard di rendicontazione relativo alle risorse idriche (GRI 303) è stato aggiornato nel 2018 dal *Global Reporting Initiative*, allo scopo di introdurre la best practice nella gestione dell'acqua nella pratica di reporting.

Lo standard è coerente con gli SDG / obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in particolare con l'obiettivo 6, che affronta le problematiche dell'acqua potabile, dei servizi igienico-sanitari e dell'igiene, nonché la qualità e la sostenibilità delle risorse idriche in tutto il mondo.

PRELIEVI IDRICI in mega litri

	2018	2019	2020
Acque di superficie	1.259	1.204	1.515
Acque sotterranee	423	413	505
TOTALE	1.682	1.617	2.020

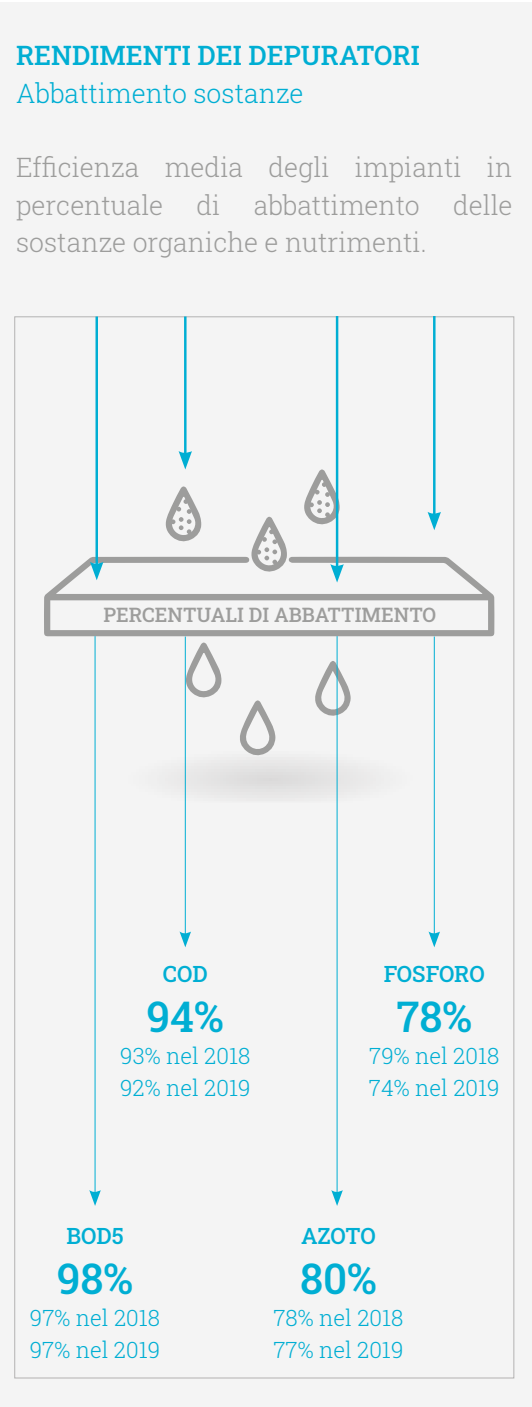


Nel capitolo relativo alla gestione del servizio idrico sono state riportate le informazioni ed i dati relativi alle quantità di acqua emunta ed immessa in rete, ovvero all'acqua potabilizzata e distribuita ai clienti finali.

I prelievi di acqua per usi interni riguardano prevalentemente gli utilizzi fatti per i lavaggi delle reti idriche effettuate nei tratti terminali con scarsa circolazione. I dati indicati in tabella sono stimati in relazione al numero ed alla durata dei lavaggi. Le quantità di acque di processo utilizzate presso gli impianti per la preparazione di reagenti e lavaggi particolari risultano trascurabili rispetto ai volumi indicati ⁽¹²⁾.

GLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE PER TIPOLOGIA E DESTINAZIONE

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, i referenti responsabili interessati e tutto il personale operativo, gestiscono i rifiuti trattati dalla Società in conformità ad una specifica procedura, in modo da tenere sotto controllo questo importante aspetto ambientale. La Procedura spiega le modalità operative di gestione che quelle documentali, inclusa la gestione delle autorizzazioni dei fornitori ambientali (trasporto rifiuti, centri di recupero o smaltimento). I rendimenti complessivi degli impianti riferiti alle sostanze organiche (richiesta biochimica di ossigeno BOD5 e richiesta chimica di ossigeno COD) e ai nutrienti (azoto e fosforo) sono di seguito riepilogati:

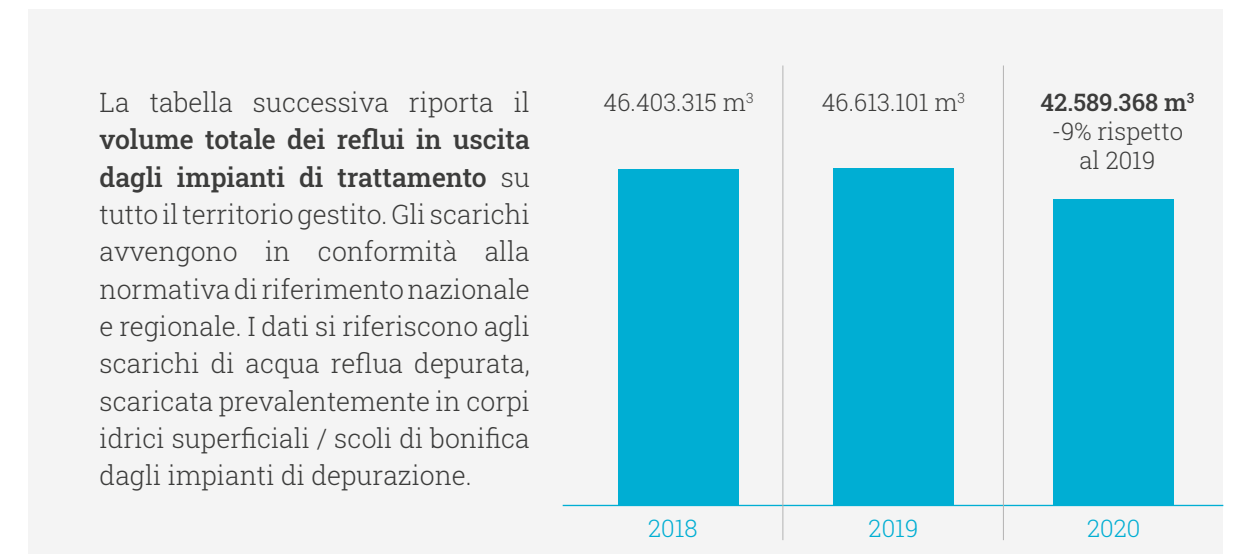
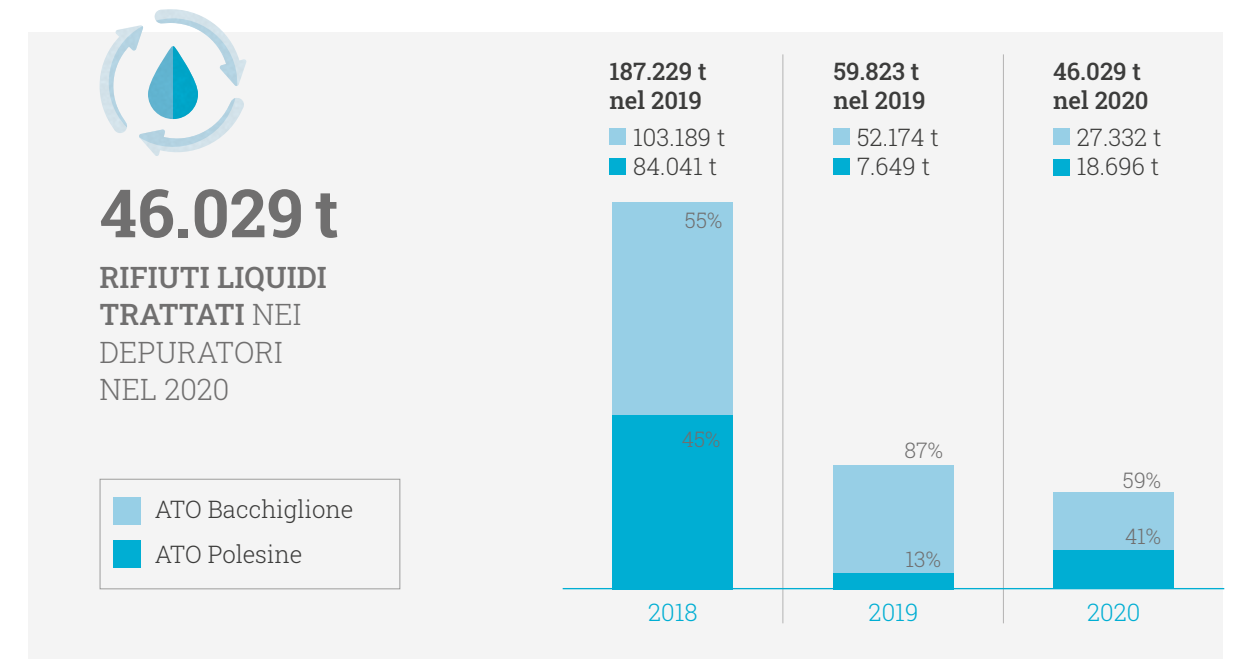


⁽¹²⁾ I volumi di acqua prelevata sono interamente di acqua dolce (Fresh water), ovvero acqua con una concentrazione di solidi disciolti totali pari o inferiori a 1.000 mg/l. La definizione si basa sulla norma ISO 14046:2014 e sul documento dell'USGS (United States Geological Survey), *Water Science Glossary of Terms*, water.usgs.gov/edu/dictionary.html e sul documento dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) *Guidelines for Drinking-water Quality* (Linee guida sulla qualità dell'acqua potabile) del 2017.

Per il calcolo delle percentuali di abbattimento sono stati presi in considerazione gli impianti di depurazione con potenzialità > 2000 Abitanti equivalenti (AE). Presso 2 depuratori (area Bacchiglione) vengono trattati **rifiuti liquidi speciali** non pericolosi biocompatibili in regime di Autorizzazione Integrata Ambientale.

Le quantità trattate nel 2020 sono in diminuzione rispetto al 2019 per la decisione

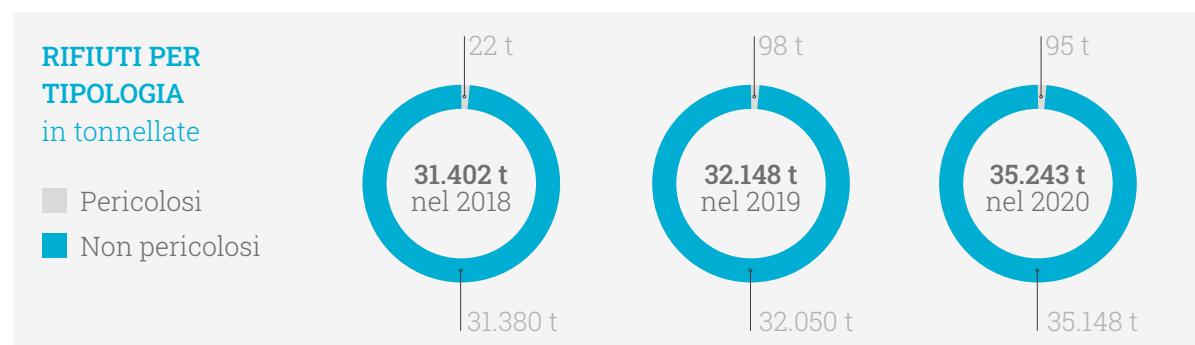
di *acquavenete* di non ritirare più percolati di discarica (CER 190703), in quanto contaminati da elevati valori di PFAS. In 15 impianti (8 in area Bacchiglione e 7 area Polesine) sono invece ritirati e depurati rifiuti liquidi provenienti da fosse settiche e pulizia di condotte (CER 200304 e CER 200306), nonché fanghi liquidi (CER 190805) provenienti da impianti di *acquavenete* sprovvisti di sistemi meccanici per la loro disidratazione.



Rifiuti

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

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



	2018	2019	2020
• Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	20.973,6 t	19.438,5 t	23.363,0 t
• Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	7.542,4 t	7.697,8 t	7.875,0 t
• Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	1.108,6 t	1.998,6 t	1.206,0 t
• Fanghi prodotti da trattamenti chimico-fisici (diversi da CER 190205)	817,0 t	994,4 t	1.308,0 t
• Vaglio	544,7 t	508,8 t	462,0 t
• Carbone attivo esaurito	247,9 t	924,9 t	741,0 t
• Ferro e acciaio	61,1 t	134,4 t	47,0 t
• Soluzioni acquose	-	152,3 t	-
• Altri rifiuti	339,6 t	298,7 t	241,0 t
TOTALE	31.402,6 t	32.148,3 t	35.243,0 t

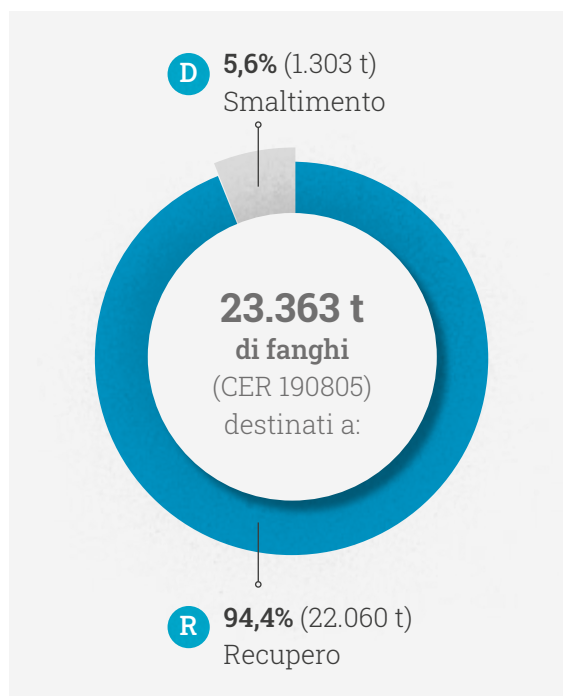
MODALITÀ DI SMALTIMENTO

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

	2018	2019	2020
RIFIUTI PERICOLOSI	22,1 t	98,6 t	95,0 t
D15 Giacenza/deposito preliminare ante trattamenti	6,5 t	11,0 t	12,0 t
D9 Trattamento chimico/fisico	-	57,6 t	81,0 t
R13 Giacenza/messa in riserva per successivo recupero	15,6 t	30,0 t	2,0 t
RIFIUTI NON PERICOLOSI	31.380,5 t	32.049,8 t	35.148,0 t
R13 Giacenza/messa in riserva per successivo recupero	24.673,3 t	20.682,2 t	24.618,0 t
R12 Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate da R1 a R11	-	1.226,8 t	371,0 t
R10 Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	4.381,4 t	4.653,2 t	3.911,0 t
R7 Recupero prodotti che captano inquinanti	41,0 t	924,6 t	741,0 t
R5 Recupero di altre sostanze inorganiche	-	862,8 t	379,0 t
R4 Recupero dei metalli e di altri composti metallici	241,7 t	28,6 t	-
R3 Recupero sostanze organiche	171,9 t	402,6 t	2.062,0 t
R1 Utilizzazione principale come combustibile o come altro mezzo per produrre energia	-	-	-
D8 Trattamento biologico	-	90,2 t	-
D1 Deposito sul o nel suolo	-	-	-
D9 Trattamento chimico/fisico	-	-	-
D10 Incenerimento a terra	-	-	-
D13 Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12	-	438,2 t	624,0 t
D15 Giacenza/deposito preliminare ante trattamenti	1.871,3 t	2.740,8 t	2.442,0 t

LA DESTINAZIONE FINALE DEI FANGHI E DEGLI ALTRI RIFIUTI

I fanghi, in quanto rifiuti, sono gestiti con il formulario di identificazione del rifiuto, una copia del quale torna al produttore per dargli modo di verificare che il rifiuto sia effettivamente arrivato all'impianto previsto. Tale procedimento non assicura però di poter disporre dell'informazione relativa al trattamento e destinazione finale del rifiuto. *acquevenete*, nell'ottica di trasparenza, ha assunto la decisione di inserire nei propri bandi di gara per lo smaltimento dei fanghi, l'obbligo per lo smaltitore di fornire l'informazione relativa al trattamento finale a cui li destina e il luogo dove lo stesso verrà eseguito. Nella successiva tabella viene data evidenza, per le quantità di rifiuti relative al periodo 2020, ed in particolare dei fanghi, delle modalità di smaltimento intese come destinazione finale dei rifiuti.



DESTINAZIONE FINALE DEI RIFIUTI PRODOTTI NEL 2020

	Riutilizzo	Compostaggio	Discarica	TOTALE
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	22.041,0 t	-	1.322,0 t	23.363,0 t
Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	7.875,0 t	-	-	7.875,0 t
Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	-	-	1.206,0 t	1.206,0 t
Vaglio	-	-	462,0 t	462,0 t
Carbone attivo esaurito	741,0 t	-	-	741,0 t
TOTALE FANGHI	30.657,0 t	-	2.990,0 t	33.647,0 t
Altri rifiuti	-	-	-	1.596,0 t
TOTALE FANGHI E ALTRI RIFIUTI	30.657,0 t	-	2.990,0 t	35.243,0 t

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

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

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

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

I fanghi disidratati provenienti dalla depurazione di rifiuti liquidi non possono essere utilizzati in agricoltura, ma sono avviati obbligatoriamente allo smaltimento. Nel caso di *acquevenete*, si tratta dei fanghi prodotti dall'impianto di depurazione di rifiuti liquidi di Monselice smaltiti con CER 190206 (1.308 tonnellate nel 2020).

SVERSAMENTI

Nel corso del 2020 non si sono registrati sversamenti di particolare rilevanza.



Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti

Rif. GRI: 102-15, 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4

Il Sistema di Gestione Energia

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

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

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

sollevamento delle acque. Nel complesso sono attivi oltre 5.500 motori elettrici a servizio di pompe, compressori 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, la sostituzione di mixer ed elettropompe con caratteristiche più centrate rispetto alla curva caratteristica dell'impianto nonché l'implementazione di logiche di funzionamento mediante PLC e telecontrolli, hanno consentito in generale una tendenziale riduzione/stabilizzazione dei consumi energetici con benefici ambientali ed economici per la Società e, indirettamente, delle tariffe applicate agli utenti.



L'Unione Europea e le raccomandazioni della TCFD

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

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

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

IL SISTEMA DI RENDICONTAZIONE DI ACQUEVENETE

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



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

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

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

Area: Governance - politiche

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

Area: Target

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

Area: Performance (indicatori e metriche)

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



I consumi di energia

Complessivamente, rispetto agli anni precedenti, i consumi risultano inferiori del 2,7% spiegabili in parte con i seguenti fattori puntuali avvenuti nel corso dell'anno:

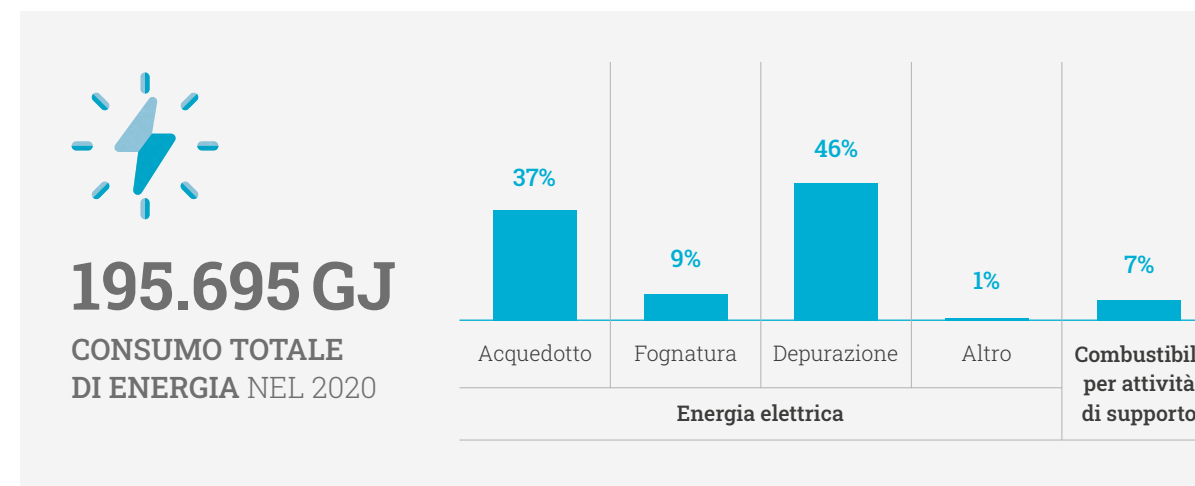
- si è assestata la riduzione nella produzione di alcune centrali quali quella di Corbola e Cavarzere;
- sono state eseguite piccole variazioni gestionali su alcune centrali quali Boara e Vescovana che hanno determinato una significativa riduzione dei consumi delle stesse;

- è stata eseguita la modifica del comparto di ricircolo dei fanghi sul depuratore di Sant'Apollinare, che ha determinato una riduzione dei consumi dell'impianto a partire da settembre 2020;
- la riduzione delle precipitazioni;
- l'andamento atipico del turismo in zona costiera.

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

ENERGIA CONSUMATA	2018	2019	2020
Acquedotto ⁽¹³⁾	21.224.101 kWh	20.239.338 kWh	20.198.919 kWh
Fognatura	5.282.959 kWh	5.611.825 kWh	4.708.505 kWh
Depurazione ⁽¹³⁾	24.547.315 kWh	25.465.580 kWh	24.796.397 kWh
Altre attività idriche (bottini)	-	-	222.237 kWh
Altro	673.060 kWh	783.552 kWh	688.708 kWh
ENERGIA ELETTRICA	51.727.435 kWh	52.100.295 kWh	50.614.766 kWh
di cui da fonti rinnovabili	519.545 kWh	496.911 kWh	452.765 kWh
CARBURANTE E METANO AUTOMEZZI / IMPIANTI E ATTIVITÀ DI SUPPORTO	332 tep	301 tep	322 tep

⁽¹³⁾ La quantità di energia elettrica comprende l'energia prelevata dalla rete e quella autoprodotta da impianti fotovoltaici, al netto dell'energia da questi prodotta e non consumata / ceduta in rete.





ENERGIA CONSUMATA	2018	2019	2020
Acquedotto ⁽¹³⁾	76.407 GJ	72.862 GJ	72.716 GJ
Fognatura	19.019 GJ	20.203 GJ	16.951 GJ
Depurazione ⁽¹³⁾	88.370 GJ	91.676 GJ	90.067 GJ
Altro	2.423 GJ	2.821 GJ	2.479 GJ
ENERGIA ELETTRICA	186.219 GJ	187.561 GJ	182.213 GJ
di cui da fonti rinnovabili	1.870 GJ	1.789 GJ	1.630 GJ
CARBURANTE E METANO AUTOMEZZI / IMPIANTI E ATTIVITÀ DI SUPPORTO	13.900 GJ	12.586 GJ	13.482 GJ
TOTALE ENERGIA CONSUMATA	200.119 GJ	200.147 GJ	195.695 GJ



La produzione di energia elettrica dai tre **impianti fotovoltaici**, in larga parte destinata ad autoconsumo, a servizio di alcuni dei principali impianti di potabilizzazione/depurazione, contribuisce alla riduzione delle emissioni, mediante l'utilizzo di energia rinnovabile, quale quella fotovoltaica.

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



		2018	2019	2020
 Ambito Bacchiglione	Acquedotto	7.630.158 kWh	7.328.602 kWh	7.284.994 kWh
	Fognatura	2.288.595 kWh	2.497.130 kWh	2.230.823 kWh
	Depurazione	13.703.602 kWh	14.671.050 kWh	14.414.825 kWh
	Altre attività idriche (bottini)	-	-	222.237 kWh
	Altro	522.211 kWh	641.486 kWh	567.596 kWh
	TOTALE	24.144.566 kWh	25.138.268 kWh	24.720.475 kWh
 Ambito Polesine	Acquedotto ⁽¹⁴⁾	13.593.943 kWh	12.910.736 kWh	12.913.925 kWh
	Fognatura	2.994.364 kWh	3.114.695 kWh	2.477.682 kWh
	Depurazione ⁽¹⁴⁾	10.843.713 kWh	10.794.530 kWh	10.381.572 kWh
	Altre attività idriche (bottini)	-	-	-
	Altro	150.849 kWh	142.066 kWh	121.112 kWh
	TOTALE	27.582.869 kWh	26.962.027 kWh	25.894.291 kWh
di cui da fonti rinnovabili		474.873 kWh	469.935 kWh	452.765 kWh
ENERGIA ELETTRICA		51.727.435 kWh	52.100.295 kWh	50.614.766 kWh

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

I consumi di **energia per carburanti** si riferiscono ai mezzi aziendali circolanti. Al 31 dicembre 2020 la flotta aziendale era composta da un totale di 192 mezzi (principalmente autovetture, autocarri leggeri inferiori ai 35q.li ed autocarri pesanti superiori ai 35 q.li), di cui 181 a gasolio, 7 a benzina e 4 alimentati a metano. *acquevenete* dispone inoltre di 22 mini escavatori a gasolio. La politica di gestione della catena di fornitura prevede affidamenti tramite gara ad officine strutturate per il corretto servizio affidato, rispettoso degli adempimenti in materia ambientale.

CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA

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

Intensità energetica

ACQUEDOTTO

Per esprimere il parametro relativo all'intensità energetica riferita alla filiera acquedottistica sono stati considerati tutti i consumi di energia elettrica richiesti:

- a) dai prelievi idrici dalle fonti di approvvigionamento;
- b) dai trattamenti degli impianti di produzione;
- c) dai rilanci in rete;
- d) dai risollevarimenti in rete.

L'energia è stata rapportata al volume complessivo erogato nella rete idrica, comprensivo anche delle forniture provenienti dalle forniture di società terze.

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

Nel 2020 vi è stata una riduzione del consumo di energia specifica di circa 1,82% rispetto al 2019. Tale prestazione risulta sostanzialmente in linea con l'anno precedente.

DEPURAZIONE

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

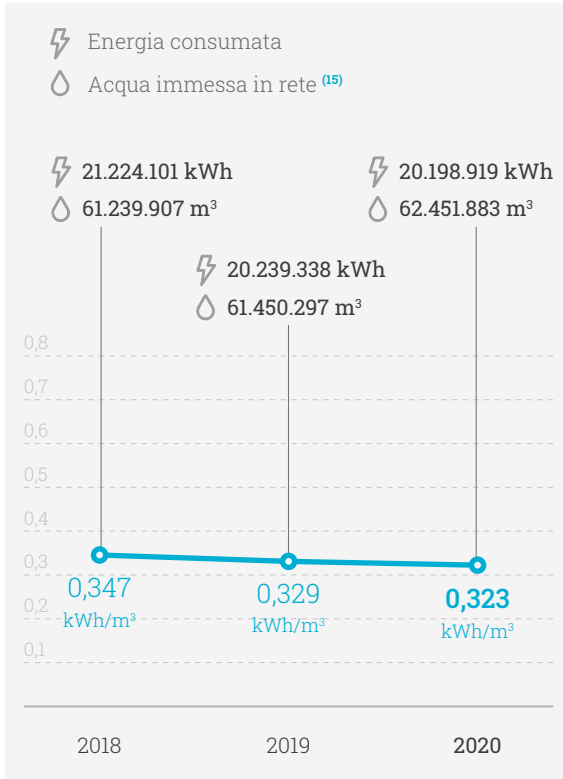
Nel 2020, c'è stata una riduzione della portata trattata del 8,6% rispetto ad una riduzione dei



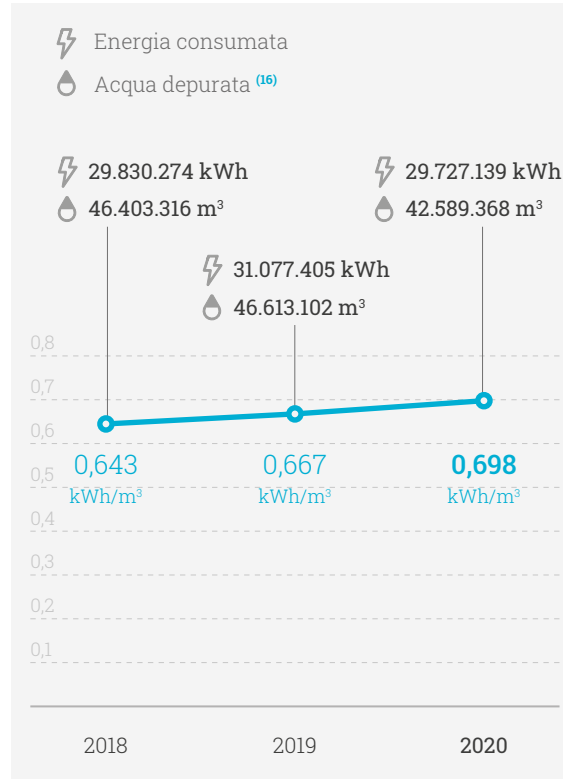
consumi più limitati pari al 5,1% pertanto il consumo di energia specifica ha avuto un aumento del 3,9% rispetto al 2019. La variazione dell'acqua trattata è stata naturalmente

determinata dall'atipicità dell'anno nonché dall'andamento delle precipitazioni. Risulta pertanto un esercizio di difficile confronto con i precedenti.

ACQUEDOTTO



DEPURAZIONE



Riduzione dei consumi energetici Interventi di efficientamento energetico

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

SETTORE ACQUEDOTTO

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

Impianti di rilancio

Gradualmente verranno posizionati 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.

Nel corso del 2020 sono stati eseguiti alcuni interventi che hanno permesso una razionalizzazione dei consumi energetici:

- sostituzione pompe di ricircolo fanghi

impianti di depurazione di Sant'Apollinare;

- altri interventi minori di installazione di misura dell'ossigeno nelle vasche di ossidazione.

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

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



Emissioni

L'obiettivo di riduzione delle emissioni è strettamente legato agli investimenti per migliorare l'efficienza nell'utilizzo dell'energia. Si veda al riguardo quanto evidenziato nel precedente paragrafo.

I dati delle emissioni si riferiscono alle emissioni dirette (Scope 1 - GHG / Greenhouse Gas) derivanti dai consumi di combustibili per attività di supporto (automezzi, gruppi elettrogeni di emergenza, riscaldamento

uffici) ed alle emissioni indirette (Scope 2 - GHG) originate dall'energia elettrica acquistata.

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).

		2018 ⁽¹⁷⁾	2019 ⁽¹⁷⁾	2020
Emissioni Scope 1	Emissioni dirette carburante	734 tCO ₂ e	868 tCO ₂ e	927 tCO ₂ e
Emissioni Scope 2	Emissioni indirette energia elettrica	14.450 tCO ₂ e	13.744 tCO ₂ e	12.858 tCO ₂ e
TOTALE EMISSIONI Scope 1 + 2		17.996 tCO₂ e	14.611 tCO₂ e	13.795 tCO₂ e

(17) I dati delle emissioni relativi ai periodi 2018 e 2019 sono stati ricalcolati in conseguenza dell'aggiornamento dei fattori delle emissioni riferiti a tali annualità. Si riportano di seguito le fonti utilizzate per la DNF 2020:

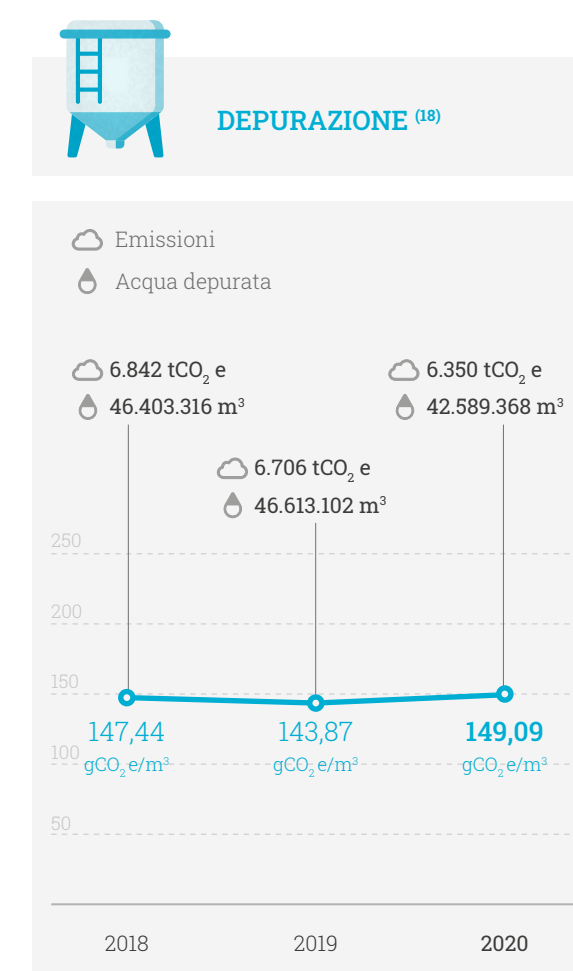
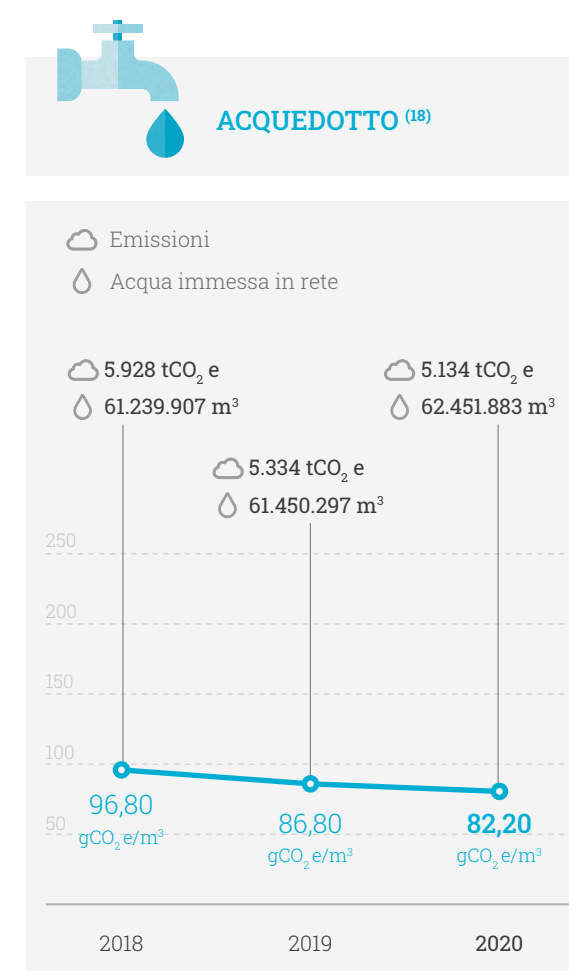
Fonti fattori di emissione	
Carburanti	Coefficienti DEFRA (UK Department on Environment) Government conversion factors for company reporting of greenhouse gas emissions - GOV.UK (www.gov.uk)
Metano	Fattore di emissione Eu ETS / Ministero Ambiente - Tabella parametri nazionali per il calcolo delle emissioni 2020 EU ETS - Italiano (minambiente.it)
Energia elettrica (Location-based method)	ISPRA - SISANET / Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia (aggiornamento al 2019 e stime preliminari per il 2020) - Italiano (isprambiente.it)

Intensità delle emissioni

Gli indici, analogamente a quelli di intensità energetica, vengono distintamente calcolati per: a) **Rete acquedotto**: Emissioni prodotte per l'immissione in rete dell'acqua potabile prodotta che viene consegnata all'utente; b) **Fognatura e depurazione**: Emissioni prodotte per la depurazione dell'acqua raccolta dalle reti fognarie, che comprende parte dell'acqua piovana e l'acqua reflua prodotta dagli utenti.

L'andamento dei due indici di emissione diretta trova spiegazione con l'andamento del consumo di energia specifica sopra riportata.

Non sono state considerate le emissioni derivanti da attività minori o non significative, così come non vi sono altre emissioni significative.



(18) Gli indici relativi agli anni 2018 e 2019 sono stati ricalcolati per effetto dell'aggiornamento dei fattori di emissione dell'energia elettrica riferita a tali periodi. Si veda tabella Emissioni.

Tutela della biodiversità

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

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

LA BIODIVERSITÀ E I CAMBIAMENTI CLIMATICI

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

La relazione tra il numero di specie native e la resilienza degli ecosistemi è stata, e continua

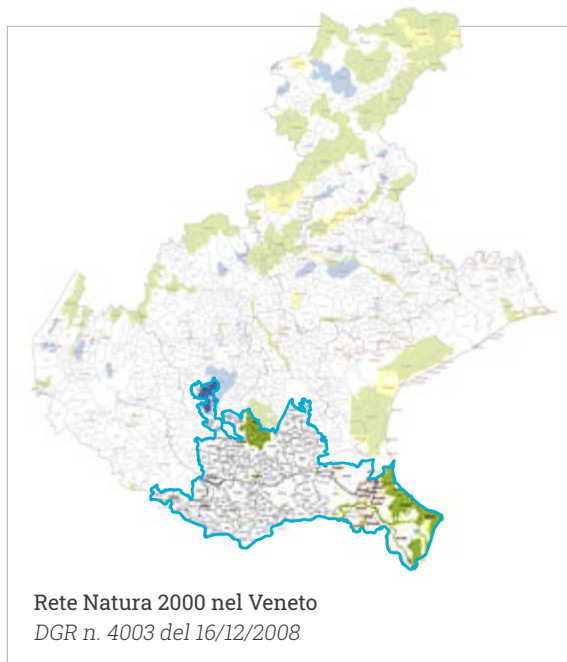
ad essere, oggetto di numerosi studi in ecologia. Nella maggioranza dei casi, si tratta di una correlazione positiva.

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

La possibilità di limitare effetti del cambiamento climatico attraverso la protezione della biodiversità è dimostrata. Ad esempio, l'istituzione di aree marine protette

aumenta la probabilità di ricolonizzazione da parte dei coralli a seguito delle morie di massa associate a picchi di temperatura.

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



**IL PATRIMONIO NATURALE NEL TERRITORIO:
LE AREE DI INTERESSE**



**PARCO REGIONALE
VENETO DEL DELTA
DEL PO**

Nel territorio di riferimento di *acquevenete* si trova una delle aree umide più importanti in Italia: il Delta del Po. Nell'area è stato istituito il Parco Regionale Veneto del Delta del Po. Nel 1999 è stato incluso nella Lista dei Patrimoni dell'Umanità dall'UNESCO. Il Parco si estende su un territorio di grande rilevanza

soprattutto per l'avifauna, sia migratrice che stanziale. È suddiviso in sei stazioni, ciascuna caratterizzata da un habitat di interesse. All'interno di esse sono presenti 11 Zone umide di importanza internazionale, 18 Siti di interesse comunitario e 16 Zone a protezione speciale. Il Parco Regionale Veneto del Delta del Po riveste grande importanza sotto il profilo della biodiversità. Tra le specie presenti, diverse sono quelle elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale delle specie protette e/o in pericolo.



**PARCO REGIONALE
DEI COLLI EUGANEI**

Il Parco Regionale dei Colli Euganei, istituito nel 1989, si estende su un territorio di rilievi di origine vulcanica nel mezzo della pianura veneta. La morfologia dei rilievi dà luogo a microclimi contrastanti, che favoriscono la biodiversità vegetale. Le comunità faunistiche

del Parco sono strettamente influenzate dalle attività umane, specialmente per quanto riguarda il controllo del numero di ungulati. Ciononostante, nel parco sono presenti diversi taxa animali di rilievo, soprattutto nell'ambito della fauna minore.

Le specie naturali protette

Pesci	<ul style="list-style-type: none"> • 2 specie (Anguilla anguilla e Acipenser Naccarii) sono classificate In Pericolo Critico (CR) dalla Lista Rossa Internazionale e dal Comitato Italiano della IUCN. • Il pigo (Rutilus pigus) è considerato In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano, mentre la savetta (Chondrostoma soetta) rientra in questa categoria sia a livello italiano che nella Lista Rossa Internazionale. • Barbus plebejus e Alosa fallax sono classificate come Vulnerabili (VU) dal Comitato Italiano IUCN.
Uccelli	<ul style="list-style-type: none"> • 344 specie registrate, di cui 156 nidificanti e 185 svernanti. • Le specie di rilievo includono il Marangone minore (Microcarbo pygmeus), con l'unica colonia dell'Europa occidentale e la Sterna di Ruppell (Thalasseus bengalensis), con le uniche coppie nidificanti del continente.
Rettili	<ul style="list-style-type: none"> • 16 specie registrate, di cui 15 autoctone. • La testuggine di Hermann (Testudo hermanni), la testuggine palustre europea (Emys orbicularis) e la tartaruga caretta (Caretta caretta) sono classificate In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano della IUCN.
Anfibi	<ul style="list-style-type: none"> • 11 specie registrate, di cui 10 autoctone e 3 endemiche. • Il pelobate fosco (Pelobates fuscus) è classificato In Pericolo (EN) dal Comitato Italiano della IUCN e la rana di Lataste (Rana latastei) è classificata Vulnerabile (VU).
Invertebrati	<ul style="list-style-type: none"> • Tra gli insetti, le specie classificate come Vulnerabili (VU) nella Lista Rossa Italiana includono Sympetrum depressiusculum, Osmoderma eremita e Cerambyx cerdo.
Mammiferi	<ul style="list-style-type: none"> • 42 specie registrate, di cui 36 autoctone. • Tra i Pipistrelli (Chiroptera) 4 specie a rischio, diffuse a livello nazionale, sono ritenute essere presenti nel Parco: Barbastella barbastellus (EN) Myotis bechsteinii (EN) Rhinolophus ferrumequinum (VU) Nyctalus lasiopterus (CR).



**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.

GRI Content Index

Rif. GRI: 102-55

Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi "Acqua" e "Salute e sicurezza sul lavoro" sono stati rispettivamente utilizzati i GRI 303 Acqua e scarichi e 403 Salute e sicurezza sul lavoro pubblicati nel 2018 e di applicazione obbligatoria a partire dalla rendicontazione riferita all'esercizio 2020. Ai

fini della presente DNF è stato inoltre applicato il GRI 207 (pubblicato nel 2019) relativo alle "Imposte".

Si richiama la circostanza che nel 2020 è stata pubblicata la versione aggiornata del GRI 206 Rifiuti, che verrà adottata, in quanto obbligatoria, ai fini della DNF 2021.

GRI 102: INFORMATIVA GENERALE			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	p. 14
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	pp. 14-15
		2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione	pp. 39-41, 42-46, 46-47
102-3	Luogo della sede principale	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	pp. 14-15
102-4	Luogo delle attività	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	pp. 14-15
		2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione	pp. 39-41, 42-46, 46-47
102-5	Proprietà e forma giuridica	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	pp. 14-15
102-6	Mercati serviti	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	pp. 14-15
		2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi, le infrastrutture e le reti - Acquedotto - Fognatura e depurazione	pp. 39-41, 42-46, 46-47
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	pp. 14-15
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di <i>acquavenete</i>	pp. 90-102
102-9	Catena di fornitura	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La gestione della catena di fornitura	p. 60
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Profilo e identità	pp. 14-15
102-11	Principio di precauzione	3 LA GOVERNANCE / La gestione dei rischi	pp. 79-83
102-12	Iniziative esterne	<i>acquavenete non aderisce</i>	-
102-13	Adesione ad associazioni	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Rapporti con le comunità locali	pp. 61-65

STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	pp. 4-5
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA Strategia e sostenibilità - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)	pp. 17-23, 24-27
		3 LA GOVERNANCE / La gestione dei rischi	pp. 79-83
		6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 122-123
ETICA ED INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo e le misure di prevenzione della corruzione	pp. 70-75
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo e le misure di prevenzione della corruzione	pp. 70-75
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	3 LA GOVERNANCE / Il governo dell'impresa e la struttura organizzativa	pp. 68-69
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	pp. 28-30
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	5 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	pp. 98-99
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	pp. 28-30
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	pp. 28-30
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	pp. 30-35
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-47	Elenco dei temi materiali	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	pp. 32-35
102-48	Revisione delle informazioni	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-49	Modifiche nella rendicontazione	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-50	Periodo di rendicontazione	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-51	Data del report più recente	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-52	Periodicità di rendicontazione	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ - NOTA METODOLOGICA	pp. 10-11
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI CONTENT INDEX	pp. 136-144
102-56	Assurance esterna	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	pp. 145-147



TEMA MATERIALE: GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ E CONDOTTA ETICA DEL BUSINESS			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 32
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)	pp. 24-27
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo e le misure di prevenzione della corruzione	pp. 70-75
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
TOPIC: PERFORMANCE ECONOMICA GRI-205: ANTICORRUZIONE			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo e le misure di prevenzione della corruzione	pp. 70-75
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo e le misure di prevenzione della corruzione	pp. 70-75
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3 LA GOVERNANCE / Il modello di controllo e le misure di prevenzione della corruzione	pp. 70-75
TEMA MATERIALE: COMPLIANCE CON LE LEGGI E REGOLAMENTAZIONI DI SETTORE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 32
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	3 LA GOVERNANCE / Le politiche ed il sistema di gestione integrato	pp. 76-78
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	3 LA GOVERNANCE / Le politiche ed il sistema di gestione integrato	pp. 76-78
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
TOPIC: PERFORMANCE ECONOMICA GRI-207: IMPOSTE - 2019			
207-1	Approccio alla fiscalità	3 LA GOVERNANCE Il rispetto delle norme - La compliance normativa	pp. 84-87
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	3 LA GOVERNANCE Il rispetto delle norme - La compliance normativa	pp. 84-87
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	3 LA GOVERNANCE Il rispetto delle norme - La compliance normativa	pp. 84-87
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	<i>Non applicabile</i>	-
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
TOPIC: PERFORMANCE AMBIENTALE GRI-307: COMPLIANCE AMBIENTALE			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	3 LA GOVERNANCE Il rispetto delle norme - La compliance normativa	pp. 84-87
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La qualità dell'acqua: salute e sicurezza 3 LA GOVERNANCE Il rispetto delle norme - La compliance normativa	pp. 84-87
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-418: PRIVACY DEI CLIENTI			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	3 LA GOVERNANCE Il rispetto delle norme - La compliance normativa	pp. 84-87

TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-419: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	3 LA GOVERNANCE Il rispetto delle norme - La compliance normativa	pp. 84-87
TEMA MATERIALE: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE ECONOMICO PER IL TERRITORIO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 32
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE Il valore economico generato e distribuito	pp. 90-91
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE Il valore economico generato e distribuito	pp. 90-91
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
TOPIC: PERFORMANCE ECONOMICA GRI-201: PERFORMANCE ECONOMICHE			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE Il valore economico generato e distribuito	pp. 90-91
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE Il valore economico generato e distribuito	pp. 90-91
TOPIC: PERFORMANCE ECONOMICA GRI-203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
203-2	Impatti economici indiretti e significativi	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE L'impatto sul territorio	p. 95
TOPIC: PERFORMANCE ECONOMICA GRI-204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE L'impatto sul territorio	p. 95
TEMA MATERIALE - INVESTIMENTI, INNOVAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 32
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE Gli investimenti realizzati - Infrastrutture per il territorio	pp. 92-94
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE Gli investimenti realizzati - Infrastrutture per il territorio	pp. 92-94
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA			
TOPIC: PERFORMANCE ECONOMICA GRI-203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA Strategia e sostenibilità - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) 4 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE Gli investimenti realizzati - Infrastrutture per il territorio	pp. 17-23, 24-27 pp. 92-94
TEMA MATERIALE: GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 <i>acquavenete</i> - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 32
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	6 L'AMBIENTE / Tutela dell'ambiente 6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 114-117
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	6 L'AMBIENTE / Tutela dell'ambiente 6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 114-117



GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
TOPIC: PERFORMANCE AMBIENTALE GRI-303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 115-117
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico d'acqua	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 115-117
303-3	Prelievo Idrico	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: 1 SERVIZI PER IL TERRITORIO / Acquedotto	pp. 42-46
		6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 115-117
TEMA MATERIALE: CAMBIAMENTI CLIMATICI ED EMERGENZE AMBIENTALI: ADATTAMENTO E MITIGAZIONE IMPATTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquevenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 32
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 122-131
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 122-131
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
TOPIC: PERFORMANCE AMBIENTALE GRI-302: ENERGIA			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 122-131
302-3	Intensità energetica	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 122-128
302-3	Riduzione del consumo di energia	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	p. 129
TOPIC: PERFORMANCE AMBIENTALE GRI-305: EMISSIONI			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 130-131
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 130-131
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 130-131
TEMA MATERIALE: TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquevenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 33
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 132-135
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 132-135
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
TOPIC: PERFORMANCE AMBIENTALE GRI-304: BIODIVERSITÀ			
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree ad elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 132-135

304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 132-135
304-3	Habitat protetti o ripristinati	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 132-135
304-4	Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	6 L'AMBIENTE / Cambiamenti climatici ed emergenze ambientali: adattamento e mitigazione impatti	pp. 132-135
TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI RIFIUTI - ECONOMIA CIRCOLARE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquevenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 33
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 118-121
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 118-121
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
TOPIC: PERFORMANCE AMBIENTALE GRI-306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 118-121
306-3	Sversamenti significativi	6 L'AMBIENTE / L'ambiente e l'utilizzo responsabile ed efficiente delle risorse naturali	pp. 118-121
TEMA MATERIALE: GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E SVILUPPO COMPETENZE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquevenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 33
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	5 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	pp. 98-99
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	5 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	pp. 98-99
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-401: OCCUPAZIONE			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquevenete	pp. 99-102
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-404: FORMAZIONE			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	5 LE RISORSE UMANE / La formazione	pp. 109-111
TEMA MATERIALE: AMBIENTE DI LAVORO: WELFARE E RESILIENZA ORGANIZZAZIONE, PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquevenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 33
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	5 LE RISORSE UMANE / La formazione	pp. 109-111
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	5 LE RISORSE UMANE / La formazione	pp. 109-111
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-401: OCCUPAZIONE			
401-3	Congedo parentale	5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquevenete	pp. 99-102



TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3 LA GOVERNANCE / Il governo dell'impresa e la struttura organizzativa	pp. 68-69
		5 LE RISORSE UMANE / Le persone di acquavenete	pp. 99-102
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-406: NON DISCRIMINAZIONE			
406-1	Episodi di discriminazione e misure preventive adottate	5 LE RISORSE UMANE / Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo del personale	pp. 98-99
TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquavenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 33
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-3	Servizi di medicina del lavoro	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 103-108
403-9	Infortuni sul lavoro	5 LE RISORSE UMANE / Salute e sicurezza sul lavoro <i>Omissis - Informativa lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione</i>	pp. 103-108
TEMA MATERIALE: QUALITÀ DELL'ACQUA - SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquavenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 33
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La qualità dell'acqua: salute e sicurezza	pp. 48-53

103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La qualità dell'acqua: salute e sicurezza	pp. 48-53
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La qualità dell'acqua: salute e sicurezza	pp. 48-53
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e la sicurezza di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO La qualità dell'acqua: salute e sicurezza	pp. 48-53
TEMA MATERIALE: EFFICIENZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquavenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 33
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio	pp. 53-59
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio	pp. 53-59
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-417: MARKETING ED ETICHETTATURA			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio	pp. 53-59
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - Le relazioni con i clienti e la qualità del servizio	pp. 53-59
TEMA MATERIALE: SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquavenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 34
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - La gestione della catena di fornitura	p. 60
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - La gestione della catena di fornitura	p. 60
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE			
TOPIC: PERFORMANCE AMBIENTALE GRI-308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - La gestione della catena di fornitura	p. 60
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO I servizi per il territorio - La gestione della catena di fornitura	p. 60



TEMA MATERIALE: RAPPORTI CON LE COMUNITÀ LOCALI, IL TERRITORIO - EDUCAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 acquevenete - IDENTITÀ E STRATEGIA / Analisi di materialità	p. 34
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità	pp. 61-65
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità	pp. 61-65
GRI SPECIFIC TOPICS			
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TOPIC: PERFORMANCE SOCIALE GRI-413: COMUNITÀ LOCALI			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	2 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA: I SERVIZI PER IL TERRITORIO Rapporti con le comunità locali: le istituzioni, il territorio e l'educazione alla sostenibilità	pp. 61-65

Relazione della Società di revisione

Rif. 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, anche, il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario di acquevenete S.p.A. (di seguito, anche, la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 2 aprile 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

www.ria-grantthornton.it





Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della società rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Società;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dalla società connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o 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) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF di acquevenete S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI Standards selezionati.

Padova, 14 aprile 2021

Ria Grant Thornton S.p.A.


Michele Dodi
Socio

acquevenete S.p.A.

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

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

info@acquevenete.it

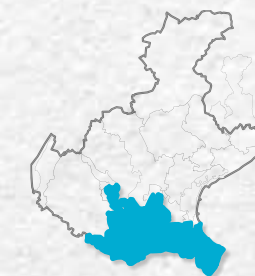
www.acquevenete.it

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

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

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

Redatto
aprile 2021



TRASPARENTI COME L'ACQUA

Un gioco di squadra che dura da dieci anni.

È Viveracqua, società consortile che riunisce 12 aziende idriche a totale partecipazione pubblica.

Anche quest'anno, la collaborazione coinvolge i bilanci di sostenibilità, che vengono presentati dai gestori di Viveracqua con un progetto grafico comune.

Perché fare rete e lavorare in sinergia resta, oggi come ieri, un valore condiviso.



acquevenete S.p.A.

SEDE LEGALE E OPERATIVA

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

Tel +39 0429 787611

SEDE OPERATIVA

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

Tel +39 0425 1560011

E-mail info@acquevenete.it

www.acquevenete.it