



**ACQUA**  
**NOVARA.VCO**  
S.p.A.

**Il Bilancio  
della  
sostenibilità  
2023**

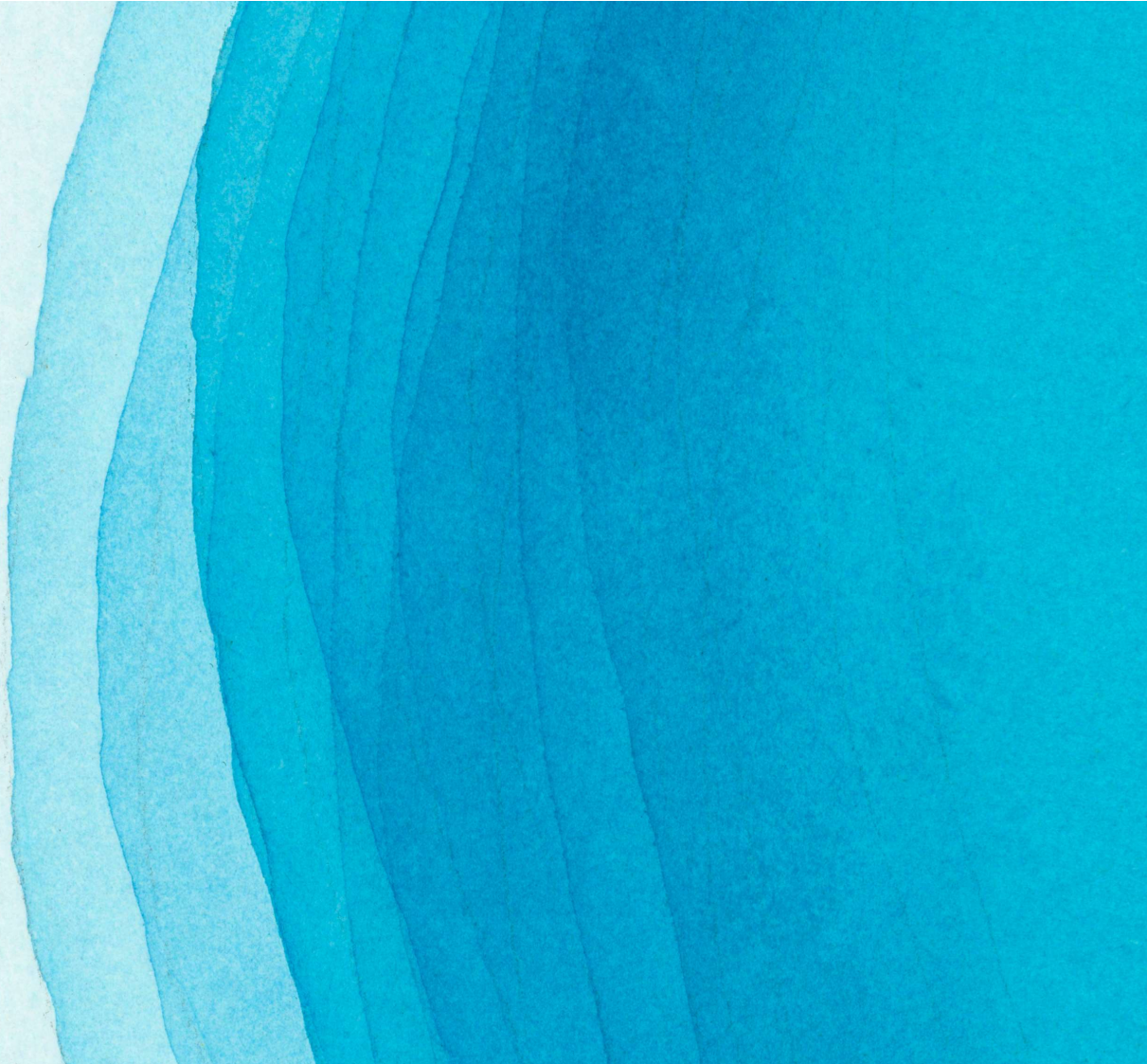


## INDICE

<b>1. LETTERA AGLI STAKEHOLDERS</b> .....	<b>7</b>
<b>2. GUIDA ALLA LETTURA</b> .....	<b>10</b>
<b>3. ENTITÀ E GOVERNANCE</b> .....	<b>11</b>
3.1 I NUMERI CHIAVE DI ACQUA NOVARA .....	12
3.2 LA NOSTRA MISSIONE .....	13
3.3 LE PRINCIPALI TAPPE DELLA STORIA DI ACQUA NOVARA.VCO .....	14
3.4 I TERRITORI SERVITI .....	15
3.5 IL SERVIZIO IDRICO E LE SFIDE DELLA GESTIONE DELL'ACQUA IN ITALIA .....	16
3.6 GOVERNANCE .....	24
3.7 STAKEHOLDER DI ACQUA NOVARA.VCO .....	28
<b>4. SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ</b> .....	<b>29</b>
4.1 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI ACQUA NOVARA.VCO .....	30
4.2 I TEMI DI SOSTENIBILITÀ DI ACQUA NOVARA.VCO .....	32
4.3 IL CONTRIBUTO DI ACQUA NOVARA.VCO AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE .....	36
4.4 ETICA DEL BUSINESS E INTEGRITÀ .....	42
<b>5. VALORE SOCIALE</b> .....	<b>47</b>
5.1 LE PERSONE DI ACQUA NOVARA.VCO .....	48
5.2 I CLIENTI DI ACQUA NOVARA.VCO .....	62
5.3 COLLETTIVITÀ .....	74
<b>6. VALORE AMBIENTALE</b> .....	<b>83</b>
6.1 L'IMPATTO DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO SUL SERVIZIO IDRICO .....	84
6.2 LA RISORSA IDRICA .....	91
6.3 ECONOMIA CIRCOLARE .....	96
6.4 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI .....	99
<b>7. VALORE ECONOMICO</b> .....	<b>103</b>
7.1 ANDAMENTO DELLA GESTIONE .....	104
7.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO AGLI STAKEHOLDER .....	107
7.3 INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE TECNOLOGICA, INFRASTRUTTURE E R&D .....	108
7.4 RELAZIONE CON I FORNITORI .....	113
<b>8. GRI CONTENT INDEX</b> .....	<b>115</b>
8.1 GRI CONTENT INDEX .....	116

Consulenza di progetto a cura di

# 1. LETTERA AGLI STAKEHOLDERS



## LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Il 2023 per Acqua Novara.VCO è stato un anno lievemente migliore rispetto alla crisi idrica che ha caratterizzato l'anno 2022.

L'inizio dell'anno 2023 è stato caratterizzato da un calo delle precipitazioni con una successiva ripresa a partire dal mese di maggio, ma con un continuo aumento delle temperature, confermando quindi il trend degli ultimi anni ed evidenziando che il cambiamento climatico è in atto sul nostro territorio ed andrà ad impattare sempre più negli anni futuri sulla gestione del servizio idrico integrato. Le nuove normative europee e nazionali si stanno muovendo per arginare il fenomeno del greenwashing garantendo così un'adeguata informazione a tutti gli stakeholders e la nostra azienda sta adattando la stesura del bilancio di sostenibilità seguendo gli obiettivi di chiarezza e trasparenza nella divulgazione di informazioni aziendali di tipo economico, ambientale, di governance e sociali. Questo bilancio di sostenibilità è quindi il primo nel quale abbiamo impostato la rendicontazione secondo lo standard GRI (Global Reporting Initiative). Da segnalare poi come gli effetti anche economici di questo ultimo biennio, particolarmente impattati anche da vicende energetiche, aumento delle materie prime e fenomeni inflattivi, sono stati tali da imporci di lavorare ancora più velocemente nella messa a punto della strategia aziendale fondata su sostenibilità ed adattamento al cambiamento climatico e con una visione di medio periodo che superi l'attuale termine concessorio al 2026. Su questo la strada è tracciata ed il 2024 sarà l'anno nel quale verrà definitivamente trasformata in scelte programmatiche e di investimento.

### Presidente

*Dott. Emanuele Terzoli*



### Amministratore Delegato

*Dott. Daniele Barbone*



## 2. GUIDA ALLA **LETTURA**



Il Bilancio di Sostenibilità di Acqua Novara.VCO giunge quest'anno alla sua quarta edizione. L'Azienda prosegue il percorso avviato nel 2021, confermando l'impegno ad integrare pienamente la sostenibilità nella governance, nella strategia e nei sistemi di misurazione, alimentando un dialogo stabile con gli stakeholder - interni ed esterni - e comunicando il valore sociale, ambientale ed economico prodotto per comunità e territori serviti.

Gli **elementi principali che caratterizzano questa edizione** del Bilancio di Sostenibilità sono:

- l'**allineamento** della rendicontazione alle richieste degli **standard internazionali GRI** - Global Reporting initiative
  - l'aggiornamento dell'analisi e della **matrice di materialità**, con il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni
  - la **nuova struttura di rendicontazione**
  - la **misurazione del contributo** dell'Azienda al raggiungimento degli **Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030**
  - i **contributi tematici** realizzati dalle Università con cui Acqua Novara.VCO collabora.
- Il documento è strutturato in **cinque sezioni**:
- Identità e governance
  - Sostenibilità, etica e integrità
  - Valore sociale
  - Valore ambientale
  - Valore economico.

All'interno delle singole sezioni, i contenuti in coerenza con i **temi di sostenibilità** esito dell'analisi di materialità.

### Un buon bilancio richiede metodo!

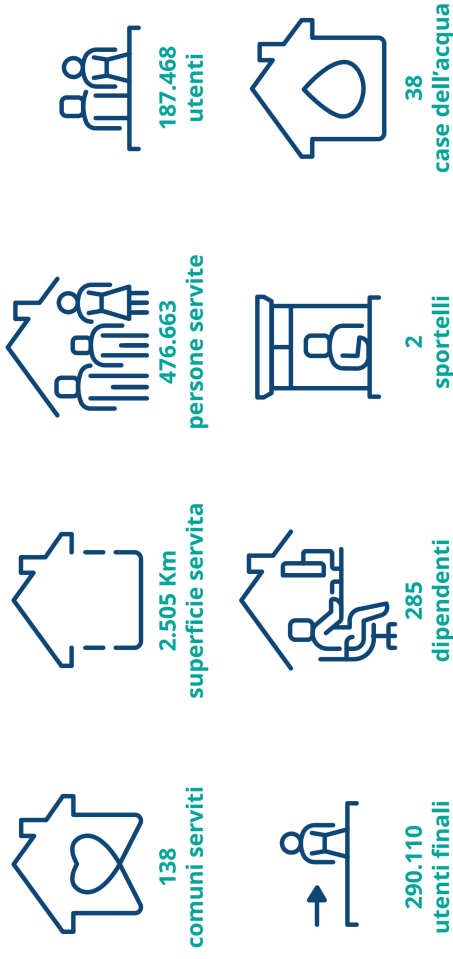


**RENDERE CONTO** Rendersi conto per rendere conto® è il metodo Refe società di consulenza - tra le prime realtà attive in Italia su responsabilità sociale e accountability, che dal 2006 si occupa di sostenibilità, misurazione delle performance ESG e partecipazione - che ha affiancato AcquaNovara.VCO nella realizzazione del

Bilancio di sostenibilità. L'analisi interna - **rendersi conto** - esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'azienda, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi stakeholder. La comunicazione esterna - **rendere conto** - fa conoscere e rende trasparente, verificabile e comprensibile a tutti il lavoro svolto e il valore economico, sociale e ambientale prodotto da AcquaNovara.VCO.

# 3. IDENTITÀ E GOVERNANCE

### 3.1 I NUMERI CHIAVE DI ACQUA NOVARA



### 3.2 LA NOSTRA MISSIONE

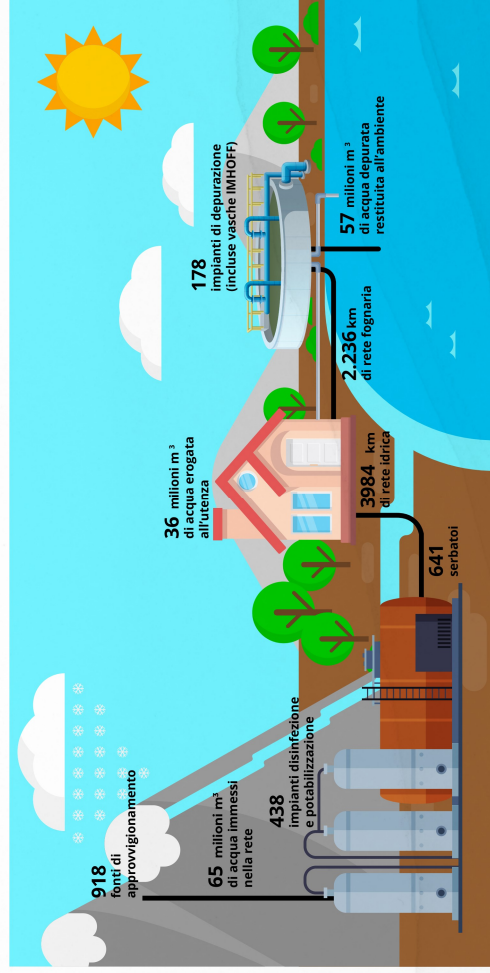
*Acqua Novara opera per fornire servizi idrici a tariffe eque e coerenti con gli obiettivi definiti con il coinvolgimento degli stakeholder e in accordo alle indicazioni dei regolatori, garantendo elevati standard di qualità e sicurezza a beneficio degli utenti e dell'ambiente e a tutela dei lavoratori, assumendo un ruolo da protagonista per lo sviluppo sostenibile del territorio.*

L'azienda si occupa di una risorsa preziosa, che rappresenta un bene comune e universale, gestendo **i servizi dell'intera filiera dell'acqua**, con attenzione alla **qualità** e alla **sostenibilità** ambientale, sociale ed economica.

A tal fine, progetta, pianifica ed esegue interventi volti al miglioramento, all'innovazione e alla gestione efficiente delle reti e degli impianti. Ogni anno destina il 100% delle risorse economiche e finanziarie agli investimenti necessari per l'industrializzazione e l'efficiamento del servizio. L'azienda contribuisce alla sostenibilità tramite il progressivo **miglioramento degli scarichi dei depuratori, l'efficiamento energetico degli impianti e la riduzione delle perdite idriche**.

In particolare, assicura **elevati standard di potabilità dell'acqua erogata** e la continuità del servizio, attraverso l'adozione di tecniche innovative, la manutenzione delle infrastrutture, la gestione delle emergenze idriche e la tutela di consumatori e dipendenti.

In questo contesto, Acqua Novara.VCO si impegna per garantire, nei tempi e nelle modalità previste, il rispetto delle tariffe, delle normative e delle richieste dei consumatori.



\* sono conteggiati tutti i controlli utili al monitoraggio degli indicatori ARERA e quelli eseguiti per i controlli di processi e verifiche presso le utenze.

### 3.3 LE PRINCIPALI TAPPE DELLA STORIA DI ACQUA NOVARA.VCO

Fondata nel 2006, Acqua Novara.VCO è diventata rapidamente un punto di riferimento nell'ambito del servizio idrico integrato sul territorio piemontese.

Per dare attuazione alla legge Galli – che ha assegnato alle autorità regionali e locali la riorganizzazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione – numerosi comuni hanno progressivamente sottoscritto un Programma finalizzato alla costituzione e al controllo del gestore unico d'ambito. Conseguentemente, l'azienda è diventata nel 2010 il gestore unico della Provincia di Novara: la gestione integrata e affidata ad un'unica azienda ha consentito un sensibile miglioramento delle prestazioni e il raggiungimento di più elevati standard di qualità, grazie all'industrializzazione dell'intero processo, ora realizzato con l'impiego di moderne tecnologie supportate da importanti investimenti in nuovi impianti.

#### 1994 LEGGE GALLI

Riforma che dà avvio alla creazione del Servizio Idrico Integrato (SII) e all'accorpamento delle precedenti gestioni su una dimensione territoriale più vasta, gli ATO

2006

#### NASCE ACQUA NOVARA.VCO

Sottoscrizione di un Accordo di Programma finalizzato alla costituzione e al controllo di un gestore unico d'ambito per 86 comuni delle province di Novara e del Verbano Cusio Ossola (VCO)

2010

#### ACQUA NOVARA.VCO DIVENTA IL GESTORE UNICO DELLA PROVINCIA DI NOVARA

Completamento del processo di incorporazione di tutti gli enti gestori del servizio idrico della provincia di Novara

2017

#### ACQUA NOVARA.VCO COMPLETA L'INCORPORAZIONE DELLE SOCIETÀ PATRIMONIALI

Ultimazione del processo di fusione per incorporazione di 19 tra società operative e società patrimoniale

2007 AFFIDAMENTO IN HOUSE  
Ottenimento, mediante affidamento in house, della gestione del servizio idrico in tutti i Comuni del territorio del VCO e avvio del processo di progressiva integrazione delle gestioni

2014 ACQUA NOVARA.VCO DIVENTA IL GESTORE DI 138 COMUNI

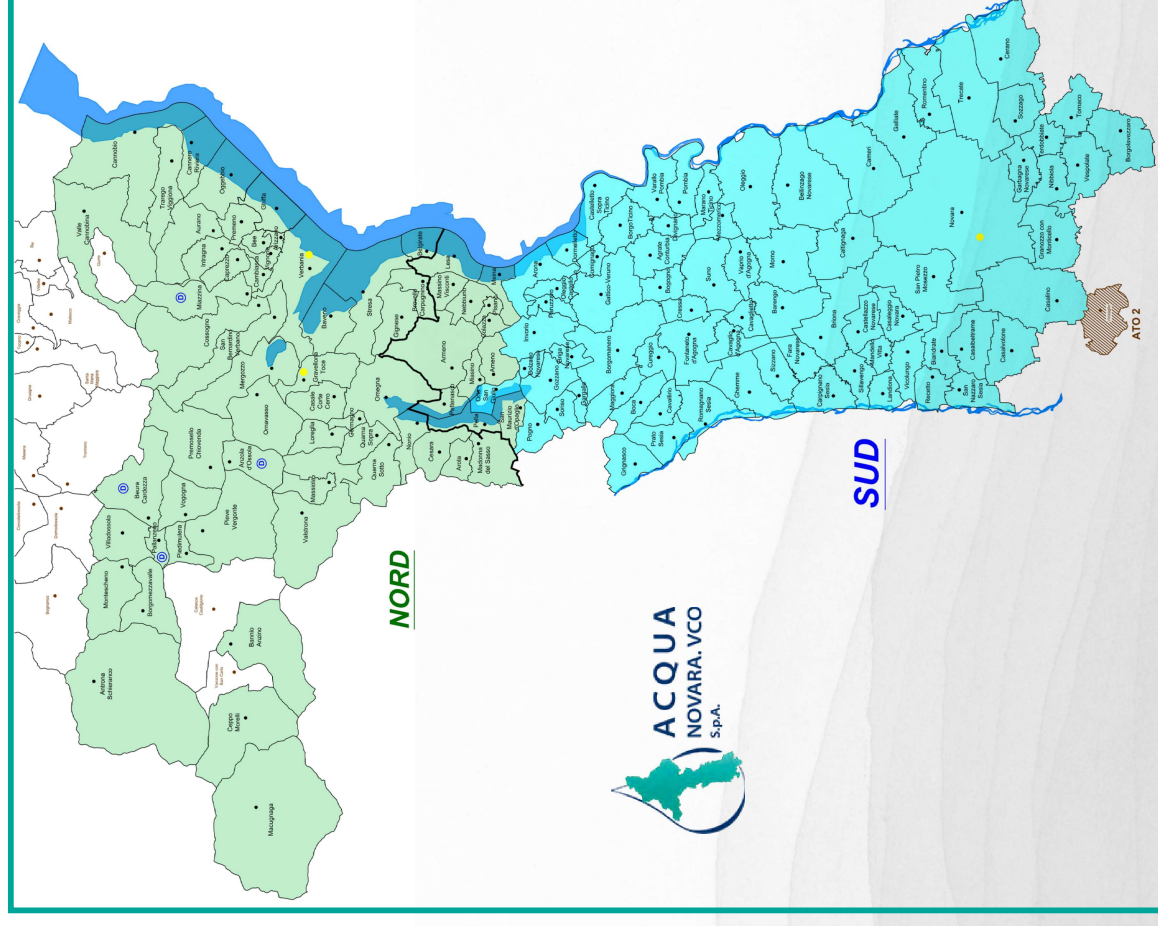
su 165 delle Province di Novara e del VCO. Incorporazione di Acque Nord, società operativa nella quale erano in precedenza confluite le gestioni di 40 Comuni del Verbano, del Cusio e della bassa Ossola

2021 ACQUA NOVARA.VCO COMPLETA IL SUBENTRO NELLE GESTIONI SALVAGUARDATE

Acquisizione del ramo aziendale di Società Acqua Potabile S.r.l. relativo alla gestione dell'acquedotto di Cannobio (VB), ultima gestione salvaguardata rimasta nell'ATO n.1 Piemonte.

### 3.4 I TERRITORI SERVITI

Acqua Novara. VCO gestisce il ciclo idrico integrato in 138 Comuni delle Province di Novara e del Verbano-Cusio-Ossola (VCO)<sup>1</sup>, servendo circa 187.500 utenti.



<sup>1</sup> Il territorio del Verbano-Cusio-Ossola (VCO) corrisponde all'ATO 1.



## 3.5 IL SERVIZIO IDRICO E LE SFIDE DELLA GESTIONE DELL'ACQUA IN ITALIA

### 3.5.1 IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di acquedotto (captazione, adduzione e distribuzione di acqua), fognatura e depurazione delle acque reflue. È fondamentale che il servizio sia gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie<sup>2</sup>. Il settore deve infatti affrontare continue sfide, rese più complesse dai cambiamenti climatici e dalle evoluzioni sociali in atto.



#### SERVIZIO ACQUEDOTTO

Attraverso il servizio acquedotto, l'acqua viene prelevata dalla fonte (captazione), resa potabile e immessa nella rete idrica per poter essere distribuita agli utenti.



#### SERVIZIO DI FOGNATURA

Il servizio di fognatura permette di raccogliere le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane. Le acque vengono convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore.



#### SERVIZIO DI DEPURAZIONE

Attraverso il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate in natura.

### 3.5.2 L'ACQUA COME RISORSA PREZIOSA

L'acqua è una risorsa fondamentale per la terra e la sopravvivenza di chi la abita, ma è esauribile e non sempre di facile accesso<sup>3</sup>.

**236 litri**

d'acqua consumati in media al giorno da ogni abitante in Italia

**0,73/KM**

numero medio di rotture di rete

**6,7 MLN**

persone non allacciate alla rete fognaria pubblica

**1,3 MLN**

persone non allacciate alla rete di depurazione

### Il consumo d'acqua

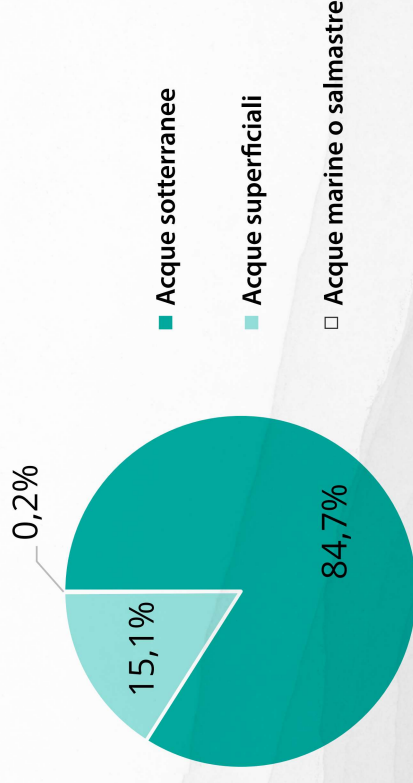
L'Italia è tra i Paesi UE con il più alto consumo di acqua pro capite: 236 litri d'acqua consumati in media al giorno da ogni abitante, a fronte di una media europea di 120 litri<sup>4</sup>. Anche se in diminuzione del 4% rispetto alla rilevazione precedente (era 245 nel 2018), il dato rimane comunque alto.

Il maggiore consumo pro capite di acqua si registra all'interno dei comuni più grandi - per via di una maggiore concentrazione sul territorio di usi extra-residenziali, per motivi di turismo, lavoro, servizi, studio e salute - e, in particolare, nei comuni del Nord.

Gran parte dell'acqua consumata non viene utilizzata per dissetarsi a causa della percezione degli italiani, che ritengono che l'acqua del rubinetto sia di scarsa qualità: il 29,4% delle famiglie italiane dichiara di non fidarsi a bere l'acqua del rubinetto di casa. Gli italiani, infatti, si confermano i terzi consumatori al mondo di acqua in bottiglia, con 208 litri di acqua minerale a testa all'anno<sup>5</sup>.

### I prelievi e le perdite<sup>6</sup>

Da più di 20 anni, l'Italia si classifica sul podio tra i Paesi UE per la quantità in valore assoluto di acqua dolce complessivamente prelevata per uso potabile da corpi idrici superficiali o sotterranei.



Nel 2020, il prelievo dell'acqua deriva: per l'84,7% da acque sotterranee, per il 15,1% da acque superficiali per lo 0,2% da acque marine o salmastre.

<sup>4</sup> 18° Rapporto annuale sul servizio idrico integrato (2021-2022) - Cittadinanzattiva

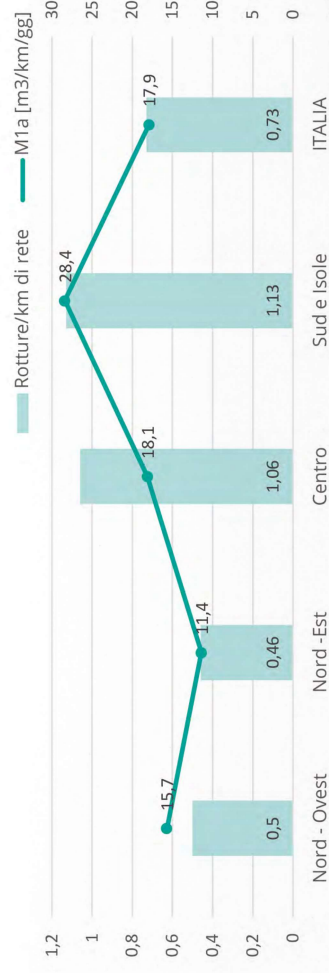
<sup>5</sup> Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2020-2022 - ISTAT

<sup>6</sup> Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta 2022 - ARERA 11 luglio 2023

Il dato medio nazionale relativo al volume pro capite prelevato a uso potabile si attesta su valori superiori a 400 litri/ (ab x gg), a fronte di un volume medio fatturato alle utenze di circa 200 litri/ (ab x gg)<sup>7</sup>. **Non tutta l'acqua erogata, infatti, viene immessa in rete.** La situazione italiana, è caratterizzata da una gestione frammentata e non sempre efficiente delle risorse idriche, che causa gravi perdite idriche. Un elemento da considerare riguarda le condizioni delle reti e degli impianti: il **60%** delle infrastrutture è stato messo in posa oltre 30 anni fa e il **25%** di queste supera i 50 anni<sup>8</sup>. Le perdite idriche sono generalmente inferiori al Nord e superiori al Centro e al Sud, con grandi variazioni a livello territoriale.

A livello nazionale, nel 2022, è stato registrato un **numero medio di rotture pari a 0,73/km di rete**, mentre le perdite si attestano in media sui **17,9 m<sup>3</sup> al giorno per km di acquedotto**.

### NUMERO DI ROTTURE PER KM DI RETE, CONFRONTO CON M1A - PERDITE IDRICHE LINEARI, PER AREA GEOGRAFICA\*



\* Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (dell'bera 1072022(R/dr). L'indicatore ARERA M1 a misura i volumi giornalieri di perdite idriche per chilometro di rete.

### Il sistema fognario e di depurazione<sup>9</sup>

La re-immissione in natura delle acque è un aspetto fondamentale per il servizio idrico e riguarda sia il sistema fognario sia quello di depurazione.

Il sistema fognario porta ai depuratori le acque di scarico delle abitazioni - rendendole pulite da tutti gli inquinanti - attraverso una rete efficiente volta a prevenire eventuali sversamenti o allagamenti di acqua non trattata. È importante rilevare che, nel complesso, **6,7 milioni di**

<sup>7</sup> La quota di consumo non fatturato non corrisponde per intero alle perdite idriche, ma riguarda anche i consumi autorizzati non fatturati (ovvero, ad esempio, quelli di idranti, lavaggi strade e fontane pubbliche)

<sup>8</sup> Rapporto annuale sul servizio idrico integrato (2022) - Cittadinanzattiva

<sup>9</sup> Censimento delle acque per uso civile 2020 - ISTAT.

**residenti italiani non sono ancora allacciati alla rete fognaria pubblica**, incluse persone che vivono in comuni dove la rete è presente, ma non nella zona effettiva di residenza. **Nello specifico, questo servizio è assente o parzialmente funzionante in 40 Comuni italiani** in cui risiedono circa 387 mila persone (0,7% della popolazione). Con riferimento al 2021, ARERA ha registrato, a livello nazionale, **4,6 episodi in media di allagamento e/o sversamento ogni 100 km di rete fognaria**. Nella lettura della rilevazione è necessario considerare che:

- il 20% degli scaricatori di piena risulta non ancora adeguato alle normative di riferimento,
- il tasso di scaricatori di piena non ispezionati o non dotati di sistemi di rilevamento automatico delle attivazioni si attesta su valori prossimi al 13%.

Non tutti gli impianti di rete fognaria, inoltre, sono collegati a impianti di depurazione, che rivestono un ruolo fondamentale per la rimozione degli inquinanti e per la salvaguardia dell'ambiente. Nel 2020, **sono 296 i comuni senza servizio di depurazione delle acque reflue urbane** in cui risiedono circa 1,3 milioni di cittadini (2,2% della popolazione). Il 68% di questi comuni si trovano nel sud Italia, soprattutto in Sicilia, Campania e Calabria.

Una gestione efficiente e sostenibile del sistema di depurazione permette di diminuire la quantità di fanghi emessi. Nel 2021, **la depurazione delle acque reflue in Italia ha originato oltre 1 milione di tonnellate di fanghi**, di cui il 47% deriva dal trattamento delle acque reflue urbane<sup>10</sup>.

### 3.5.3 GLI ATTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

In linea con le normative nazionali e comunitarie e con l'obiettivo di assicurare un servizio idrico efficiente e di qualità, è fondamentale che le Istituzioni lavorino in sinergia con le realtà locali e territoriali. Questa collaborazione su più livelli, infatti, permette di dare vita a un servizio idrico integrato in grado di fornire una risposta integrata ai bisogni dei cittadini.

Di seguito, una panoramica a livello internazionale e nazionale dei principali attori del Servizio Idrico Integrato:

#### LEGENDA



Regolamentazione



Pianificazione Strategica



Affidamento del Servizio e delle Infrastrutture



Vigilanza e controllo



Erogazione del Servizio

<sup>10</sup> Rapporto Rifiuti Urbani 2022 - ISPRA.

## SOGGETTI

### Livello sovranazionale

Unione Europea



Svolge principalmente un ruolo di regolamentazione, attraverso la definizione delle normative e dei principi giurisprudenziali comunitari.

### Livello nazionale

Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica



Svolge le funzioni di pianificazione strategica e regolamentazione. In particolare, definisce le normative nazionali di settore.

Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente (ARERA)



Si occupa della regolamentazione e del controllo dei servizi idrici, in particolare: definisce i costi ammissibili e i criteri per la determinazione delle tariffe, verifica i piani d'ambito e predispone le convenzioni per l'affidamento del servizio. L'obiettivo principale dell'Autorità è quello di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di un servizio di qualità in modo omogeneo in tutto il Paese.

### Livello regionale

Regione Piemonte



Garantisce il rispetto di un solo gestore su base provinciale, attraverso l'applicazione di norme specifiche, e definisce gli ATO.

Agenzia regionale per la protezione ambientale (ARPA) e Aziende Sanitarie Locali (ASL)



Le ASL effettuano i controlli sulle acque potabili, grazie al supporto tecnico delle ARPA.

### Livello provinciale intercomunale

Ente di Governo dell'Ambiente (EGA) per l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO)<sup>11</sup>



Esercitano in modo associato le funzioni di programmazione e pianificazione (come e con quali risorse si dovranno realizzare gli interventi di acquedotto, fognatura e depurazione), di vigilanza (norme per il corretto funzionamento della gestione del Servizio Idrico Integrato, per garantire un equilibrio di rapporti e di diritti tra il Gestore del Servizio e i cittadini/utenti) e di controllo e affidamento del Servizio Idrico Integrato al Gestore (completando la regolazione a livello nazionale, stabilita da ARERA. L'Ufficio d'Ambito controlla il Servizio e l'attività del Gestore, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e i livelli di qualità previsti dal Piano d'Ambito).

<sup>11</sup> Per ogni ATO è previsto un EGA a cui partecipano tutti i Comuni dell'ATO e al quale sono trasferite le competenze in materia di gestione delle risorse idriche.

## SOGGETTI

### Livello provinciale intercomunale

Enti locali



Affidano in concessione d'uso gratuito le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato ai gestori affidatari del servizio, esercitando al contempo, le attività di controllo sul soggetto affidatario.

### Livello Gestori del Servizio

Gestore

del Servizio Idrico Integrato (SII)



Organizza il servizio e persegue gli obiettivi posti in un determinato territorio, occupandosi della manutenzione ordinaria, straordinaria e dei nuovi investimenti previsti all'interno del Piano d'Ambito, degli allacciamenti, della bollettazione, della riscossione della tariffa e di tutti quei servizi direttamente collegati agli utenti.

## 3.5.4 LA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

A livello nazionale, il servizio idrico integrato è soggetto all'attività di regolazione e controllo da parte dell'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**, soggetto indipendente che regola e controlla i settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

All'interno dei settori di competenza, ARERA si occupa di:

- promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione omogenea sul territorio nazionale dei servizi di pubblica utilità con adeguati livelli di qualità, in condizioni di economicità e redditività
- tutelare gli interessi di utenti e consumatori, anche attraverso attività consultiva e di segnalazione al Parlamento e al Governo
- definire e aggiornare un sistema tariffario<sup>12</sup> certo, trasparente e basato su criteri predefiniti
- armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi di pubblica utilità con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

Nel 2015, ARERA ha definito **livelli specifici<sup>13</sup> e generali di qualità contrattuale del Gestore del Servizio Idrico Integrato**, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza.

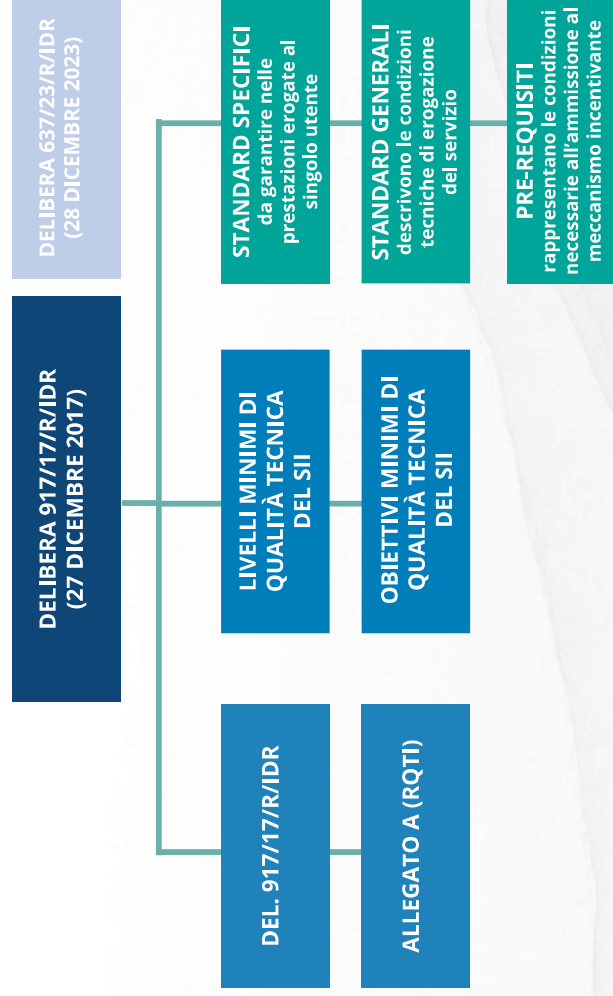
<sup>12</sup> Il sistema tariffario si riferisce alle regole attraverso cui viene calcolata la tariffa del servizio idrico integrato a livello nazionale.

<sup>13</sup> Con la delibera n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 e s.m.i.

Inoltre, ha promosso<sup>14</sup> un **sistema incentivante di regolazione della qualità tecnica del servizio**, con l'obiettivo di standardizzare e individuare lo stato delle infrastrutture in capo a ciascun gestore. Sono stati definiti i livelli minimi e gli obiettivi nel servizio idrico integrato, tramite l'introduzione di:

- **prerequisiti**, ovvero condizioni che le gestioni devono soddisfare per essere ammesse alla regolazione standard
- **standard generali**, in termini di macro-obiettivi da perseguire per migliorare l'erogazione del servizio
- **standard specifici**, che esplicitano i livelli obiettivo della performance sottoposta all'applicazione di indennizzi automatici.

#### REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO



L'avvio della **regolazione della qualità tecnica del SII** ha chiesto ai gestori e agli enti d'ambito di rivedere i programmi degli interventi per perseguire obiettivi ben definiti: la situazione di partenza di ciascun gestore è stata definita assegnando un valore specifico a ciascun **macro-indicatore individuato da ARERA** e la relativa classificazione. A ciascuna classe di appartenenza è stato associato un obiettivo di miglioramento che il gestore deve raggiungere negli anni

<sup>14</sup> Con la delibera n. 917/2017/R/IDR del 27/12/2017.

successivi, rivedendo di conseguenza la propria programmazione. Con questi interventi, ARERA indirizza gestioni e regolatori locali a **convogliare gli investimenti alla soluzione delle criticità nel territorio servito**.

ARERA si occupa anche del sistema tariffario e nel 2019 ha approvato<sup>15</sup> il **Metodo Tariffario del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio** (MTI-3 2020-2023), definendo le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario.

Per le deleghe conferitegli dal Governo, **le delibere dell'ARERA hanno valore di legge** e devono essere rispettate. In caso contrario, l'Autorità può sanzionare gli inadempienti, fino ad arrivare alla revoca della concessione.

#### I 10 PILASTRI DELLA REGOLAZIONE ARERA

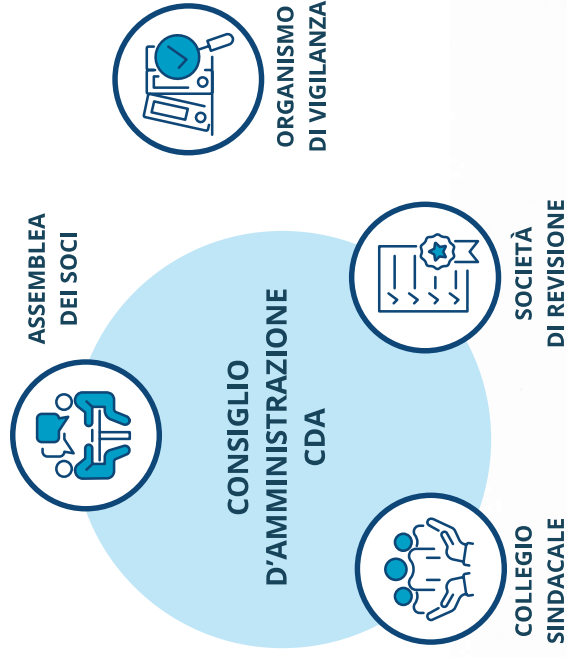


1. MTI - METODO TARIFFARIO
2. REMSI - REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ
3. RQTI - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA
4. RQTI-REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE
5. TIAO - OBBLIGHI INFORMATIVI DI NATURA ANAGRAFICA
6. TIBSI - BONUS SOCIALE IDRICO
7. TICSII - CORRISPETTIVI SERVIZI IDRICI
8. TICO - CONCILIAZIONE
9. TISMII - MISURA
10. TIUC - UNBUNDLING CONTABILE

<sup>15</sup> Con il provvedimento n. 580/2019/R/IDR.

## 3.6 GOVERNANCE

Il sistema di governance di Acqua Novara.VCO è articolato in:



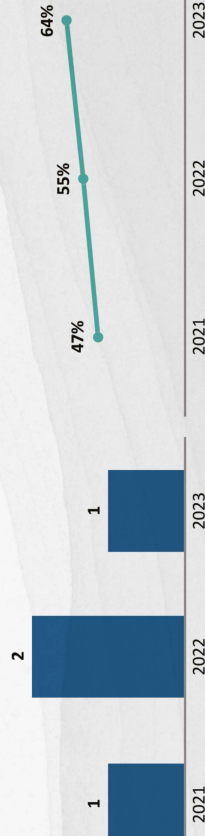
### Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei Soci e le sue delibere obbligano tutti i soci, anche se non intervenuti o dissenzienti. Esercita il controllo sulle attività della Società e, tramite convocazione, i soci vengono informati delle decisioni aziendali rilevanti.

I componenti dell'Assemblea sono le **2 Province** di Novara e del VCO e i **138 Comuni** serviti.

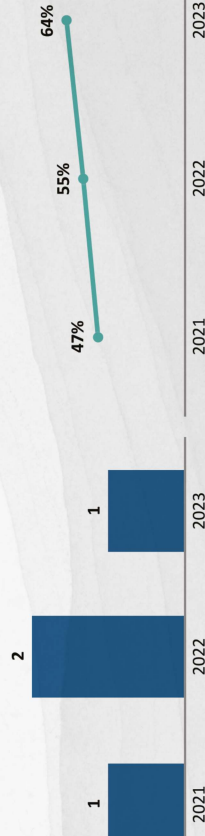
#### ASSEMBLEA DEI SOCI

#### NUMERO DI RIUNIONI



#### ASSEMBLEA DEI SOCI

#### TASSO DI PARTECIPAZIONE



### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri (incluso il Presidente) che restano in carica per 3 anni e possono essere rieletti.

Il CdA è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, ad eccezione di quanto riservato in modo esclusivo dall'Assemblea. La firma sociale e la rappresentanza legale della società di fronte a terzi spettano al Presidente. Agli Amministratori compete il rimborso delle spese sostenute e un compenso secondo modalità e termini stabiliti dall'Assemblea, nel rispetto delle norme relative all'entità massima dei compensi. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Etico, nonché dal Codice Civile.

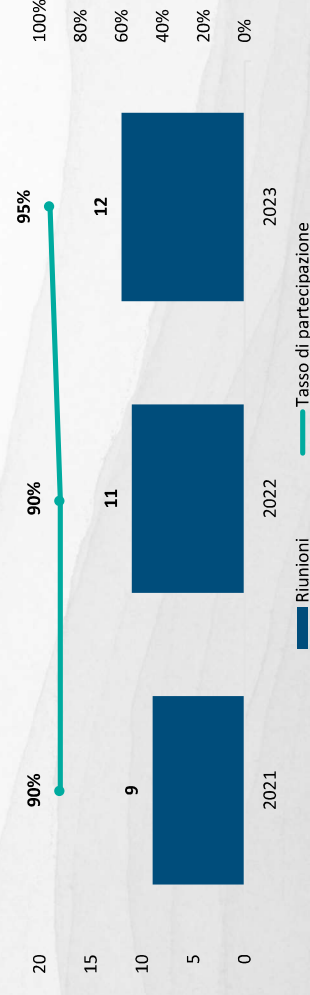
#### COMPONENTI DEL CDA

##### CARICA<sup>16</sup>

##### NOMINATIVO

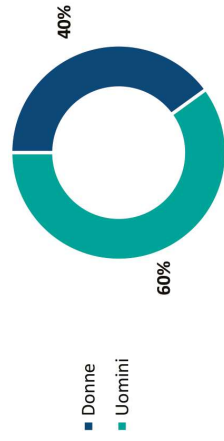
Presidente	<b>Emanuele Terzoli</b>
Amministratore Delegato (AD)	<b>Daniele Barbone</b>
Consigliere	<b>Maria Silvana Rillo</b>
Consigliere	<b>Tina Bauce</b>
Consigliere	<b>Roberto Nonnis</b>

#### RIUNIONI CDA E TASSO DI PARTECIPAZIONE

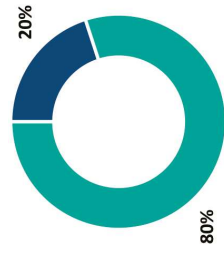


<sup>16</sup> Il CdA è stato nominato con atto del 08/05/2023. Tutti i Consiglieri precedentemente in carica sono stati rinominati ad eccezione di Paolo Burlone, sostituito da Roberto Nonnis.

## COMPOSIZIONE CDA PER GENERE 2023



## COMPOSIZIONE CDA PER ETÀ 2023



## Collegio Sindacale

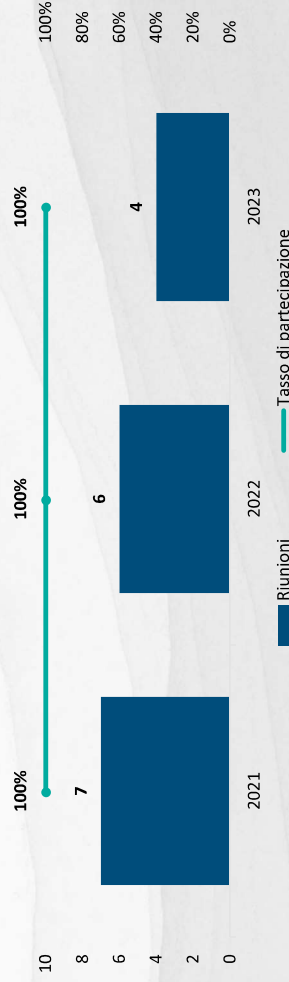
Il Collegio Sindacale (CS), che esercita funzioni di vigilanza, è composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti, tutti revisori legali iscritti all'apposito registro nel rispetto della normativa vigente. I sindaci restano in carica per 3 anni e possono essere rieletti.

### COMPONENTI COLLEGIO SINDACALE

#### CARICA

CARICA	NOMINATIVO <sup>17</sup>
Presidente	Filippo Sala
Sindaco Effettivo	Fabrizio Zucconi
Sindaco Effettivo	Cristina Mazza
Sindaco Supplente	Corrado Torchio
Sindaco Supplente	Paola Dall'Oco

### RIUNIONI COLLEGIO SINDACALE E TASSO DI PARTECIPAZIONE

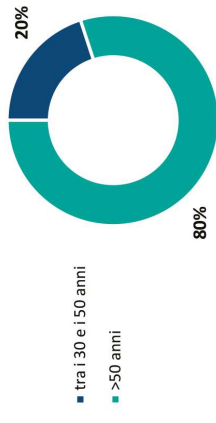


<sup>17</sup> Nomina con atto del 23/05/2023.

## COMPOSIZIONE CS PER GENERE 2023



## COMPOSIZIONE CS PER ETÀ 2023



## Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è un organo collegiale autonomo e indipendente che vigila sul funzionamento e l'osservanza del modello di organizzazione, gestione e controllo e ne cura l'aggiornamento.

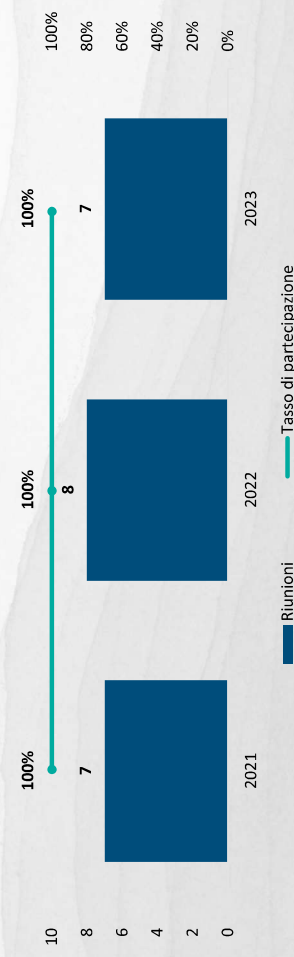
L'OdV ricomprende tra le proprie attività anche audit, incontri, esame e valutazione di specifici flussi informativi dei Responsabili di ciascuna Unità Operativa, con l'obiettivo di monitorare le aree a rischio con periodicità stabilita dalla relativa procedura. I componenti durano in carica per 3 anni.

### COMPONENTI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA

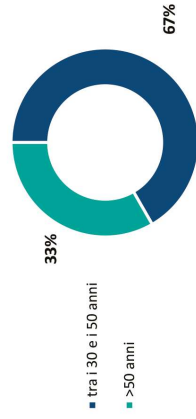
#### CARICA

CARICA	NOMINATIVO <sup>18</sup>
Presidente	Giorgio Legnazzi
Componente	Maria Stella Scesa
Componente	Ilaria Bonella

### RIUNIONI ODV E TASSO DI PARTECIPAZIONE



<sup>18</sup> Nomina con atto del 30/03/2021.



### Società di revisione

L'Assemblea dei Soci ha affidato per il triennio 2022-2024 l'incarico<sup>19</sup> di revisione legale dei conti e controllo contabile alla società Deloitte & Touche S.p.A., per una durata di 3 anni

### 3.7 STAKEHOLDER DI ACQUA NOVARA.VCO

La **gestione degli stakeholder** è un tema che sta acquisendo sempre maggiore rilievo non solo ai fini della rendicontazione degli aspetti ambientali, sociali e di governance ma anche quale **leva strategica per orientare le scelte aziendali**.

La scelta di ANVCO è stata, anche nel 2023, quella di essere aperta all'ascolto di esigenze e istanze di tutti gli stakeholder, al confronto sulle tematiche rilevanti e alla guida di processi di cambiamento e innovazione, con l'obiettivo di favorirne il **coinvolgimento** e di **promuovere il dialogo** con i territori serviti.



<sup>19</sup> Nomina con atto del 09/05/2022.

# 4. SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ

## 4.1 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI ACQUA NOVARA.VCO

Acqua Novara VCO ha avviato su **base volontaria** il suo percorso di sostenibilità **fin dal 2017**. È tuttavia dal **2021** che l'azienda ha dato avvio a un processo di continuo consolidamento della misurazione e rendicontazione delle sue performance sociali, ambientali ed economiche.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta la **prima rendicontazione** sviluppata in riferimento allo **Standard internazionale GRI** (Global reporting Initiative).

La crescita del percorso di sostenibilità si inserisce all'interno del Nuovo Piano Integrato Sostenibilità e Investimenti di Acqua Novara.VCO - **Progetto AGENDA 2036**.

La rendicontazione delle performance ambientali, sociali, economiche e di governance, insieme agli standard di riferimento, sono il frutto di **importanti e recenti evoluzioni del contesto normativo**, che sempre più esige dalle aziende trasparenza e comunicazione dei risultati, effetti e impatti prodotti su tutte le dimensioni della sostenibilità. Queste importanti trasformazioni influenzano anche il rapporto tra banche e aziende.

Nei prossimi anni, Acqua Novara. VCO intende allinearsi a tali novità normative - *in primis* la nuova direttiva europea sulla rendicontazione di sostenibilità (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), per raggiungere la piena compliance nel 2026.



Di seguito si riportano le più recenti evoluzioni della normativa in materia di rendicontazione della sostenibilità aziendale e di finanza sostenibile.

### Evoluzione della normativa: CSRD, tassonomia UE e finanza sostenibile

Il 5 gennaio 2023 è entrata in vigore la **Corporate Sustainability Reporting Directive** (CSRD, Direttiva UE 2022/2464) che prevede **l'integrazione** della rendicontazione di sostenibilità nella relazione sulla gestione, **l'ampliamento del perimetro di applicazione** rispetto alla precedente NFRD (Dichiarazione non finanziaria) e l'introduzione di **standard di rendicontazione univoci** (ESRS).

La CSRD si applica: a tutte le imprese quotate in borsa, eccetto le microimprese; e a tutte le imprese per le quali siano rispettati 2 dei seguenti criteri: a) numero di dipendenti superiore ai 250; b) Attivo patrimoniale superiore ai 25 milioni di euro; c) Ricavi netti superiori ai 50 milioni di euro. **La**

**decorrenza per Acqua Novara è il 1° gennaio 2025** (su Report di sostenibilità pubblicato nel 2026). L'**EFRAG** (European Financial Reporting Advisory Group) ha già definito e diffuso gli standard **ESRS - European Sustainability Reporting Standards** - che orientano struttura e contenuti da rendicontare. Non sono ancora presenti standard specifici per il settore, ma il tema della tutela della risorsa idrica ed altri temi materiali per l'Azienda sono ampiamente trattati dagli standard generali. Gli ESRS si compongono di:

- **5 temi ambientali** - Cambiamento climatico, Inquinamento, Acqua e risorse marine, Biodiversità ed ecosistemi, Uso di risorse ed economia circolare;
- **4 temi della dimensione sociale** - Forza lavoro propria, Lavoratori nella catena del valore, Comunità interessate, Consumatori ed utilizzatori finali;
- **1 tema economico e di governance** - Condotta del business.

La **Tassonomia Europea** (Regolamento europeo 2020/852) è un **sistema di classificazione** che stabilisce un elenco di **attività economiche ecosostenibili** e definisce quindi dei criteri chiari per verificare l'allineamento delle attività aziendali ai criteri di sostenibilità.

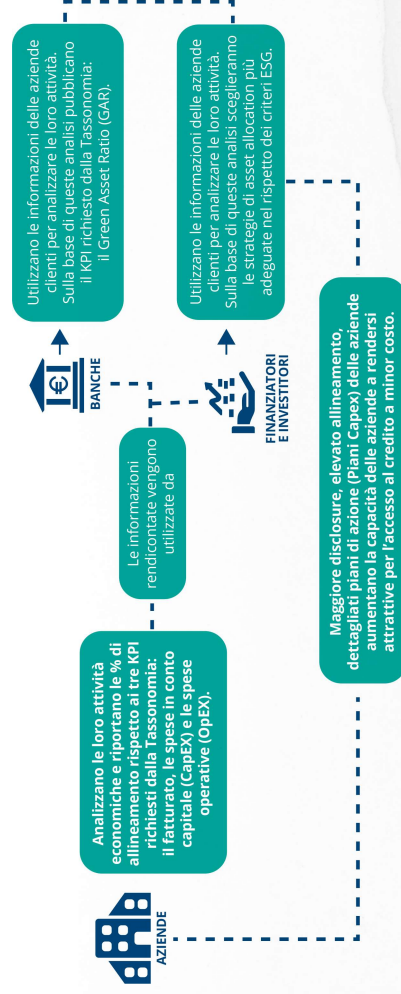
La **Tassonomia svolge un ruolo importante per promuovere gli investimenti sostenibili e attuare il Green Deal europeo**, che ambisce a far diventare l'Europa il primo continente ad impatto climatico zero.

In linea con i temi ambientali identificati dall'EFRAG negli ESRS, i 6 obiettivi ambientali della Tassonomia riguardano:

1. Mitigazione dei cambiamenti climatici
2. Adattamento ai cambiamenti climatici
3. Economia circolare
4. Prevenzione dell'inquinamento
5. Protezione della biodiversità
6. Risorse idriche marine



La CSRD richiede alle aziende di rendicontare la percentuale di allineamento o eleggibilità delle proprie attività rispetto ai criteri della Tassonomia Europea. Si considerano infatti eleggibili a finanziamento tutti gli impieghi (**OPEX** o **CAPEX**) e le fonti (ricavi) allineati ai – ossia che rispettino i – 6 obiettivi ambientali della Tassonomia Europea. La Tassonomia UE, di fatto, va inquadrata in un contesto di profondo **cambiamento della relazione tra la comunità finanziaria e le imprese**, dove le seconde sono tenute a rendicontare l'allineamento delle proprie attività affinché banche e altri investitori possano rispondere alla propria esigenza e/o volontà di favorire **finanziamenti ecosostenibili**. Dal 2024, infatti, gli istituti di credito sono tenuti a pubblicare il cosiddetto Green Asset Ratio, il KPI che indica il rapporto tra gli asset creditizi che finanziano attività allineate alla Tassonomia UE e le attività totali nel bilancio.



## 4.2 I TEMI DI SOSTENIBILITÀ DI ACQUA NOVARA.VCO

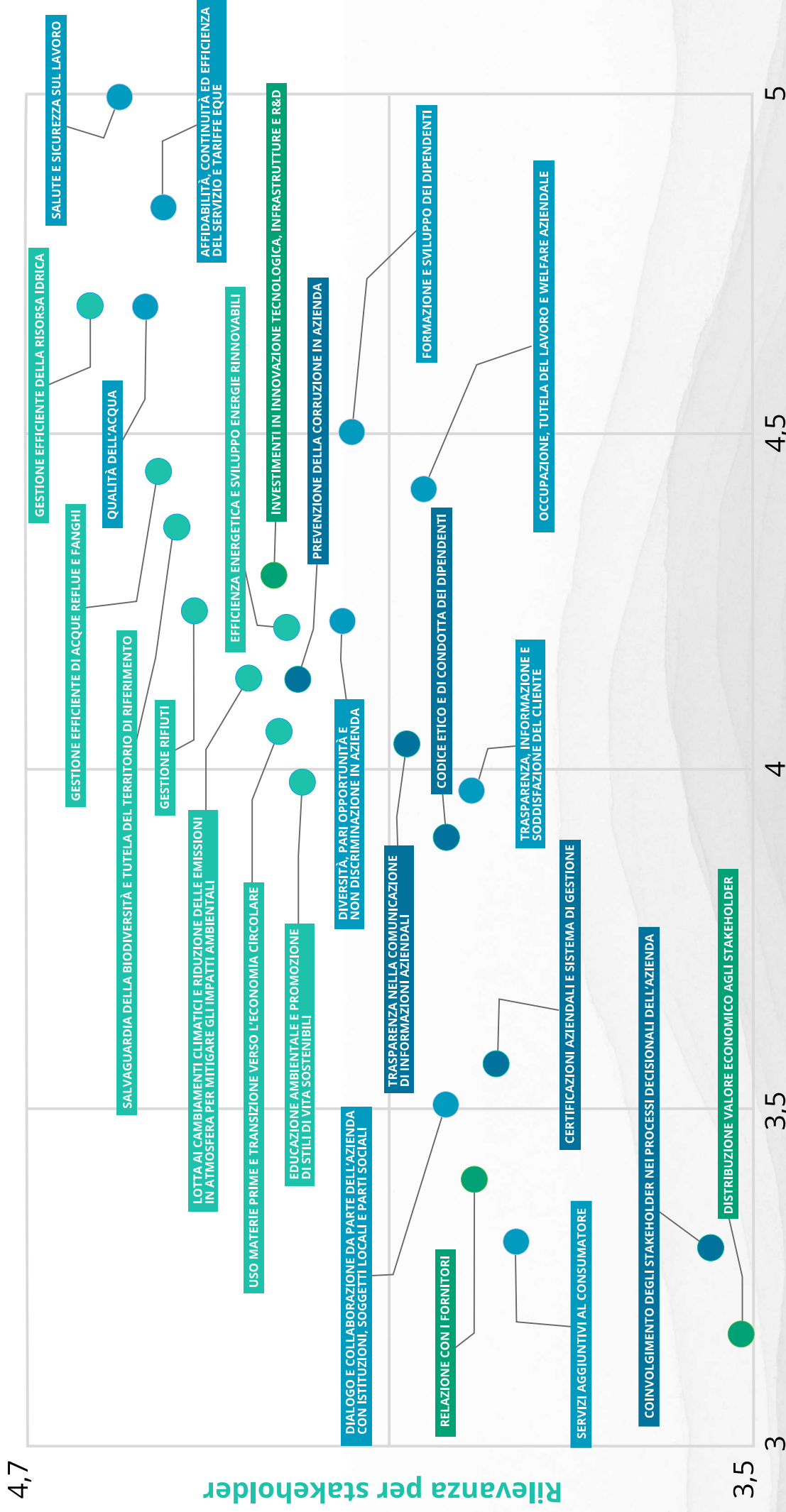
### Analisi di materialità

L'analisi di materialità consiste in un processo che - attraverso il coinvolgimento continuo degli stakeholder interni ed esterni - consente di **identificare e valutare le tematiche prioritarie per tutti i portatori di interessi di un'impresa**, così da costruire la rendicontazione in modo che sia allineata alle diverse esigenze informative.

### La CSRD ha introdotto il concetto della «doppia materialità»:

- prospettiva «inside-out» (**materialità d'impatto**), focalizzata sugli impatti ESG generati dall'attività aziendale
- prospettiva «outside-in» (**materialità finanziaria**), focalizzata sugli impatti subiti dall'azienda e generati da eventi, attività e volontà esterne al perimetro aziendale.

Per il 2023 Acqua Novara ha proceduto all'**aggiornamento della matrice** materialità utilizzando la metodologia della sola **materialità d'impatto**. Nei prossimi cicli di reporting si adeguerà alla nuova metodologia introdotta dalla CSRD. La matrice di materialità di seguito raffigurata rappresenta l'esito delle valutazioni da parte dell'**azienda** (asse delle ascisse) e degli **stakeholder** (asse delle ordinate). In particolare, nel quadrante in alto a destra si trovano le tematiche che hanno ricevuto le valutazioni più alte, e che in questo caso afferiscono agli aspetti ambientali e sociali in cui le esigenze del Servizio Idrico si incontrano con la tutela della risorsa idrica e gli aspetti di sostenibilità economica e di governance. In particolare, nel quadrante in alto a destra si trovano le tematiche che hanno ricevuto le valutazioni più alte, e che in questo caso afferiscono agli aspetti ambientali e sociali in cui le esigenze del Servizio Idrico si incontrano con la tutela della risorsa idrica e gli aspetti di sostenibilità economica e di governance. Dei 5 temi risultati maggiormente rilevanti per Acqua Novara.VCO, 2 appartengono alla dimensione ambientale e 3 a quella sociale. I temi ambientale riguardano, in ordine: **Gestione efficiente della risorsa idrica e Gestione efficiente di acque reflue e fanghi**. In particolare, il tema "Gestione efficiente della risorsa idrica" ha ottenuto la valutazione media più alta in assoluto, anche considerando il valore medio ponderato ottenuto dalla pesatura dei diversi stakeholder coinvolti. Per quanto riguarda i temi della dimensione sociale i più rilevanti sono: **Salute e sicurezza sul lavoro, Qualità dell'Acqua, Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio a tariffe eque**, quest'ultimo è il tema su cui gli stakeholder hanno concordato maggiormente nell'attribuzione del punteggio. Rispetto all'analisi di materialità 2022, 4 dei 5 temi prioritari si confermano come i più rilevanti, mentre il tema **Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio a tariffe eque** sostituisce Lotta ai cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni in atmosfera. Per quanto riguarda i temi economici e di governance, i due considerati più rilevanti risultano: **Prevenzione della corruzione in azienda** (di governance) e **Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D** (economico).



Rilevanza per ANVCO

● Ambientale

● Economica

● Sociale

● Governance

## 4.3 IL CONTRIBUTO DI ACQUA NOVARA. VCO AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

### 4.3.1 LO SVILUPPO SOSTENIBILE: UN VALORE AGGIUNTO

L'impatto che le aziende del settore idrico hanno sull'ambiente non si limita solamente al core business, ovvero la gestione della risorsa idrica, ma anche a una serie di comportamenti che possono intraprendere, quali: la gestione dei materiali di scarto, la depurazione e il riuso delle acque reflue, l'approvvigionamento da fonti rinnovabili e certificate, l'efficientamento energetico dei processi e la tutela dell'ambiente di riferimento.

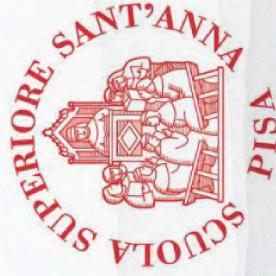
La sostenibilità non riguarda solo la componente legata all'ambiente ma coinvolge in egual misura la dimensione sociale dell'impresa, fortemente radicata sul territorio. Le relazioni con le comunità locali, gli utenti e i lavoratori, richiedono che il capitale umano sia al centro delle attenzioni delle aziende del servizio idrico integrato.

Non va trascurato, inoltre, che le aziende del SII sono comunque aziende e, come tali, devono rispondere ai requisiti di **creazione di valore ed economicità**. Il loro scopo deve essere quindi legato sia all'efficienza operativa che all'equilibrio economico-finanziario. Sia la componente di innovazione e sviluppo che la parte preminentemente legata agli investimenti hanno importanti ricadute sul territorio in cui l'azienda opera e sulle comunità che lo abitano.

Un'azienda potrà dirsi orientata alla sostenibilità solo in esito a un cambiamento del suo modo di operare: **rendicontare la sostenibilità presuppone averla messa in pratica**.

#### Sfide Globali, Responsabilità Locale: Il Contributo di Acqua Novara per un Futuro Sostenibile

Nell'ambito della **collaborazione attivata nel 2023** con l'Istituto Diritto, Politica, Sviluppo – **DIRPOLIS della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna** sono stati prodotti studi di approfondimento sulla gestione etica della risorsa idrica. Di seguito si presentano i punti salienti di uno dei primi **contributi prodotti**, che pone l'accento sull'importanza dell'impegno collettivo **verso un futuro sostenibile e un mondo migliore da lasciare in eredità alle future generazioni**.



### Responsabilità verso l'ambiente

L'acqua è stata considerata come una risorsa da utilizzare e sfruttare per i propri scopi senza molta considerazione per il suo valore intrinseco o per gli impatti ambientali derivanti dal suo utilizzo e sfruttamento eccessivo. Tuttavia, è necessario adottare approccio diverso in cui **l'acqua non è più vista come un semplice oggetto da consumare ma come un elemento vitale**, riconoscendo la sua intrinseca importanza e **nutrendo rispetto verso l'acqua come entità**.

Ciò significa passare da una mentalità di sfruttamento illimitato delle risorse naturali a un **approccio basato sulla sostenibilità e sulla responsabilità ambientale**, che prevede l'adozione di pratiche e comportamenti che rispettino l'equilibrio ecologico e promuovano la conservazione delle risorse per le generazioni future. È necessario quindi **adottare una Filosofia dell'acqua interna alla logica della «philia», una forma di relazione per analogia pari a quella tra esseri umani**.

### Responsabilità verso le generazioni future

Il dibattito sulla **riforma dell'articolo 9 della Costituzione** Italiana ha indotto una risemantizzazione etico-giuridica del principio di solidarietà, sottolineandone la dimensione intergenerazionale. Introducendo il **concetto di solidarietà intergenerazionale**, la riforma mira a **proteggere l'ambiente, la biodiversità e gli ecosistemi «anche nell'interesse delle future generazioni»**.

L'implicazione etica di considerare l'eredità come un dono dalle generazioni passate e il relativo dovere verso le generazioni future sottolinea la necessità di stabilire un impegno normativo verso la giustizia intergenerazionale, affrontando questioni di reciprocità e obblighi etici tra le generazioni.

### Prevenzione dei conflitti

Si propone di adottare una logica preventiva in relazione alla gestione delle risorse idriche, affinché **la condivisione e la cooperazione siano prioritari rispetto a potenziali conflitti legati all'acqua**.

### Gestione delle risorse idriche condivise

Data la natura geografica della regione, con fiumi, laghi e altre risorse idriche che attraversano confini amministrativi, la condivisione delle risorse idriche è essenziale: **anziché lottare per accaparrarsi le risorse, le comunità dovrebbero cooperare per gestirle in modo sostenibile**. Ciò potrebbe implicare la creazione di accordi di gestione delle risorse idriche

tra Città e Province della Regione, che consentano una **distribuzione equa e una gestione responsabile** delle risorse.

### Risposta alle sfide comuni

**Le sfide legate all'acqua**, come la sicurezza idrica, la qualità dell'acqua e la gestione delle inondazioni, spesso **non conoscono confini amministrativi**. La condivisione e la cooperazione tra le varie autorità locali, insieme alle comunità, possono consentire di affrontare queste sfide in modo più efficace e coordinato. Ciò potrebbe includere lo scambio di conoscenze e risorse, nonché la collaborazione nella pianificazione e nell'attuazione di progetti di gestione delle acque condivise.

Schmidt afferma che **un approccio basato sui valori possa conciliare le esigenze locali e globali di governance dell'acqua**, affrontando i conflitti normativi e le soluzioni specifiche del luogo. Una strategia specifica per ogni luogo nell'affrontare le sfide condivise della governance dell'acqua, caratterizzata da un **passaggio da politiche top-down ad approcci partecipativi**, può ottenere risultati giusti attraverso procedure eque.

### Visione inclusiva della condivisione delle risorse

L'adozione di una visione inclusiva è fondamentale per garantire che tutte le parti interessate siano coinvolte nel processo decisionale riguardante la gestione delle risorse idriche. Promozione della consapevolezza pubblica

**Educare il pubblico sull'importanza della conservazione delle risorse idriche** e sulla necessità di adottare comportamenti sostenibili è fondamentale per incoraggiare il cambiamento di prospettiva. Questo può avvenire attraverso campagne di sensibilizzazione, programmi educativi nelle scuole e iniziative comunitarie.

### Coinvolgimento delle comunità locali

Una visione inclusiva implica il **coinvolgimento attivo delle comunità locali nel processo decisionale**. Questo può avvenire attraverso consultazioni pubbliche, tavoli di lavoro partecipativi e altre forme di coinvolgimento che consentano alle persone di esprimere le proprie opinioni, preoccupazioni e conoscenze sulle questioni legate all'acqua. Inoltre, promuovere la partecipazione attiva delle comunità nella pianificazione e nell'implementazione delle politiche idriche può contribuire a garantire che le **decisioni rispecchino realmente i bisogni** delle persone che vivono nella regione.

### Inclusione delle minoranze e delle popolazioni vulnerabili

**Una visione inclusiva implica anche l'inclusione delle minoranze e delle popolazioni vulnerabili nel processo decisionale**. Questi gruppi possono essere particolarmente colpiti dagli effetti dei cambiamenti climatici e delle politiche di gestione delle risorse idriche e devono pertanto essere ascoltati e considerati nella pianificazione e nell'attuazione delle misure di adattamento e mitigazione. Ciò potrebbe richiedere sforzi specifici per garantire che le voci di queste popolazioni siano ascoltate e prese in considerazione, nonché misure per garantire che

abbiano accesso equo alle risorse idriche e alle opportunità di partecipazione.

### Collaborazione tra attori pubblici e privati

**Una visione inclusiva implica anche il coinvolgimento di una vasta gamma di attori, tra cui enti pubblici, settore privato, organizzazioni della società civile e istituzioni accademiche**. Promuovere la collaborazione e il dialogo tra questi attori può portare a **soluzioni più innovative e sostenibili** per la gestione delle risorse idriche, tenendo conto delle diverse prospettive, esperienze e risorse che ciascun attore può portare al tavolo.

### 4.3.2 IL CONTRIBUTO AGLI OBIETTIVI DELL'AGENDA 2030 ONU

L'Agenda 2030 ONU è un **programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità** sottoscritto nel settembre 2015 dai Governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDGs e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli **obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire**.

Acqua Novara.VCO intende dare un contributo concreto alla transizione verso il modello di sviluppo sostenibile delineato dall'Agenda.

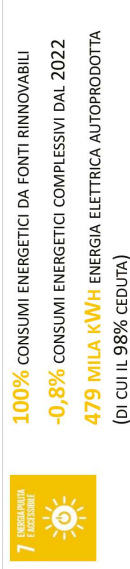
Di seguito, si presentano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile perseguiti, completi di un primo set di indicatori per misurare il contributo al loro raggiungimento.



TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI ACQUA NOVARA.VCO		SDGS		RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI 2023	
Occupazione, tutela del lavoro e welfare aziendale		99% DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO		48% DIPENDENTI CHE GODONO DI CONTRIBUTI PENSIONISTICI INTEGRATIVI	
		100% DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE RIENTRANO AL LAVORO E RISULTANO ANCORA DIPENDENTI AL 31.12.2023		100% DIPENDENTI FORMATI	
Formazione e sviluppo dei dipendenti		+31% ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO CAPITE (27,5) DAL 2022		295 ORE DI FORMAZIONE SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ	
Diversità, pari opportunità e non discriminazione		37% RUOLI APICALI (DIRIGENTI E QUADRI) OCCUPATI DA DIPENDENTI DONNE (+5 PUNTI PERCENTUALI DAL 2022)		21 DIPENDENTI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE, DI CUI IL 76% DONNE	
		Salute e sicurezza sul lavoro		11,06 INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI (-2% DAL 2022)	
Affidabilità, Continuità ed efficienza del servizio				-66% ORE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DAL 2022 (INDICATORE M2 ARERA)	
		Qualità dell'acqua, accesso universale e tariffe eque		14.239 CONTATORI SMART INSTALLATI AL 31.12.2023	
Trasparenza, informazione e soddisfazione del cliente				1,78 €/M3 TARIFFA MEDIA PONDERATA PER GLI UTENTI DEL SII, INFERIORE ALLA MEDIA NAZIONALE DI 0,39 €/MC	
		25% UTENTI REGISTRATI ALLO SPORTELLO WEB		7,7 SU 10 VALUTAZIONE MEDIA ATTRIBUITA AL SERVIZIO DAI CLIENTI NELL'ANALISI DI CUSTOMER SATISFICTION	

Dialogo e collaborazione con Istituzioni, soggetti locali e parti sociali		30% DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI		7 RAPPRESENTANTI SINDACALI IN AZIENDA, DI CUI 3 RLS	
		Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili		3 ACCORDI SINDACALI SIGLATI	
Gestione efficiente della risorsa idrica				1.400 STUDENTI PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE NELLE 17 SCUOLE COINVOLTE	
		Salvaguardia della biodiversità e tutela del territorio		16 INIZIATIVE DEL TOUR DELLA SOSTENIBILITÀ	
Gestione efficiente di acque reflue e fanghi				65,2 MLN MC ACQUA PRELEVATA	
		Consumo di materie prime e transizione verso l'economia circolare		-26% EPISODI DI ALLAGAMENTO E/O SVERSAMENTO DA FOGNATURA MISTA DAL 2022	
Gestione dei rifiuti				10,5% FANGHI SMALTIITI IN DISCARICA	
				-21% RIFIUTI PRODOTTI DAL 2022	

#### Efficienza energetica e sviluppo di energia rinnovabile



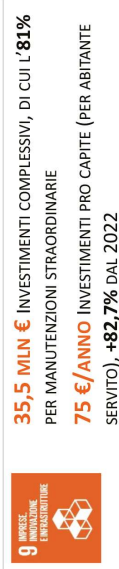
#### Lotta ai cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni in atmosfera



#### Distribuzione del valore economico agli stakeholder



#### Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D



#### Relazione con i fornitori



## 4.4 ETICA DEL BUSINESS E INTEGRITÀ

Il settore in cui opera Acqua Novara.VCO è caratterizzato da una normativa stringente e da un insieme di disposizioni legislative e regolamentari – spesso di origine comunitaria – in costante aggiornamento.

Per questo motivo, l'azienda ha implementato un articolato sistema di compliance, ovvero un insieme di principi di condotta, sistemi organizzativi e di controllo volti ad assicurare il rispetto dei principi di autodisciplina interni e delle leggi in vigore.

Acqua Novara.VCO è profondamente convinta che **sostenibilità, responsabilità sociale e comportamenti etici, siano condizioni essenziali per fare impresa nel rispetto delle persone e dell'ambiente.**

### 4.4.1 MODELLO 231 E CODICE ETICO E DI CONDOTTA DEI DIPENDENTI

In linea con il Decreto Legislativo 231 dell'8 giugno 2001 Acqua Novara.VCO ha adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** e le relative procedure, al fine di prevenire

e limitare il rischio di eventuali condotte illecite connesse all'attività aziendale. Il Modello, insieme al **Codice Etico** e ad elementi della governance societaria, rappresenta uno strumento volto a favorire la diffusione di comportamenti etici e socialmente responsabili da parte di tutti i soggetti che operano per conto di Acqua Novara.VCO.

Il Modello, adottato dall'azienda nel 2012, viene periodicamente aggiornato: l'ultima versione è stata aggiornata, con approvazione del CdA, a settembre 2023.

**Nel corso del 2023 non sono state riscontrate violazioni del Modello Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs 231.**

Nel 2016, l'Azienda si è dotata di un Codice Etico che esplicita principi etici derivanti da un patrimonio, consolidato nel tempo di valori individuali e societari. Questi valori devono essere alla base del comportamento di tutti coloro che, ai vari livelli di responsabilità, concorrono allo svolgimento della complessiva attività aziendale, compresi i consulenti e gli altri collaboratori esterni comunque denominati.

**Nel perseguire la propria missione, la Società applica i seguenti principi e valori:**

RISPETTO DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI	TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE
INTEGRITÀ, CORRETTEZZA E ONESTÀ	PROTEZIONE DELLA SALUTE
EFFICIENZA	TUTELA DELL'AMBIENTE
SPIRITO DI SERVIZIO	DILIGENZA E BUONA FEDE
IMPARZIALITÀ	QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	USO RESPONSABILE DELL'ACQUA
RISERVATEZZA	SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILE SOCIALE

Il Codice Etico è soggetto a revisione periodica: l'ultimo aggiornamento risale a settembre 2023, con approvazione da parte del CdA. Il documento viene **consegnato a tutti i dipendenti** al momento dell'assunzione e **pubblicato sul sito web**. Il personale aziendale viene informato e costantemente aggiornato sui contenuti del Codice.

La diffusione della conoscenza del Codice Etico, nonché il **monitoraggio** della sua applicazione è demandata all'Organismo di Vigilanza in collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

**Nel corso del 2023 sono stati registrati 3 provvedimenti disciplinari riconducibili a violazioni del codice etico.**

## 4.4.2 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nel corso del 2022, è stata adottata la **Politica per la prevenzione della corruzione** di Acqua Novara.VCO, che è parte integrante del Sistema di gestione anticorruzione sviluppato in conformità alla certificazione **UNI ISO 37001:2016**, ottenuta nel 2023.

A ottobre 2022, l'Azienda ha **ottenuto il Rating di Legalità con livello di ★★+** tramite provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

**Il Rating di Legalità** è uno strumento volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale tramite l'assegnazione di un riconoscimento indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del Rating, l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario. Il Rating di legalità ha durata di 2 anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta, nel corso del 2024 sarà richiesto il rinnovo. **Nel 2023 non sono stati accertati casi di corruzione.**

### Formazione su Modello 231, Codice etico e di condotta e prevenzione della corruzione

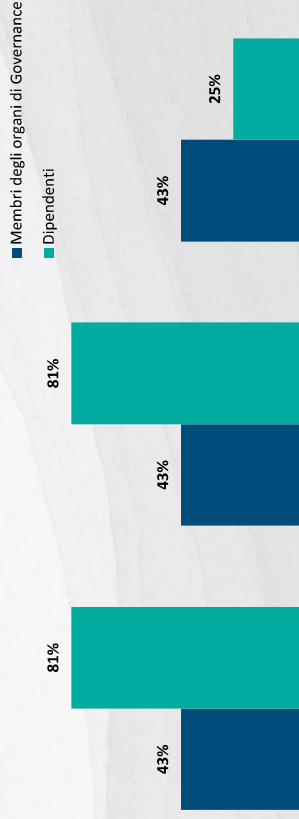
Acqua Novara.VCO riconosce l'importanza fondamentale della comunicazione, informazione e formazione come strumenti per accrescere la consapevolezza interna e la capacità necessaria per combattere la corruzione e garantire un ambiente di lavoro etico e responsabile.

Pertanto, si impegna a fornire formazione e risorse adeguate volte a promuovere la diffusione della cultura della legalità a tutti i livelli dell'organizzazione e a garantire che ogni dipendente sia adeguatamente informato e operi con condotta etica e legale.

Per promuovere la conoscenza dei principi e dei contenuti del Modello 231, del Codice Etico, della politica anticorruzione e delle relative procedure di implementazione, il 100% dei dipendenti e dei membri degli organi di governance viene informato su codici, politiche e procedure. L'Azienda ha inoltre realizzato attività di formazione che, con grado di approfondimento diversificato a seconda del ruolo ricoperto, permette un continuo allineamento su temi di anticorruzione e Codice Etico.

A dirigenti, quadri e impiegati è erogata una significativa quantità di formazione inerente i temi rilevanti ai fini della compliance al D.Lgs 231-01, in particolare in ambito ambiente, sicurezza e anticorruzione, e fruibile in presenza e in modalità e-learning. Sulla base dell'esposizione al rischio la formazione è estesa ad ulteriori categorie di personale. Nel corso del 2023 in particolare la formazione ha riguardato i temi etici e il Whistleblowing.

### Dipendenti e componenti degli organi formati (%) - 2023



## 4.4.3 WHISTLEBLOWING

Acqua Novara.VCO dispone di una procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazioni - c.d. Whistleblowing - strumento utile per segnalare eventuali violazioni del Codice Etico, del Modello Organizzativo 231, della Politica Anticorruzione, degli strumenti normativi interni. Le segnalazioni possono essere inviate attraverso **l'apposito sistema che garantisce facilità di utilizzo e riservatezza a tutela dei segnalanti**. L'Organismo di Vigilanza e il Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza, sono deputati ad analizzare e gestire, per le parti di rispettiva competenza, le segnalazioni.

**Nessuna segnalazione pervenuta nel 2023.**

## 4.4.4 CODICE DELLA PRIVACY

Un altro strumento che Acqua Novara.VCO S.p.A. adotta per garantire trasparenza nella comunicazione di informazioni aziendali è il **Modello Privacy - Protezione dei dati personali**, nella sua ultima versione aggiornata il 6 marzo 2023.

Il modello viene pubblicato nella bacheca aziendale digitale e descrive il Sistema di Gestione per la Privacy, applicato in accordo alle prescrizioni della normativa vigente<sup>20</sup>. Ai sensi dell'art. 37 del GDPR, Acqua Novara VCO ha individuato e nominato il **Responsabile Protezione Dati** (DPO), che svolge supporto consulenziale e attività di controllo.

## 4.4.5 CERTIFICAZIONI SISTEMA DI GESTIONE E ACCREDITAMENTI

I sistemi di gestione e le certificazioni sono per Acqua Novara.VCO strumenti che supportano l'organizzazione nei processi dal punto di vista dell'efficacia della gestione, del costante presidio e miglioramento, e della compliance ai vincoli normativi e ai livelli di qualità stabiliti internamente.



9001:2015

### SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Specifica i requisiti per i sistemi di gestione della qualità, per dimostrare che l'azienda ha la capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfano i requisiti dei propri clienti e per accrescerne la soddisfazione

Ottenimento: 2010  
Ultimo Audit: 2023  
Validità: 31/03/2025



14001:2015

### SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione ambientale. La norma prevede la gestione degli aspetti ambientali in un modo sistematico che contribuisce al pilastro ambientale della sostenibilità. E' un importante elemento di garanzia che le attività aziendali siano conformi alle autorizzazioni ed alle norme applicabili.

Ottenimento: 2007  
Ultimo Audit: 2023  
Validità: 22/02/2026

<sup>20</sup> Regolamento UE 2016/679 "General Data Protection Regulation" (GDPR); D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal D.Lgs. 101/2018.



**SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA ALIMENTARE**  
 Specifica i requisiti per un sistema di gestione per la sicurezza alimentare per permettere all'organizzazione coinvolta nella filiera alimentare di fornire prodotti sicuri in conformità al loro utilizzo previsto

Ottenimento: 2012  
 Ultimo Audit: 2023  
 Validità: 13/12/2024



**SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**  
 Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione per migliorare la salute e sicurezza sul lavoro (SSL) ed eliminare i pericoli e minimizzare i rischi per la SSL

Ottenimento: 2016  
 Ultimo Audit: 2023  
 Validità: 28/05/2025



**REQUISITI GENERALI PER LA COMPETENZA DEI LABORATORI DI PROVA E DI TARATURA**  
 L'accreditamento dimostra il soddisfacimento sia dei requisiti tecnici che di quelli relativi al sistema di gestione, necessari per offrire dati e risultati accurati e tecnicamente validi per specifiche attività di prova, di analisi e di taratura.

Ottenimento: 2019  
 Ultimo Audit: 2023  
 Validità: 28/07/2027



**SISTEMA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**  
 Primo standard internazionale per i sistemi di gestione creato con lo scopo di ridurre i rischi e i costi legati a possibili fenomeni corruttivi. Fonte: Codice Etico.

Ottenimento: 2023  
 Ultimo Audit: 2024  
 Validità: 03/05/2026

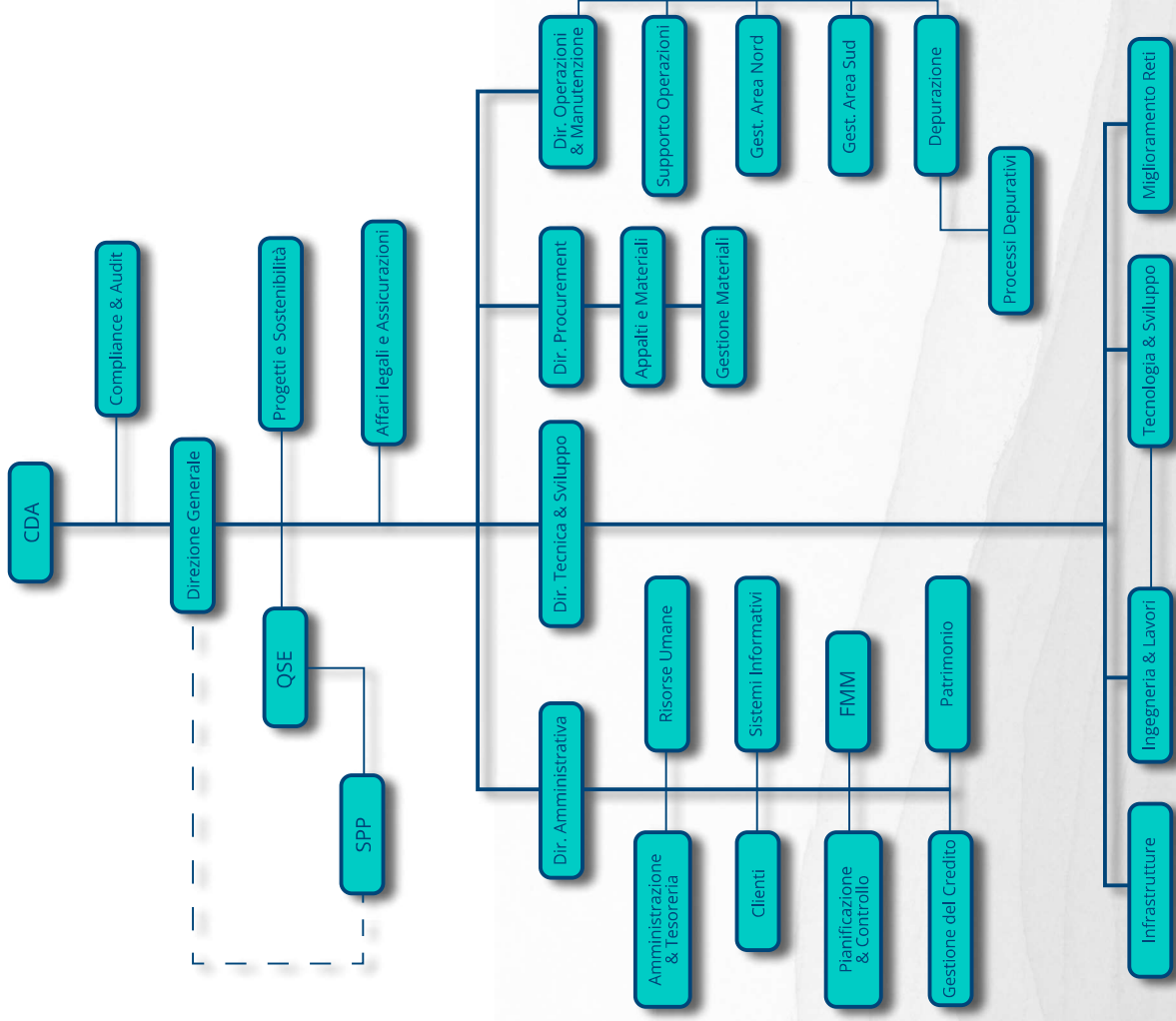
# 5. VALORE SOCIALE



HIGHLIGHTS 2023



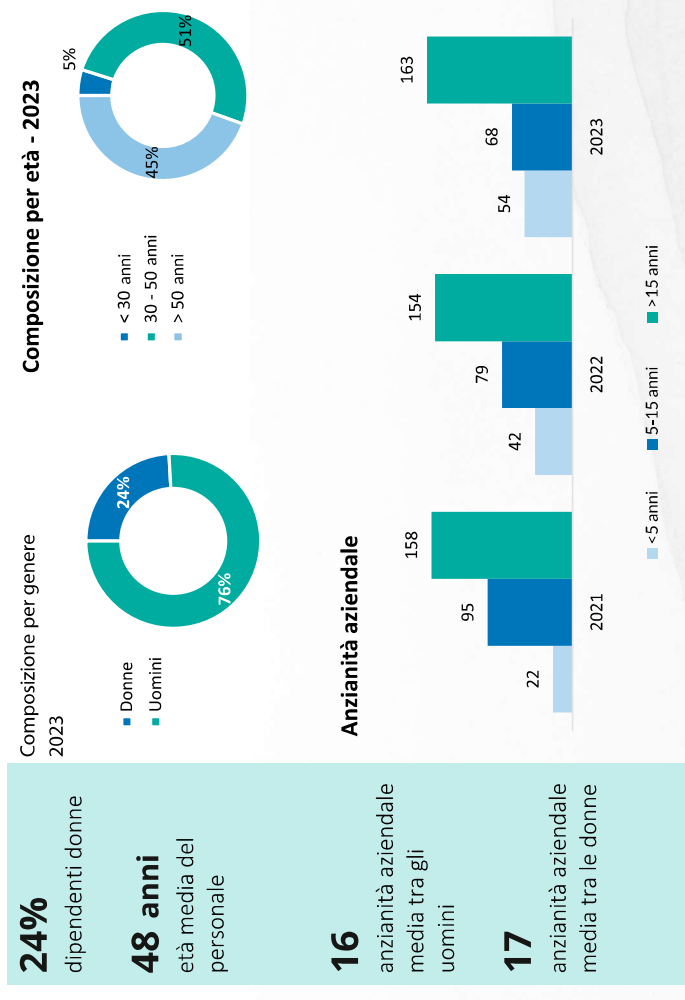
<b>285</b> dipendenti, +3,6% dal 2022	<b>24%</b> dipendenti donne	<b>99,3%</b> dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato
<b>16,8</b> anni, l'anzianità media in azienda	<b>31</b> nuovi assunti, di cui il 26% under 30	<b>10,9%</b> tasso di turnover in entrata (7,4% quello in uscita)
<b>26</b> avanzamenti di carriera	<b>100%</b> dipendenti formati	<b>27,5</b> ore medie di formazione per dipendente
<b>3.928</b> ore di formazione non obbligatoria (48% del totale)	<b>10</b> dipendenti hanno usufruito del congedo parentale, di cui 6 donne (il 100% è rientrato a lavoro)	<b>45</b> dipendenti hanno usufruito di servizi di welfare tramite conversione del premio di risultato
<b>Quasi 18 mila</b> ore lavorate in smart	<b>37%</b> ruoli apicali occupati da donne (dirigenti e quadri)	<b>21</b> dipendenti appartenenti a categorie protette
<b>5</b> infortuni, con un indice di frequenza pari a 1,06 e un indice di gravità pari a 0,27	<b>17,5</b> ore di formazione pro capite su salute e sicurezza	<b>3</b> accordi sindacali siglati



### 5.1.2 COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE

Nel 2023 Acqua Novara.VCO occupa **285 persone**, in **crescita del 3,6%** dal 2022.

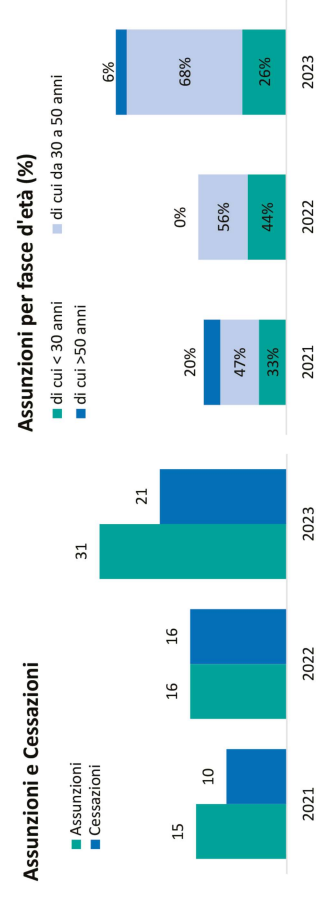
La **composizione di genere** evidenzia una presenza femminile del 24%. La maggior incidenza degli uomini è legata alla categoria degli operai. **L'anzianità aziendale media** (ponderata) del personale è pari a 16,8 anni.



La stabilità lavorativa è uno degli elementi che guidano le politiche di gestione del personale. Nel 2023, i dipendenti con contratto a tempo indeterminato raggiungono il 99,3%.

### 5.1.3 ASSUNZIONI, CESSAZIONI E TURNOVER

Nel triennio 2021-2023 Acqua Novara.VCO ha effettuato **62 assunzioni** - solo nel 2023 i nuovi assunti sono stati **31**, di cui il **26%** è under 30 - a fronte di **47 cessazioni**.



L'attenzione alla stabilità e al benessere e le opportunità di crescita hanno una ricaduta positiva sul **tasso di turnover**, che in entrata è pari all'**10,9%** e in uscita al **7,4%**.

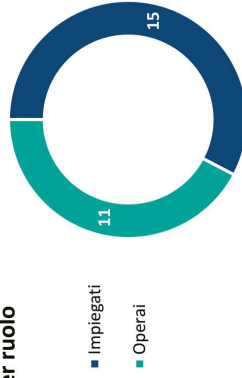
**Al fine di sviluppare una maggiore capacità di retention dei talenti, nel 2023, Acqua Novara.VCO ha adottato il "Protocollo G.I.T.A.P.: Giovani Talenti ad Alto Potenziale".** Il Protocollo è finalizzato ad attrarre e trattenere in azienda quelle figure dotate di competenze professionali emergenti e ricercate sul mercato, nonché necessarie per operare secondo le migliori pratiche del settore. Tramite il Protocollo, l'azienda sarà in grado di individuare i giovani talenti sin dal momento della loro assunzione. Al fine di supportare i nuovi assunti nelle fasi di inserimento, si prevede di calendarizzare alcuni incontri da parte dell'ufficio Risorse Umane sia con il dipendente che con il responsabile di funzione. Inoltre, **per implementare le competenze in entrata, si definisce un percorso formativo specifico per la mansione**, per un minimo di 40 ore annue nei 36 mesi successivi all'assunzione.

### 5.1.4 VALUTAZIONE E CRESCITA

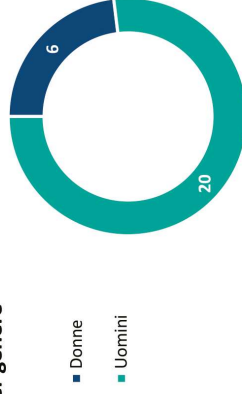
Acqua Novara.VCO punta sul potenziamento del processo di valutazione del personale, con l'obiettivo di **far crescere costantemente il capitale umano** all'interno dell'organizzazione. Nel corso del 2023 è stata effettuata la **valutazione delle competenze e della performance** attraverso un modello informatico interno, con valutazione su scala numerica delle **competenze tecniche e soft skills**, differenziate per ogni figura professionale. La valutazione restituisce un risultato che il responsabile condivide con il proprio collaboratore in un **incontro di feedback**. Tale valutazione può dare luogo a processi di crescita economica, promozioni e piani di formazione personalizzati. Nel 2024 verrà implementata una nuova piattaforma digitale per la valutazione, ancora in fase di progettazione.

Nel 2023, la **totalità dei dipendenti ha ricevuto la valutazione della performance** e sono stati registrati **26 avanzamenti di carriera**. Di questi il 58% ha riguardato il personale impiegato e il 77% uomini.

#### Avanzamenti di carriera 2023 per ruolo



#### Avanzamenti di carriera 2023 per genere



Per le **figure ingegneristiche** è presente un **meccanismo semi-automatico di crescita**, che prevede, nel primo triennio, la possibilità di beneficiare di promozioni e/o incrementi retributivi, in seguito a una valutazione realizzata annualmente sia sotto l'aspetto tecnico che sotto l'aspetto relazionale. La valutazione viene effettuata al solo fine di confermare o interrompere l'iter di crescita previsto. Inoltre, per agevolare l'assunzione di figure ingegneristiche provenienti da altre regioni d'Italia, Acqua Novara VCO concorre alle spese di affitto del neoassunto che decide di trasferirsi nei pressi della sede aziendale.

Nel 2023 sono stati registrati **11** provvedimenti disciplinari rivolti al personale.

Provvedimenti disciplinari	2021	2022	2023
Multe	2	4	3
Sospensioni	3	1	6
Richiami	0	0	1
Destituzione	0	0	1

### 5.1.5 FORMAZIONE E SVILUPPO

Acqua Novara VCO si impegna per valorizzare competenze, esperienze e capacità del personale, attraverso **percorsi di formazione interni** e il **rinforzo della motivazione e del senso di appartenenza** tramite la condivisione dei valori aziendali. L'Azienda favorisce attività di formazione e sviluppo, con la consapevolezza che **un costante aggiornamento contribuisce a rafforzare le competenze e le capacità** esistenti, con benefici sull'organizzazione e

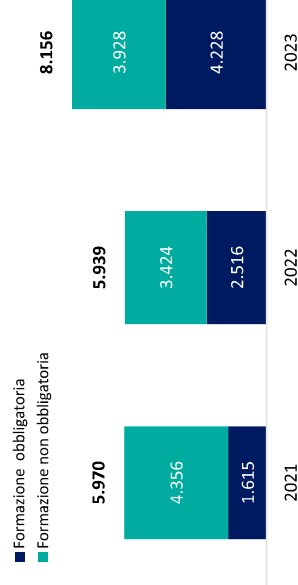
l'efficienza del servizio. Insieme ai percorsi di formazione, l'azienda organizza incontri periodici per discutere dei problemi, raccogliere le proposte di miglioramento e stimolare lo sviluppo di relazioni interpersonali improntate sulla cordialità, sul rispetto reciproco e sulla professionalità. Nel corso del 2023, **sono state erogate complessivamente 8.156 ore di formazione**, di queste la maggior parte è stata destinata agli impiegati (**4.461 ore**) e agli operai (**2.791 ore**).

**8.156** ore di formazione, di cui il **48%** non obbligatoria

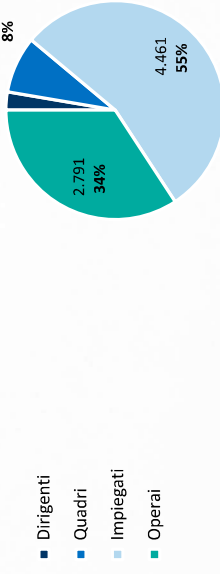
**27,5** ore medie di formazione pro capite (+31% dal 2022)

**89%** ore di formazione erogate a impiegati e operai

#### Ore di formazione erogate



#### Ore di formazione per ruolo



Le sessioni di formazione hanno riguardato principalmente le seguenti tematiche: **formazione generale, tecnica, sostenibilità, anticorruzione e trasparenza, laboratorio e ambientale, sicurezza sul lavoro, ISO**. In particolare Acqua Novara VCO ha investito significativamente sul coinvolgimento di tutti i dipendenti sulle tematiche di sostenibilità, con lo scopo di creare, passo dopo passo, una cultura aziendale che diventi patrimonio di tutti: nel 2023 sono state erogate **295 ore di formazione sui temi della sostenibilità**.

Oltre ai percorsi di formazione standard, strutturati sulla base delle richieste dei singoli responsabili, vengono organizzati **corsi sullo sviluppo delle competenze trasversali o soft skills** come, ad esempio, *leadership*, gestione del *team*, negoziazione, *critical thinking*. Inoltre, nel 2023, è stato avviato un **percorso di tutoraggio** per due figure dirigenziali, con percorso di *coaching* dedicato e customizzato.

## SUSTAINABILITY DAY 2023: "RIFLETTERE E POI AGIRE"

Il 26 novembre si è svolta l'edizione 2023 del **Sustainability Day** di Acqua Novara.VCO, una giornata dedicata a: **radicare la cultura della sostenibilità** all'interno dell'azienda, **promuovere pratiche sostenibili**, **condividere conoscenze e celebrare i successi raggiunti** nel campo della sostenibilità.

L'obiettivo è quello di ispirare azioni sostenibili a lungo termine e incoraggiare a prendere misure concrete per ridurre l'impatto ambientale delle proprie operazioni, adottare politiche etiche e socialmente responsabili e migliorare le condizioni dei dipendenti per dimostrare l'impegno dell'azienda verso un futuro più sostenibile. Il tema di questa edizione è stato: "**Riflettere e poi agire**". La prima parte della giornata è stata caratterizzata dall'intervento di relatori esterni, che hanno messo a disposizione le proprie conoscenze tecniche e scientifiche per approfondire i cambiamenti climatici che il territorio in cui opera l'Azienda sta sperimentando in modo diretto in termini di disponibilità idrica e di fenomeni estremi.

La seconda parte della giornata è iniziata con l'intervento del Sustainability Manager e dell'Amministratore Delegato, che ha presentato il nuovo Piano d'Investimenti dell'azienda (Agenda 2036) definito seguendo 3 driver: gli aspetti normativi, l'adattamento ai cambiamenti climatici e la sostenibilità. Lo scopo di questo piano è di dare visione della strategia aziendale con una programmazione degli investimenti al 2036. L'evento è proseguito suddividendo i partecipanti in quattro tavoli di lavoro, con lo scopo di "AGIRE" e proporre iniziative in accordo con le tematiche di sostenibilità discusse nel corso della mattina. Questo lavoro è volto a dimostrare un punto fondamentale: la sostenibilità è tale solo se praticata insieme, se basata su una forte conoscenza scientifica, su presupposti economici, di solidità e che poi, attraverso strumenti implementati, diano dei risultati.

**Dalla giornata è emersa la volontà di ridurre la carbon footprint** dell'Azienda: Acqua Novara.VCO, infatti, utilizza da tre anni solo energia prodotta da fonti rinnovabili, ma esistono altre leve da considerare. L'intento dell'Azienda per i prossimi anni è quindi di **mitigare il proprio impatto emissivo tramite l'elettrificazione del parco veicoli, incentivando la politica dello smart-working ed efficientando le sedi di lavoro** (installazione impianti fotovoltaici e coltizzazione delle strutture).

### 5.1.6 WELFARE E BENESSERE DEI DIPENDENTI

Acqua Novara.VCO implementa politiche e strategie che contribuiscono al benessere delle persone e alla qualità dell'ambiente di lavoro.

#### Benefit

- Tra i principali **servizi di welfare** offerti ai dipendenti:
- erogazione di ticket restaurant (del valore di € 8.50) per ogni giornata lavorata
  - auto aziendale ad uso promiscuo per le figure dirigenziali e determinate figure di responsabilità
  - secondo il regolamento interno
  - polizza premorienza, come da CCNL
  - assicurazione sulla vita
  - assistenza sanitaria integrativa
  - copertura assicurativa in caso di invalidità permanente
  - contributi pensionistici integrativi
  - polizza infortuni professionali ed extraprofessionali.

Benefit per i dipendenti	2021	2022	2023	2023 %
Dipendenti con <b>assicurazione sulla vita</b>	275	275	285	<b>100%</b>
Dipendenti con <b>assistenza sanitaria integrativa</b>	20	26	36	<b>13%</b>
Dipendenti con <b>copertura assicurativa in caso di invalidità permanente</b>	275	275	285	<b>100%</b>
Dipendenti con <b>contributi pensionistici integrativi</b>	126	135	136	<b>48%</b>
<b>Polizza infortuni</b> professionali ed extraprofessionali	275	275	285	<b>100%</b>

Inoltre, attraverso un'apposita piattaforma i dipendenti possono effettuare la **conversione del premio di risultato** (PDR) con vari servizi e attività sul territorio e buoni acquisto. Nel 2023, sono **45** i dipendenti che hanno usufruito dei servizi di welfare.

Infine, nel 2023, 237 dipendenti (**83%**) sono **dotati di almeno un tablet o smartphone**, per un totale di **313** dispositivi elettronici in dotazione all'interno dell'azienda.

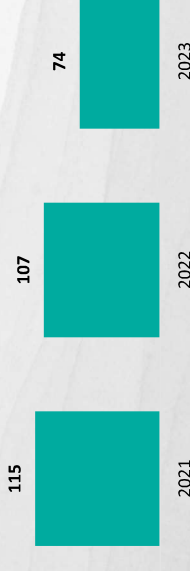
#### Lavoro ibrido

Acqua Novara.VCO, a seguito dell'accordo di secondo livello sottoscritto a luglio 2023, riconosce **5 giorni di smart-working al mese** a tutte le funzioni aziendali – ad eccezione della direzione tecnica e della direzione operazioni e manutenzioni – da concordare con il proprio responsabile

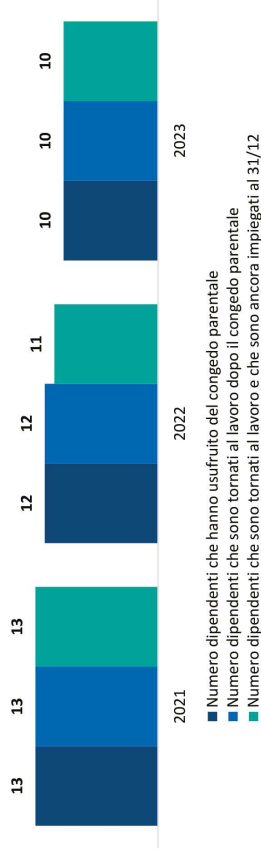
### Quasi 18 mila

ore lavorate in smart nel 2023, pari al **4%** del totale

#### Dipendenti che fruiscono dello smart working



## Congedo parentale



Rientra tra le politiche di welfare la gestione dei congedi parentali, assicurati a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta. Nel 2023 hanno usufruito del congedo parentale **10 dipendenti**, di cui 6 donne. **Il 100%** dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale è **rientrato a lavoro e risultava ancora dipendente al 31/12/2023**.

In tema di genitorialità, a dicembre 2023, è stato organizzato per la prima volta un **momento ludico che ha coinvolto i figli dei dipendenti in occasione delle feste natalizie**.



## 5.1.7 DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE

Acqua Novara.VCO assicura pari dignità e valorizza i talenti nella loro diversità attraverso politiche di assunzione e di retribuzioni eque, una gestione del personale efficiente e la promozione di politiche inclusive e libere da discriminazioni e pregiudizi.

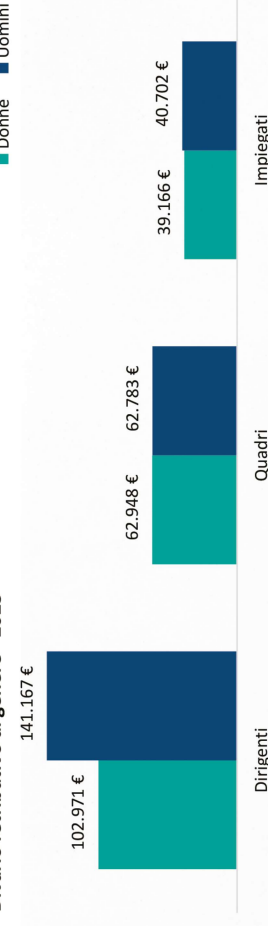
**Nel triennio 2021-2023 non si sono registrati episodi di discriminazione.**

Nel 2023, i **ruoli apicali** (dirigenti e quadri) sono occupati al **37%** da dipendenti donne, dato in continua crescita nel triennio (+5 punti percentuali dal 2022 e +7,7 p.p. nel triennio).

Composizione per qualifica	2021		2022		2023	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	0	4	1	4	1	4
Quadri	7	13	6	11	6	8
Impiegati	63	81	64	84	62	93
Operai	0	107	0	105	0	111

Dal punto di vista della remunerazione, in Acqua Novara.VCO il **gender pay gap**<sup>21</sup> persiste solo per la categoria dei dirigenti, ma è in forte miglioramento, passando dal 64% del 2022 al 73% del 2023. Per quanto riguarda invece quadri e impiegati, l'indicatore si attesta rispettivamente al 100% (piena parità, di fatto le donne guadagnano un 0.3% in più) e al 96%, con entrambi i valori in miglioramento rispetto al passato (+1,9 p.p. per i quadri e +0,4 p.p. per gli impiegati tra il 2022 e il 2023)<sup>22</sup>.

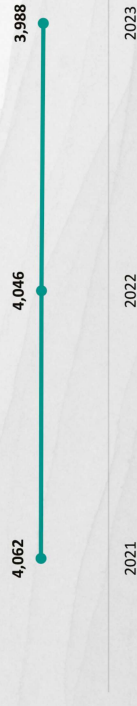
### Divario retributivo di genere - 2023



Durante il triennio, il **divario retributivo tra i dipendenti** – calcolato come il rapporto tra la retribuzione totale della persona più pagata dell'azienda e la retribuzione totale mediana – è in **continua diminuzione** e nel 2023 si attesta a **3,99**.

Nel 2023, **21 dipendenti sono appartenenti a categorie protette**, di cui il 76% donne.

### Divario retributivo



<sup>21</sup> Divario retributivo di genere, calcolato come il rapporto tra il salario medio annuale delle dipendenti donna e quello dei dipendenti uomini. Un gender pay gap nullo, dunque, corrisponde ad un valore di 1 (100%) nel rapporto tra i salari.

<sup>22</sup> Non si considera la categoria degli operai poiché al 100% composta da dipendenti uomini.

## 5.1.8 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Acqua Novara.VCO si impegna per fornire **condizioni di lavoro sicure e salubri**, con l'obiettivo di prevenire infortuni e malattie correlate al lavoro. Inoltre, **diffonde e rinforza la cultura della salute e della sicurezza** negli ambienti di lavoro, attraverso **attività di prevenzione e percorsi di formazione** specifici.

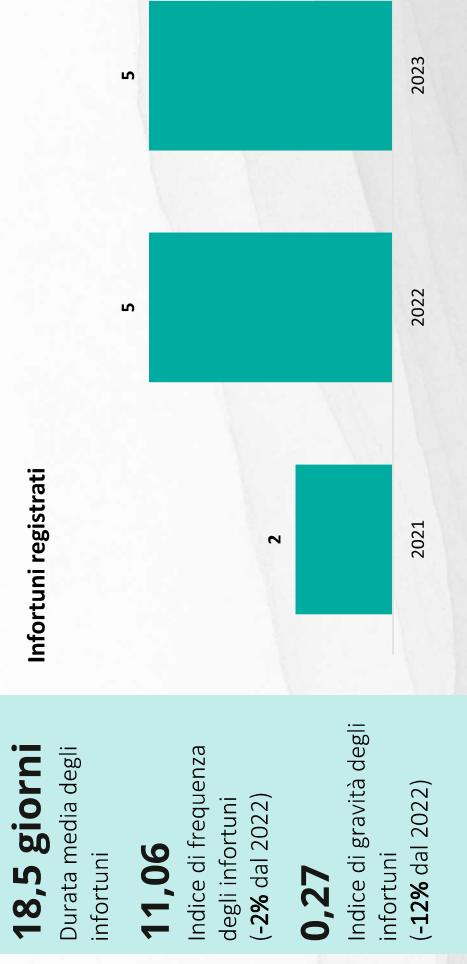
Il **100%** dei dipendenti è coperto da un sistema di gestione Salute e Sicurezza, che è stato sottoposto a audit sia interno che certificato da terze parti indipendenti.

### La politica di azzeramento degli infortuni

Il rispetto dei requisiti della ISO 45001 che vanno oltre la mera *compliance* normativa, ha permesso di individuare azioni preventive (es. analisi *near miss*) e correttive necessarie e conseguentemente implementate: formazione, addestramento, istruzioni operative ed acquisto di attrezzature, etc.

L'azienda ha pubblicato a marzo 2023 nella intranet aziendale l'istruzione "**Gestione Infortuni e Near Miss**", che indica le modalità di gestione del *Near Miss*, la modulistica, la reportistica per la registrazione e la chiusura dello stesso. In aggiunta è in corso di implementazione un registro di azioni correttive per il monitoraggio dell'esecuzione di tutte le attività conseguenti alla risoluzione della segnalazione *Near Miss*.

Nel 2023 sono stati registrati **5** infortuni e 121 giorni di assenza, con un **indice di frequenza<sup>23</sup> pari a 11,06** e un **indice di gravità<sup>24</sup> pari a 0,27**.



<sup>23</sup> L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come (Nr. Infortuni / ore lavorate totali) \* 1.000.000

<sup>24</sup> L'indice di gravità degli infortuni è calcolato come (giorni di assenza per infortunio / ore lavorate totali) \* 1.000

Casi di infortuni per principali tipologie	2021	2022	2023
Lavori in quota	1		
Lesioni arti superiori	1	4	1
Trauma torace		1	
Investimento			1
Itinere (casa - lavoro)			3
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Assenza	2021	2022	2023
Ore di assenza	24.090	36.646	29.629
Giorni di assenza per infortunio	185	134	121
Giorni di assenza per malattia	2.054	3.034	2.180
Giorni di assenza per malattia professionale	0	0	0
Giorni di assenza (esclusi infortuni e maternità)	1.320	1.093	1.363

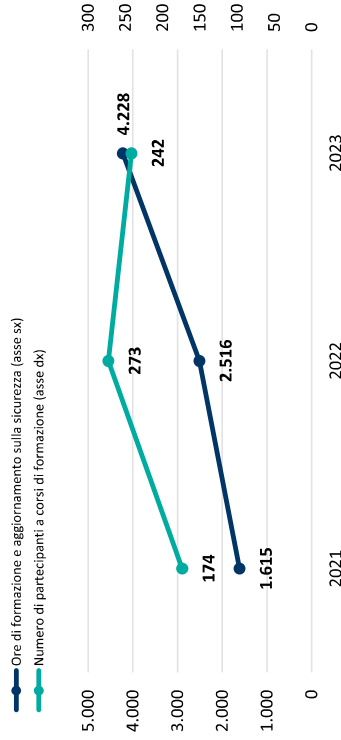
## Formazione su salute e sicurezza

Acqua Novara.VCO valuta la necessità di formazione in ambito salute sicurezza in base alla mansione e alla scheda "Gruppo Omogeneo di Lavoro" (GOL) del lavoratore, allegata al DVR. Inoltre, per particolari abilità e specifiche competenze, l'azienda definisce la formazione intervistando il dirigente sicurezza di riferimento. I corsi sono definiti dal D.Lgs 81/08 e dagli Accordi Stato Regione e sono individuati nel catalogo formativo aziendale. In azienda è presente un **Piano Formativo Interno** (di cui una parte finanziata da Fonservizi) che individua i bisogni formativi e uno scadenziario per il monitoraggio degli aggiornamenti delle formazioni in scadenza. La formazione viene erogata utilizzando tutti gli istituti previsti dalla legge (in presenza, videoconferenza sincrona o FAD o e-learning). Per tutti i corsi è sempre prevista una **verifica dell'apprendimento** con eventuale prova pratica o addestramento in campo.

Nel 2023, Acqua Novara.VCO ha organizzato la formazione su salute e sicurezza externalizzando l'attività ad un fornitore esterno, mantenendo al proprio interno il coordinamento generale.

ore di formazione su salute e sicurezza pro capite, (+90% dal 2022)

### Formazione su salute e sicurezza



Un'ulteriore e significativa attività di promozione della salute dei lavoratori avviata nel 2023 riguarda il consumo di alcolici sul luogo di lavoro. Acqua Novara.VCO ha inteso normare in maniera speciale il **divieto di consumo di alcol sul luogo di lavoro**, attuando politiche di contrasto nel rispetto delle norme vigenti in materia. A marzo 2023 è stato pubblicato sulla intranet aziendale il Regolamento dedicato.

### La valutazione del Rischio da Stress Lavoro-Correlato

In linea con il D.lgs. 81/08, Acqua Novara.VCO ha da tempo iniziato un **percorso di aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR) aziendale, percorso che troverà compimento nel 2024.

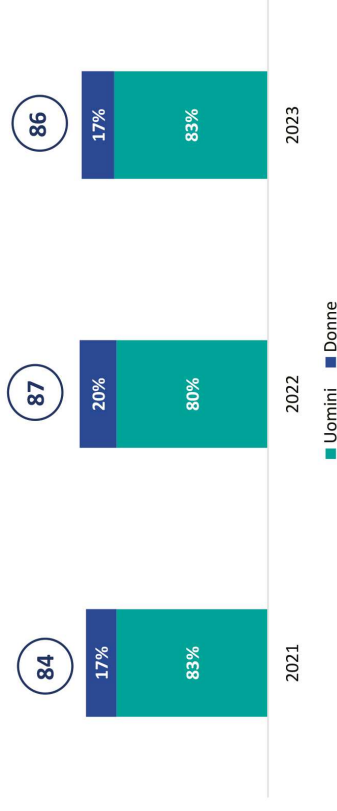
Il percorso è iniziato con l'aggiornamento del DVR Stress Lavoro-Correlato tramite una prima valutazione (Fase I), che ha evidenziato un rischio «non basso». Successivamente, a luglio 2022 è stata condotta una valutazione di secondo livello (Fase II) con la compilazione dei questionari INAIL, con obiettivo di «fotografare» la situazione correlata all'anno 2021. L'esito della valutazione ha evidenziato **fattori di criticità** legati al **supporto del management e tra colleghi**, al **rapporto col cambiamento, all'engagement** (senso e chiarezza del proprio ruolo, motivazione, etc.) e alla **comunicazione da parte del management**.

Tra la fine del 2023 e l'inizio del 2024 è stata inoltre avviata una **analisi del clima aziendale**, allo scopo di predisporre azioni mirate di miglioramento, mediante strumenti di supporto e di maggiore comunicazione interna, avendo identificato quest'ultima come un tema prioritario sul quale investire. La percentuale di risposta è stata quasi del **90%**.

### 5.1.9 DIALOGO E COLLABORAZIONE CON LE PARTI SOCIALI

Acqua Novara.VCO si impegna per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti, mediante azioni di comunicazioni e sensibilizzazione. Nel 2023, i dipendenti iscritti ai sindacati sono **86**, corrispondenti al **30%** dell'intero personale, e sono presenti **7 rappresentanti sindacali**, di cui **3** per salute e sicurezza.

#### Dipendenti iscritti ai sindacati (%)



Attività sindacale	2021	2022	2023
Ore di sciopero	172,5	7,5	195
Accordi sindacali sottoscritti	5	4	3
Ore di assemblea sindacali	9,5	6	5
Ore di permessi utilizzate dai rappresentanti sindacali	224,5	214,75	201,5

L'andamento variabile sul triennio e l'apparente aumento del numero di ore scioperate si deve al numero straordinariamente basso di ore del 2022, che si conferma come anno anomalo rispetto alla media storica delle ore di sciopero.

Per quanto riguarda gli accordi sindacali, al 31/12/2023 sono **attivi 3 accordi**, siglati nel corso dell'anno. Tra questi, è stato istituito l'**accordo** con gli RSU aziendali **per la reperibilità nel settore depurazione**, che prima ne era sprovvista. **Ciò ha garantito di stabilizzare l'orario di lavoro, garantendo al contempo il presidio degli impianti e delle operazioni.**

## 5.2 I CLIENTI DI ACQUA NOVARA.VCO HIGHLIGHTS 2023



<b>187.468</b> UtENZE servite <b>88%</b> utenze domestiche	<b>-66%</b> Ore di interruzione del servizio rispetto al 2022 (indicatore M2 ARERA)	<b>-24%</b> Episodi di mancato rispetto degli standard di qualità
<b>1,78 €/m³</b> Tariffa media ponderata per gli utenti del Servizio Idrico Integrato, <b>inferiore alla media nazionale</b> di <b>0,39 €/m³</b>	<b>87%</b> Richieste di rateizzazione concesse ( <b>100%</b> per le richieste riferite a bollette non scadute)	<b>25%</b> Utenti registrati allo Sportello web
<b>74.900</b> Bollette inviate in formato elettronico ( <b>+15,4%</b> dal 2022), pari all' <b>86%</b> del totale	<b>7,7 su 10</b> Valutazione media di Customer Satisfaction attribuita al servizio	<b>3.900</b> Accessi all'app di Acqua Novara.VCO in media al mese
		<b>-16%</b> Reclami ricevuti rispetto al 2022 <b>0</b> reclami per violazioni privacy

### 5.2.1 I CLIENTI DI ACQUA NOVARA.VCO

Nel 2023 le utenze complessivamente servite da Acqua Novara.VCO sono 187.468, in **aumento dell'1%** rispetto al 2022 principalmente per effetto dell'**estensione del servizio al Comune di Antrona Schieranco (VCO)**.

**187.468**  
UtENZE dirette servite  
**+1%** dal 2022

**88%**  
UtENZE domestiche

Tipologie di utenze - 2023



### Eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il Gestore garantisce il medesimo livello di Servizio, a parità di condizioni, a tutti i clienti. Inoltre, assicura una adeguata ed effettiva fruizione del Servizio, sia nelle operazioni di sportello, sia nei rapporti indiretti.

### Continuità e regolarità del servizio

Il Gestore si impegna ad erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

### Partecipazione

Ogni cittadino deve ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto riguarda il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio. Inoltre, ogni cittadino ha il diritto di accesso alle informazioni aziendali e di far pervenire suggerimenti, richieste e reclami.

### Cortesìa

Attraverso l'adozione delle misure necessarie, deve essere garantito il rispetto e la cortesia da parte del personale di contatto nei confronti dei clienti.

### Efficacia ed efficienza del servizio

Il Gestore si impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio integrato, tramite la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative.

### Chiarezza e comprensibilità

Tutti i documenti utilizzati nel rapporto fra Acqua Novara.VCO e i clienti sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

### Condizioni principali di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio.

Nell'erogazione dei servizi Acqua Novara.VCO gestisce e si avvale delle seguenti reti e impianti:

ACQUEDOTTO		
<b>138</b> Comuni serviti <b>99,2%</b> Grado di copertura del servizio	<b>3.984</b> Km di acquedotto	<b>438</b> Impianti di potabilizzazione
FOGNAATURA		
<b>134</b> Comuni serviti <b>91,5%</b> Grado di copertura del servizio	<b>2.617</b> Km di rete fognaria (381 di fognatura nera e 2.236 di fognatura mista <sup>25</sup> )	<b>280</b> Scarichi industriali gestiti
DEPURAZIONE		
<b>138</b> Comuni serviti	<b>91,5%</b> Grado di copertura del servizio	<b>2.505</b> Km² di superficie servita
		<b>189</b> Impianti di depurazione

<sup>25</sup> "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (Delibera 655/15/R/ldr); "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" (Delibera 218/16/R/ldr) e "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" (586/12/R/ldr).

<sup>26</sup> Le fognature nere sono adibite esclusivamente al collettamento delle acque reflue, mentre le fognature miste, anche al collettamento delle acque meteoriche (pioggia).



## 5.2.2 AFFIDABILITÀ, CONTINUITÀ ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO A TARIFFE EQUÉ

Acqua Novara. VCO fornisce un servizio di alta qualità con elevata attenzione alle esigenze del cliente, in termini di puntualità ed efficienza.

### Qualità contrattuale e accessibilità del servizio idrico integrato

ARERA ha stabilito<sup>27</sup> i **criteri di regolazione della qualità contrattuale** del Servizio Idrico Integrato (SII) – ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. L'obiettivo è rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità esistenti a livello territoriale.

La qualità contrattuale riguarda numerosi aspetti del **rapporto tra l'utente e il gestore**:

- cessazione del rapporto contrattuale
- gestione del rapporto contrattuale
- fatturazione, gestione dei reclami e delle richieste scritte
- gestione degli sportelli e dei servizi telefonici.

### Standard specifici e generali di qualità contrattuale

Al fine di definire gli obblighi di servizio relativi alla qualità contrattuale, il gestore del SII deve assicurare agli utenti, determinati **standard specifici**. Questi standard sono misurati tramite indicatori e, se non rispettati, comportano il riconoscimento di indennizzi automatici agli utenti. L'ammontare base dell'indennizzo automatico è pari a 30 euro e può aumentare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione fino a 90 euro. Il gestore è tenuto a riconoscerlo all'utente finale in occasione della prima bolletta utile, tramite detrazione dall'importo addebitato.

Per alcuni aspetti della qualità contrattuale sono definiti invece degli **standard generali**, il cui mancato rispetto comporta la possibilità da parte dell'Autorità di infliggere penalità ai gestori.

### Gli obiettivi di performance della qualità contrattuale: i macro-indicatori

Con l'obiettivo di migliorare le performance dei gestori, ARERA ha introdotto un meccanismo incentivante che mette a confronto la qualità dei servizi erogati dalle varie gestioni affidatarie. Dal 2020, è in vigore un nuovo sistema basato su macro-indicatori (ottenuti componendo indicatori semplici, esplicitati a partire dagli standard previsti dalla RQSII: 28 associati a standard specifici e 14 a standard generali), che prevede l'assegnazione di premi o penalizzazioni ai

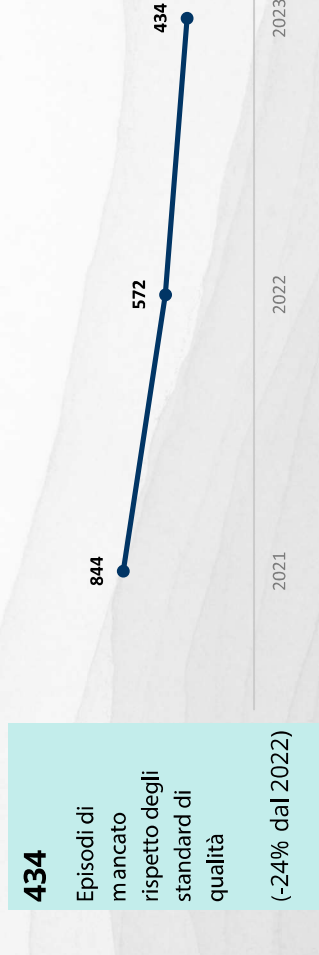
gestori in base alle loro performance:

- il macro-indicatore **MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale**, composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- il macro-indicatore **MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio** composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Informazioni sugli standard specifici e generali di qualità contrattuale del servizio raggiunti sono consultabili sul Portale Trasparenza sezione Servizi erogati – sottosezione "Tempi medi di erogazione del servizio".

	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
<b>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</b>	95,815 % <b>Classe B</b>	97,264 % <b>Classe B</b>	98,034% <b>Classe A</b>	97,3%	96,3%
<b>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</b>	94,650% <b>Classe B</b>	96,217% <b>Classe A</b>	96,982% <b>Classe A</b>	96,8%	95,3%

Nel 2023, Acqua Novara.VCO registra un **miglioramento** per gli indicatori **MC1 e MC2**, conseguendo la **classe A** per entrambi.



Inoltre, il numero di episodi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente si è quasi dimezzato nel triennio (-49%).

<sup>27</sup> Con Delibera n. 655/2015/R/ldr

## Continuità del servizio

La continuità del servizio è uno degli aspetti di qualità tecnica monitorati da ARERA, tramite il macro-indicatore M2<sup>28</sup> che misura le interruzioni del servizio. Nel 2023 si rileva un miglioramento complessivo dell'indicatore rispetto all'anno precedente, che ha consentito all'Azienda di rientrare in classe A.

	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
<b>M2</b> - Interruzioni del servizio	0,64 ore <b>Classe A</b>	6,51 ore <b>Classe B</b>	3,32 ore <b>Classe A</b>	0,66 ore	54,49 ore

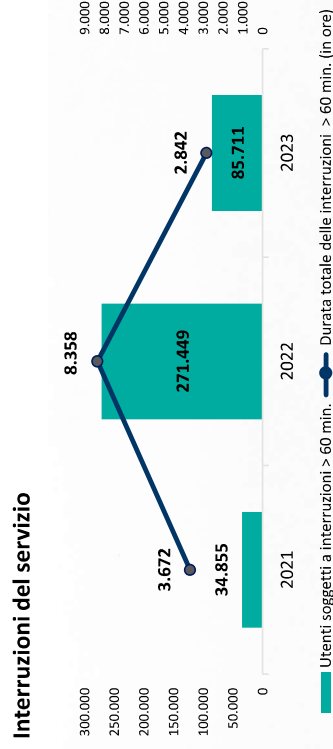
Sono diminuiti significativamente il numero di interruzioni di durata superiore ai 60 minuti (-62% dal 2022), la durata complessiva delle interruzioni (-66% dal 2022) e la percentuale di utenti interessati (dal 94% nel 2022 al 29,5% nel 2023). Il valore particolarmente alto dell'indicatore registrato nel 2022 era legato alla forte crisi idrica che ha caratterizzato il territorio e che non si è ripresentata nel 2023.

### 2.842

Ore di interruzione del servizio (-66% dal 2022)

### 85.711

Utenti interessati da interruzioni del servizio (-64,5 p.p. dal 2022)



### 724

Interruzioni di durata superiore a un'ora (-62% dal 2022)

### Interruzioni di durata superiore ai 60 min.



## La tariffa

La tariffa del servizio idrico è regolata a livello nazionale da ARERA e a livello locale dagli Enti di Governo d'Ambito (EGATO).

ARERA, oltre a regolare e controllare il servizio idrico nazionale, definisce il **metodo tariffario**, ovvero le indicazioni attraverso cui deve essere calcolata la tariffa del servizio idrico integrato in tutta Italia. Questo metodo prevede che la tariffa copra i costi per la realizzazione degli investimenti sulla rete di acquedotto e fognatura e i costi operativi per la gestione, tasse e oneri finanziari del gestore.

A livello locale, l'Ente di Governo d'Ambito (EGATO) definisce il **piano di interventi** che il gestore deve realizzare per mantenere e migliorare l'efficienza degli impianti e delle reti e **determina le tariffe in conformità al metodo stabilito da ARERA**, tenendo conto dei costi e degli investimenti necessari nel territorio di propria competenza.

### QUALI COSTI COPRE LA TARIFFA?

Non solo l'erogazione dell'acqua da rubinetto, nella bolletta sono inclusi i costi di funzionamento dell'intero servizio svolto dal gestore. In particolare:



Costi per l'esecuzione delle singole attività di un sistema complesso: dal prelievo dell'acqua dall'ambiente alla disinfezione e trasporto nelle abitazioni e negli edifici, dalla raccolta in fognatura delle acque utilizzate fino alla loro depurazione prima della restituzione in natura.



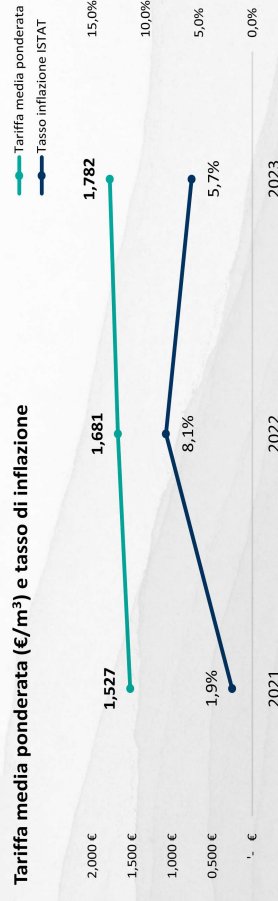
Costi per la realizzazione di nuove opere e le manutenzioni, indispensabili a garantire il miglioramento continuo del patrimonio idrico collettivo.



Costi per i controlli e le analisi di laboratorio sull'acqua prelevata, distribuita e depurata.

Nel 2023, la tariffa pagata dagli utenti di Acqua Novara.VCO ammonta a **1,78€ per metro cubo consumato**<sup>29</sup>, inferiore alla media nazionale di **0,39 €/m<sup>3</sup>**. **L'aumento tariffario** che si rileva tra 2022 e 2023 (+5,81%) segue la progressione stabilita durante la conferenza dei servizi dell'ATO 1 Regione Piemonte e approvata da ARERA.

### Tariffa media ponderata (€/m<sup>3</sup>) e tasso di inflazione

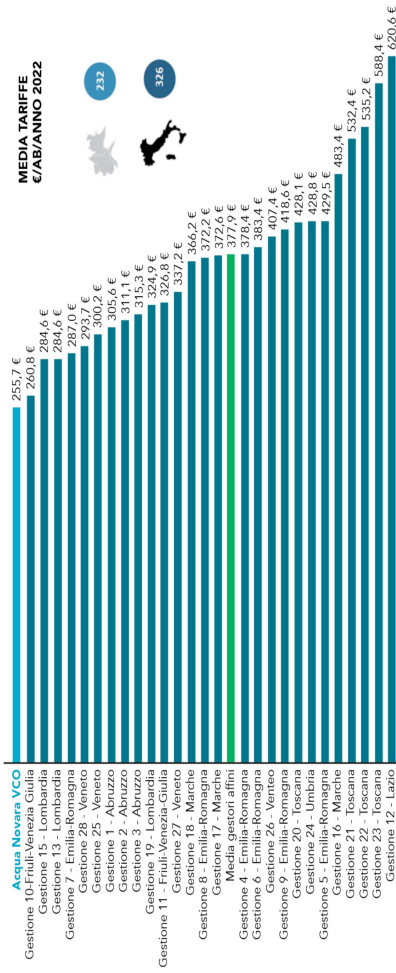


	Tariffa minima	Tariffa media	Tariffa massima
Tariffa 2023 - Nord Ovest	0,79	1,55	3,40
Tariffa 2023 - Italia	0,79	2,17	4,06

<sup>28</sup> L'indicatore ARERA M2 è calcolato come la sommatoria dei prodotti tra il numero di utenti soggetti a interruzioni > 60 min. e la durata dell'interruzione stessa, rapportata al numero totale di utenti finali serviti.

<sup>29</sup> Nel 2023 la tariffa media delle utenze civili fruitrici dell'intero servizio idrico integrato è stata aumentata a 1,782 €/m<sup>3</sup> (era 1,681 €/m<sup>3</sup> nel 2022), con un incremento medio del 5,98%, linea con quello nominale, deliberato da ARERA nel 2022 (incremento del theta pari al 5,81%).

## TARIFFA PER UNA FAMIGLIA STANDARD 3 COMPONENTI E 150 M<sup>3</sup> DI CONSUMO



Fonte: Laboratorio ref. ricerche

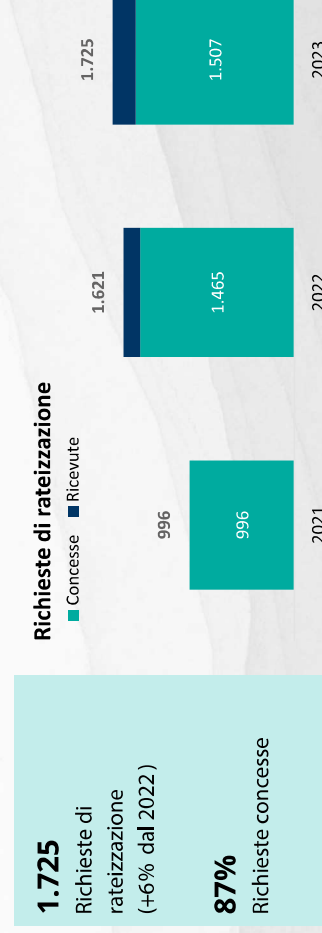
## Le agevolazioni economiche

Dal 1° aprile 2021, i **bonus sociali per disagio economico vengono riconosciuti automaticamente** ai cittadini e ai nuclei familiari che ne hanno diritto, senza bisogno di presentare domanda<sup>30</sup>. Dal 1° gennaio 2023, le condizioni necessarie per avere diritto al bonus per disagio economico richiedono l'appartenenza a un nucleo familiare:

- con indicatore ISEE non superiore a 9.530 euro
- con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro
- titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

**Il valore del Bonus idrico di Acqua Novara VCO per l'anno 2023 è pari a 20,76<sup>31</sup> euro.**

Inoltre, nel 2023 l'Azienda ha rinnovato il **fondo annuale di solidarietà (20 mila euro)** in favore di quei clienti che versano in situazione di grave disagio economico. Tale fondo, gestito per il tramite della Caritas, è stato utilizzato per l'intero importo: ne hanno beneficiato **106** utenti di



**1.725**

Richieste di rateizzazione (+6% dal 2022)

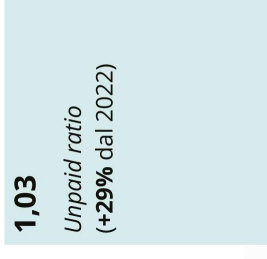
**87%**

Richieste concesse

24 diversi comuni, per un totale di **180 bollette rimborsate**.

I clienti di Acqua Novara VCO possono richiedere la **rateizzazione delle bollette**, sia scadute che non, presentando richiesta online tramite un apposito *form* disponibile sul sito. Nel 2023 sono pervenute **1.725 richieste** di rateizzazione, di cui ne sono state **concesse 1.507**. Il **100% delle richieste di rateizzazione per bollette non ancora scadute è stato accettato**.

La rateizzazione delle bollette serve anche a gestire più efficacemente la morosità, incolpevole o meno, considerando l'aumento **l'unpaid ratio** - la percentuale di insoluto a 24 mesi - nel triennio.



**1.03**

Unpaid ratio (+29% dal 2022)

Nel 2023, per i clienti industriali si è arrivati all'**emissione delle 6 bollette annue**, aumentando le quote versate in acconto e riducendo il saldo di fine anno. L'Azienda ha ottenuto questo importante risultato anche grazie al **confronto con i referenti delle associazioni industriali**.

## PROGETTO "TU CONTI PER NOI"

Nel 2023 è proseguito il progetto "Tu conti per noi", avviato nel 2022 per **l'installazione di contatori smart presso tutte le utenze entro il 2023**. L'ammodernamento dell'intera dotazione di contatori, alcuni dei quali con più di 30-40 anni, rende possibili misurazioni dei consumi d'acqua più precise e vantaggi traducibili in termini di **sicurezza e affidabilità delle rilevazioni**, con conseguente efficientamento del servizio idrico. Le letture possono essere effettuate di norma senza accesso alla proprietà da parte dell'operatore, tranne in casi particolari. Inoltre, è significativa la **riduzione di costi per le letture e per le operazioni di gestione del contratto che potranno essere effettuate in modo automatico a distanza**. Infine, l'iniziativa permette di migliorare la **consapevolezza del cliente** in relazione ai propri consumi e **individuare tempestivamente eventuali perdite o consumi anomali**.

**Risultati Raggiunti:**

Nel 2023 sono stati installati **12.801** contatori, per un totale di **19.266**.

<sup>30</sup> Come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157  
<sup>31</sup> Delibera ARERA 13/2023/r/com del 24/01/2023.

### 5.2.3 QUALITÀ DELL'ACQUA

Acqua Novara.VCO mira a un miglioramento continuo della qualità dell'acqua attraverso **systemi di trattamento e controlli capillari** sulla potabilità dell'acqua erogata, realizzati da operatori specializzati che eseguono analisi chimico-fisiche o batteriologiche sull'acqua destinata al consumo umano. Il **laboratorio dell'azienda**, accreditato da ACCREDIA, è **conforme allo standard** specifico per i laboratori di prova **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**.

Con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità dell'acqua distribuita, l'azienda promuove diverse azioni, tra cui:

- revamping dei sistemi di disinfezione con l'installazione di apparati automatici, anche autoalimentati
- implementazione di strumentazione di rete connessa ai sistemi di telecontrollo per un monitoraggio continuo
- pulizia sistematica dei serbatoi
- spurghi temporizzati dei terminali di rete
- campionamenti sull'acqua distribuita con le autocisterne.

L'**indicatore M3 misura la qualità** dell'acqua erogata e, in particolare, l'incidenza delle ordinanze di potabilità sul totale dei campionamenti (M3a), dei campioni (M3b) e dei parametri (M3c) da controlli interni non conformi.

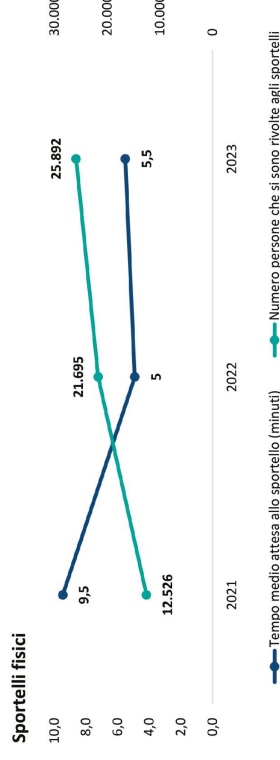
	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
<b>M3a</b> - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,004% <b>Classe D</b>	1,711% <b>Classe E</b>	0,270% <b>Classe E</b>	0,012%	0,089%
<b>M3b</b> - Tasso di campioni da controlli interni non conformi	17,27% <b>Classe D</b>	24,25% <b>Classe E</b>	16,10% <b>Classe E</b>	5,24%	3,95%
<b>M3c</b> - Tasso di parametri da controlli interni non conformi	1,310% <b>Classe D</b>	1,706% <b>Classe E</b>	1,235% <b>Classe E</b>	0,30%	0,23%

Nel 2023, i tre indicatori risultano ancora in **Classe E**. In particolare **M3b** raggiunge il **miglior valore sul triennio** ma il superamento di classe dipende dai valori degli altri due indicatori. Sul piano qualitativo, il superamento del limite in molti campioni è legato a **problematiche di tipo microbiologico**, che a livello geografico si concentrano nell'area nord, dove si trovano principalmente **fonti superficiali** e dunque più esposte a contaminazione.

### 5.2.4 TRASPARENZA, INFORMAZIONE E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Acqua Novara.VCO si impegna per fornire un'informazione chiara e costante a clienti e stakeholder sul servizio offerto e su politiche, attività, risultati ed effetti prodotti, anche tramite modalità smart e innovative. Attraverso la digitalizzazione dei processi e dei canali di contatto, l'azienda punta a un miglioramento continuo in termini di efficienza e qualità del servizio.

Presso i **2 sportelli fisici**<sup>32</sup> di Novara e Verbania, nonostante il numero di utenti sia più che raddoppiato nel triennio, il tempo medio di attesa è diminuito da 9,5 a 5,5 minuti.

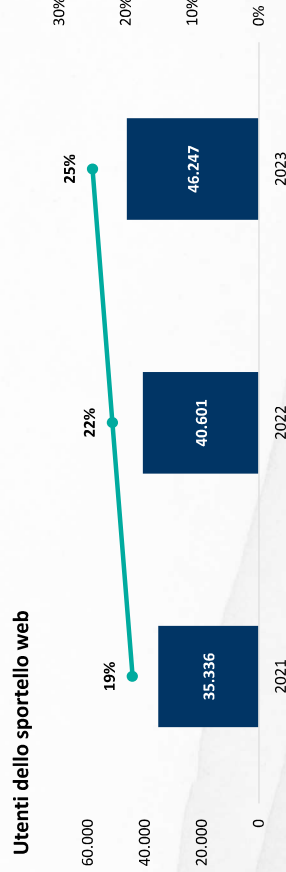


Nel 2023 i **call center** hanno gestito oltre **103.000** chiamate (-5% dal 2022) per pronto intervento, assistenza clienti e centralino.

**SEGNALAZIONE GUASTI 800.352500 APERTO 24 ORE SU 24**

**ASSISTENZA CLIENTI 800.194974 LUN-VEN 8:30-17:00**

Attraverso lo **sportello web**, il cliente può gestire le proprie utenze, comunicare l'autolettura del contatore ed effettuare il pagamento online della bolletta. Nel 2023, oltre 46 mila utenze - un quarto del totale - sono registrate allo sportello.



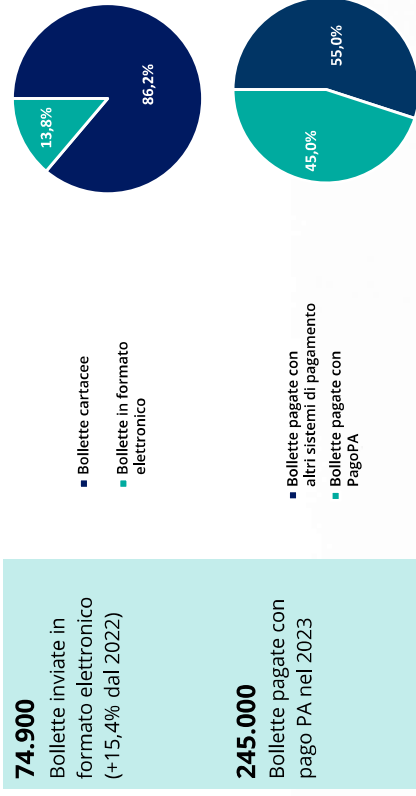
Nello specifico, **lo sportello web offre i seguenti servizi:**

- visualizzazione dei dati anagrafici e contrattuali associati a ogni codice utenza, degli ultimi consumi e di tutti i dati relativi a bollette e pagamenti degli ultimi periodi di fatturazione
- pagamento on-line della bolletta
- comunicazione della lettura del proprio contatore
- possibilità di effettuare richieste per informazioni, contratti, subentro, reclamo, allacciamento e disdetta
- attivazione del servizio bollett@acqua.

<sup>32</sup> Oltre gli sportelli è attivo anche l'infopoint di Borgomanero.

In particolare, aderendo alla campagna **"bollett@acqua"**, è possibile ricevere la bolletta dell'acqua via e-mail subito dopo l'emissione. L'iniziativa, oltre ad efficientare il processo di pagamento, consente di ridurre il consumo di carta e l'emissione di CO<sub>2</sub> legata alla consegna della bolletta da parte del postino. Inoltre, azzerando il rischio di non ricevere o di ricevere in ritardo la bolletta a causa di eventuali disservizi postali. Già **32 mila clienti** hanno aderito alla campagna.

Sempre in ambito di servizi digitali, nel terzo quadrimestre del 2022 è stato attivato il servizio **PagoPA**: dall'attivazione sono state pagate oltre **300 mila** bollette tramite il servizio.



È stata potenziata anche la **sezione FAQ "Comunica con Noi"** nella Home page del Sito Internet aziendale. In quest'area, Acqua Novara.VCO offre ai propri clienti un servizio efficiente e rapido per comunicare con l'Azienda, oltre che la possibilità di consultare la modulistica completa e tutte le informazioni necessarie per gestire la propria utenza.

Per il 2024 si prevede l'attivazione del **servizio di firma digitale dei contratti**.

Per quanto riguarda i **canali social**, nel 2023 la pagina **Facebook** di Acqua Novara.VCO ha totalizzato **213.553** visualizzazioni, il profilo **LinkedIn** ha ottenuto **691** nuovi follower (per un totale di 1.982) e il tasso di interazione su **X (twitter)** è passato dal 5 al **10%**.

Infine, dal 2022 è disponibile l'**applicazione** di Acqua Novara.VCO. Grazie anche alla campagna di comunicazione sui social realizzata durante il 2023, l'app registra in media **circa 3.900 accessi al mese e 6.309 download totali**.



## Soddisfazione del cliente

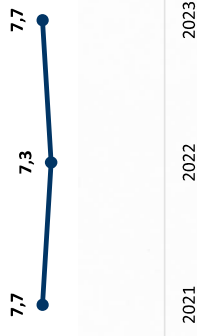
Acqua Novara.VCO esamina periodicamente indagini di *Customer Satisfaction*, realizzate da un'agenzia esterna certificata, tramite interviste raccolte presso chi ha ricevuto una prestazione di servizio.

Il report rileva il livello di soddisfazione degli utenti ed è utile per comprenderne i bisogni e le aspettative, analizzare e superare eventuali gap tra la qualità percepita e quella attesa, e alimentare il **miglioramento continuo della qualità del servizio**.

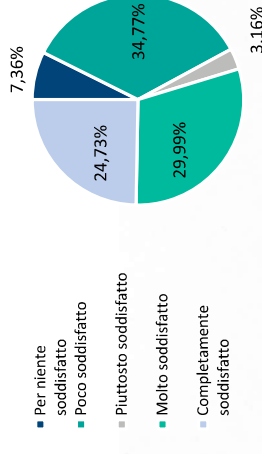
Nel 2023, la valutazione complessiva del servizio si attesta a **7,7 decimi**, tornando al valore di inizio triennio. In particolare, aumenta il punteggio medio attribuito alla **chiarezza delle bollette**, da un valore di 7,5 nel 2021 e 2022 a **8,2** nel 2023.

Nel complesso, nel 2023 la maggioranza (**58%**) degli intervistati si dichiara completamente, molto o piuttosto soddisfatta.

### Customer Satisfaction



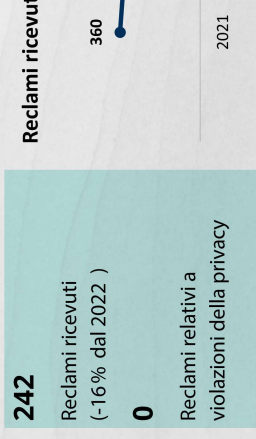
### Livello di soddisfazione - 2023



## Reclami

Al fine di **limitare episodi di non conformità e reclami da parte dei clienti e per garantire un servizio efficiente, equo e trasparente**, Acqua Novara.VCO applica grande attenzione nell'emissione corretta delle bollette, con una frequente verifica delle letture effettuate e avvisando opportunamente l'utenza relativamente ai consumi anomali. L'Azienda si impegna, inoltre, a sensibilizzare i clienti relativamente alle perdite occulte e alla verifica della lettura del contatore.

Attraverso una **sezione online dedicata**, i clienti di Acqua Novara.VCO hanno la possibilità di effettuare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni tramite la compilazione di un modulo dedicato.



## 5.3 COLLETTIVITÀ

### HIGHLIGHTS 2023



<b>200 litri/giorno</b> Consumo di acqua potabile nei territori serviti (media Italia: 204)	<b>38</b> Cassette dell'Acqua attive che hanno erogato 1,6 milioni di litri d'acqua	<b>161 ton CO<sub>2</sub>eq</b> Emissioni evitate in ambiente e 258 mila euro risparmiati per le famiglie grazie alle Casette
<b>1.400</b> Studenti partecipanti a iniziative realizzate con le scuole (17)	<b>3.000</b> Borracce distribuite nelle scuole	<b>16</b> Iniziative del Tour della Sostenibilità
<b>20</b> Iniziative di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua	<b>3</b> Nuove convenzioni siglate, per un totale di 9 partnership attive	<b>4</b> Progetti avviati con le comunità locali, per un totale di 10 progetti attivi

#### 5.3.1 DIALOGO E COLLABORAZIONE CON ISTITUZIONI, SOGGETTI LOCALI E PARTI SOCIALI

##### Partnership con il mondo accademico

Le partnership stipulate con parti sociali, enti e istituti di ricerca, università e altri gestori del servizio idrico sono fondamentali per l'acquisizione di *know-how*, al fine di migliorare il servizio offerto, promuovere iniziative di sensibilizzazione e acquisire maggiore conoscenza predittiva dei fenomeni legati al cambiamento climatico.

Particolarmente strategiche risultano le **partnership con il mondo accademico** (università, enti e istituti di ricerca), che rappresentano uno **scambio di *know-how* reciproco e finalizzato a trovare soluzioni pratiche e operative**.

Acqua Novara.VCO ha instaurato nel 2021 una collaborazione con il **Politecnico di Milano**,

che supporta l'Azienda nell'individuazione di nuovi modelli attraverso l'elaborazione di serie statistiche, soprattutto dal punto di vista meteo-climatico, per comprendere come i fenomeni siccitosi e gli eventi intensi vadano a determinarsi sul territorio. Attraverso queste nuove modellazioni è possibile progettare con cognizione di causa quali interventi realizzare, dove e come dimensionare diversamente le infrastrutture.

Nell'ambito di questa collaborazione si inserisce il progetto "ACQUA NOVARA.VCO-RISORSA - Previsione dei fenomeni di siccità stagionale ed eventuale effetto sulla disponibilità della risorsa idrica da fonti superficiali e sotterranee per l'areale di interesse di ACQUA NOVARA.VCO", che ha l'obiettivo di **valutare gli effetti** presenti e potenziali futuri **del cambiamento climatico sulla disponibilità idrica nella zona di pertinenza di ACQUA NOVARA.VCO**, in termini di reazione al regime delle precipitazioni e delle condizioni di temperatura, nonché di ipotizzare e testare potenziali strategie di adattamento applicabili alla scala territoriale. Acqua Novara, inoltre, ospita dei dottorati di ricerca sul tema dei cambiamenti climatici: nel 2023 è stato presente in azienda 1 dottorando.

Nel 2023 è stata avviata anche una collaborazione con il Dipartimento Sviluppo Sostenibile e Transizione Ecologica (**DISSTE**) dell'**Università del Piemonte Orientale** per il Piano e il Bilancio di sostenibilità. La collaborazione intende realizzare i seguenti obiettivi:

- programmare **eventi aperti al pubblico** sugli obiettivi dell'Agenda 2030, con particolare attenzione agli aspetti legati ai cambiamenti climatici e alla risorsa idrica
- **divulgare i risultati della ricerca scientifica** in tema di sviluppo sostenibile
- progettare percorsi di **educazione scientifica per le scuole** attraverso strumenti innovativi, attività di didattica e iniziative di democrazia partecipativa
- potenziare le **relazioni stabili di ascolto**, dialogo e collaborazione tra i ricercatori, i cittadini, gli studenti di tutte le età, gli insegnanti, le istituzioni e le imprese del territorio
- realizzare attività di **formazione del personale dell'Azienda** sul tema dei cambiamenti climatici, sia sotto il profilo tecnico-scientifico che dal punto di vista socio-economico
- predisporre **percorsi di stage** in cui coinvolgere studenti/esse interessati/e a svolgere un periodo di formazione presso la sede aziendale per realizzare progetti condivisi tra le parti. Infine, nel 2023, l'Azienda ha siglato un accordo di collaborazione con **l'Istituto DIRPOLIS** della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e la stessa **Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa** per la promozione di attività di studio, ricerca, formazione, *public engagement* e divulgazione sui temi dell'etica pubblica, legalità, trasparenza, partecipazione, cambiamento climatico e gestione delle risorse scarse, con particolare - ma non esclusivo - riferimento al ciclo idrico.

Nello specifico la collaborazione intende promuovere la realizzazione di:

- una **borsa di studio di Dottorato di Ricerca**, di durata triennale, avente per tema orientativo *"Managing Scarce Resources: Ethical, Social and Educational Profiles Sustainable Development and Climate Change"*
- **attività di ricerca e ricerca-azione inerente all'etica** come educazione alla gestione della scarsità di risorse fondamentali al vivere umano e all'etica come equità distributiva e motivazione alla reciprocità, sincronica e diacronica (intergenerazionale), dell'utilizzo di risorsa scarsa
- **percorsi laboratoriali di alta formazione**, anche con previsione di rilascio di crediti formativi (CFU) rivolti agli Amministratori e operatori ai più vari livelli di ANVCO
- **attività formative, di sensibilizzazione o public engagement** sulle tematiche dell'etica della gestione delle risorse scarse dedicate sia al personale interno di ANVCO sia a realtà scolastiche, associative e istituzionali presenti sul territorio delle Province di Novara e di Verbanò-Cusio-Ossola
- **incontri formativi e laboratoriali** sui suddetti temi anche nel quadro di progetti legati al PNRR
- **ulteriori attività** di studio, eventi formativi e/o di sensibilizzazione e divulgazione rivolti anche alla cittadinanza.

### **Collaborazione con Legambiente**

Nel 2023 l'Azienda ha attivato una collaborazione con Legambiente per lo **scambio di dati sul bacino del lago Maggiore e del lago d'Orta**. Legambiente ha una profonda conoscenza sull'**analisi delle microplastiche**, tema sul quale Acqua Novara.VCO intende rinforzare il proprio operato. Il supporto di Legambiente, infatti, consentirà di individuare gli interventi da mettere in campo sugli impianti per prevenire questo problema emergente anche in ambito lacustre e continuare a preservare la "bandiera blu" per entrambi i laghi. La **bandiera blu** è un riconoscimento internazionale d'eccellenza, attribuito dalla ONG "Fee", che premia la qualità delle acque e dei servizi offerti. Con l'attribuzione della bandiera blu a San Maurizio D'Opaglio nel 2023, sono **5** le spiagge del territorio servito da Acqua Novara.VCO ad aver ottenuto il riconoscimento, un traguardo importante considerando che complessivamente solo 23 bandiere blu sventolano sui laghi italiani.

### **5.3.2 EDUCAZIONE AMBIENTALE E PROMOZIONE DI STILI DI VITA SOSTENIBILI**

Un'istruzione di qualità è la base per migliorare la vita delle persone e raggiungere lo sviluppo sostenibile. Acqua Novara.VCO si impegna per potenziare le attività di sensibilizzazione per un corretto utilizzo dell'acqua potabile, anche tramite progetti rivolti alle scuole e iniziative in generale con il coinvolgimento degli stakeholder del territorio.

A partire dal 2021, l'Azienda ha consolidato il proprio approccio all'ascolto, al coinvolgimento e alla sensibilizzazione dei propri stakeholder, tramite il **"Tour della Sostenibilità"**, una serie di eventi e giornate dedicate nei quali è possibile incontrare e lavorare in sinergia con gli stakeholder.

Nel 2023 il progetto ha visto il management aziendale impegnato in un confronto sistematico con i propri stakeholder, e in particolare con gli **Amministratori Locali** - l'Amministratore Delegato ha incontrato personalmente i sindaci dei circa 50 Comuni interessati dall'emergenza idrica - attraverso **incontri sul territorio**. Il Tour ha visto coinvolte anche le **associazioni di categoria**, le **associazioni ambientali** e le scuole, queste ultime coinvolte in **iniziative di informazione** sul funzionamento del ciclo dell'acqua e del SII e di **sensibilizzazione** sull'uso della risorsa idrica.

Di seguito, sono presentate le attività di educazione e sensibilizzazione più significative promosse nel corso del 2023.

### **LE NOSTRE PARTNERSHIP**



**POLITECNICO**  
MILANO 1863



**Sant'Anna**  
Scuola Universitaria Superiore Pisa



**LEGAMBIENTE**

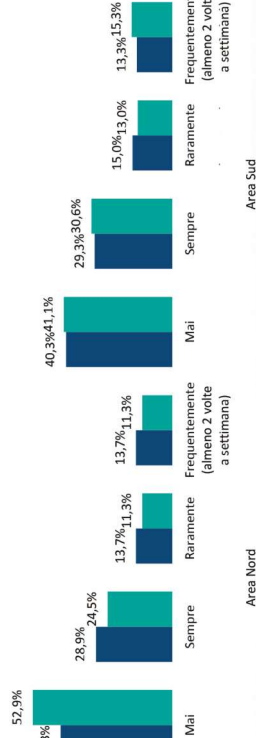


UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

Gli italiani diffidano ancora dal bere l'acqua del rubinetto, l'indagine ISTAT per la Giornata Mondiale dell'Acqua 2024, conferma che nel 2023 quasi 3 famiglie italiane su 10 (il 28,8%) non si fidano a bere acqua del rubinetto.

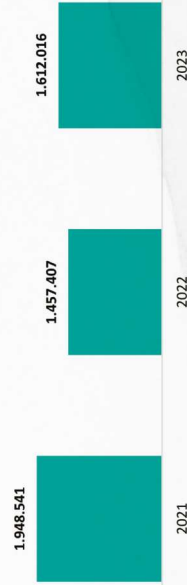
L'annuale indagine effettuata dai call center aziendale sui territori serviti conferma la tendenza nazionale e mostra di fatto un peggioramento nel numero di persone che non bevono mai l'acqua del rubinetto, sia nell'Area Nord (+7,6 p.p.) che nell'Area Sud (+0,8 p.p.). Aumentano invece le risposte "sempre" e "frequentemente" nell'area sud. Il consumo pro capite di acqua potabile nei territori serviti è pari a 200 litri/giorno<sup>33</sup>, a fronte di una media nazionale di 204 (media Nord-Ovest: 240 litri/giorno).

Consumo di acqua dal rubinetto



A fronte di ciò, l'azienda ha messo a disposizione del territorio 38 Case dell'Acqua, per promuovere un servizio aggiuntivo per i cittadini e favorire il consumo responsabile dell'acqua pubblica. Le Case dell'Acqua di Acqua Novara.VCO erogano acqua di qualità, naturale o frizzante, refrigerata o a temperatura ambiente. Nel 2023 sono stati erogati 1,6 milioni di litri d'acqua, con un aumento del +10,6% rispetto al 2022.

Case dell'acqua - litri erogati



Sono migliaia ormai le famiglie che ogni giorno si approvvigionano presso le Case dell'Acqua, contribuendo attivamente alla riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub>e in atmosfera dovute alla produzione e trasporto di milioni di bottiglie in plastica. In particolare, nel 2023 il consumo di acqua erogata dalle Case di Acqua Novara.VCO ha evitato la produzione (oltre al trasporto e lo smaltimento) di oltre 1 milione di bottiglie di plastica da 1,5 lt, consentendo di evitare oltre 161 mila kg di CO<sub>2</sub><sup>34</sup> e comportando un risparmio di quasi 258 mila euro per le famiglie<sup>35</sup>.

<sup>33</sup> Il dato è calcolato come rapporto tra il volume d'acqua in uscita dalle reti idriche nel 2023 e il numero di utenti finali serviti dotati di misuratore (escluse le utenze indirette)

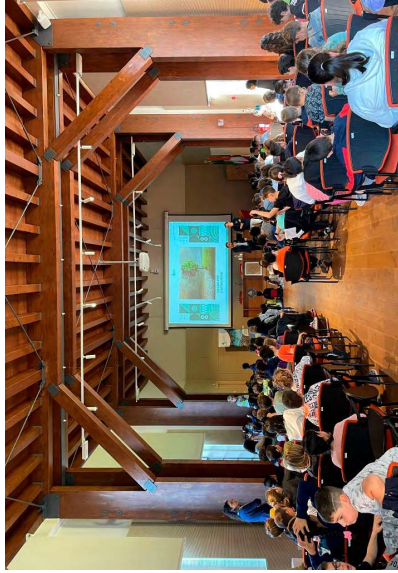
<sup>34</sup> Le emissioni evitate sono state calcolate moltiplicando 100g di CO<sub>2</sub> per una bottiglia da 1 lt (Fonte: fonte Corriere della Sera - "Londra contro le bottiglie", 2008). Dunque nel 2023, dividendo i litri erogati per 1,5 si ottengono 1.074.677 bottiglie da 1,5 lt, che moltiplicate per 150 g di CO<sub>2</sub> restituiscono un valore pari a 161.202 kg di CO<sub>2</sub>.

<sup>35</sup> Il risparmio economico è stato calcolato considerando un costo dell'acqua in bottiglia di 0,22€ al litro (Fonte: Legambiente - "un paese in bottiglia", 20-03-2008) a fronte dei 0,06€ pagati dall'utenza per un litro erogato dalle Case dell'acqua. La differenza, moltiplicata per il totale di litri erogati restituisce un risparmio generato di 257.923 €.





## PROGETTI CON LE SCUOLE



Acqua Novara.VCO coinvolge studenti e insegnanti delle scuole del territorio in diversi progetti e iniziative, con l'obiettivo di **promuovere la diffusione di un consumo cosciente e responsabile della risorsa idrica e una conoscenza più approfondita del servizio idrico integrato**: il suo funzionamento, gli attori, il costo per le famiglie e la destinazione dei ricavi da tariffa, il ruolo che esso gioca per l'adattamento e la mitigazione del cambiamento climatico oltre che per lo sviluppo sostenibile delle comunità in genere.

Ogni anno vengono organizzati **incontri educativi e/o di sensibilizzazione nelle scuole**, oltre alle **visite agli impianti e al laboratorio** dell'Azienda. Acqua Novara.VCO, inoltre, installa gratuitamente **erogatori di acqua potabile** nelle scuole e distribuisce **borracce** ai partecipanti delle iniziative. Alle diverse iniziative realizzate nel 2023 sono stati coinvolti **1.400** studenti di 17 scuole e sono state distribuite circa **3.000** borracce.

## CAVO ROMANO

Acqua Novara.VCO ha promosso il "Progetto Cavo romano", un **intervento di rigenerazione urbana**, nell'ambito del quale l'Azienda si occupa della parte idraulica: la **realizzazione di un sistema duale per il distinto convogliamento delle acque reflue e delle acque di origine meteorica**, con inserimento ambientale dell'opera grazie alla **posa di alberi e costruzione di una pista ciclabile** ad uso della collettività. Il progetto avrà fine nel corso del 2024, i primi risultati sono stati presentati in un **servizio dedicato** a Novara **della trasmissione Linea Verde**



## INIZIATIVE SIGNIFICATIVE REALIZZATE NEL 2023

- **Ecoforum** – convegno sullo stato dei laghi, organizzato da Legambiente a Verbania
- **Operazione Ice** – escursione sul Ghiacciaio del Belvedere con troupe di SKY
- **Streetgames** – manifestazione sportiva che si tiene a giugno nelle piazze di Novara dove l'Azienda ha fornito un erogatore acqua per atleti
- **Nozze delle Stelle** – storytelling con musica dell'AD sui cambiamenti climatici
- **Boom Festival dei Bambini**.

### ECOFORUM

convegno  
Legambiente



### STREETGAMES

manifestazione  
sportiva



### OPERAZIONE ICE

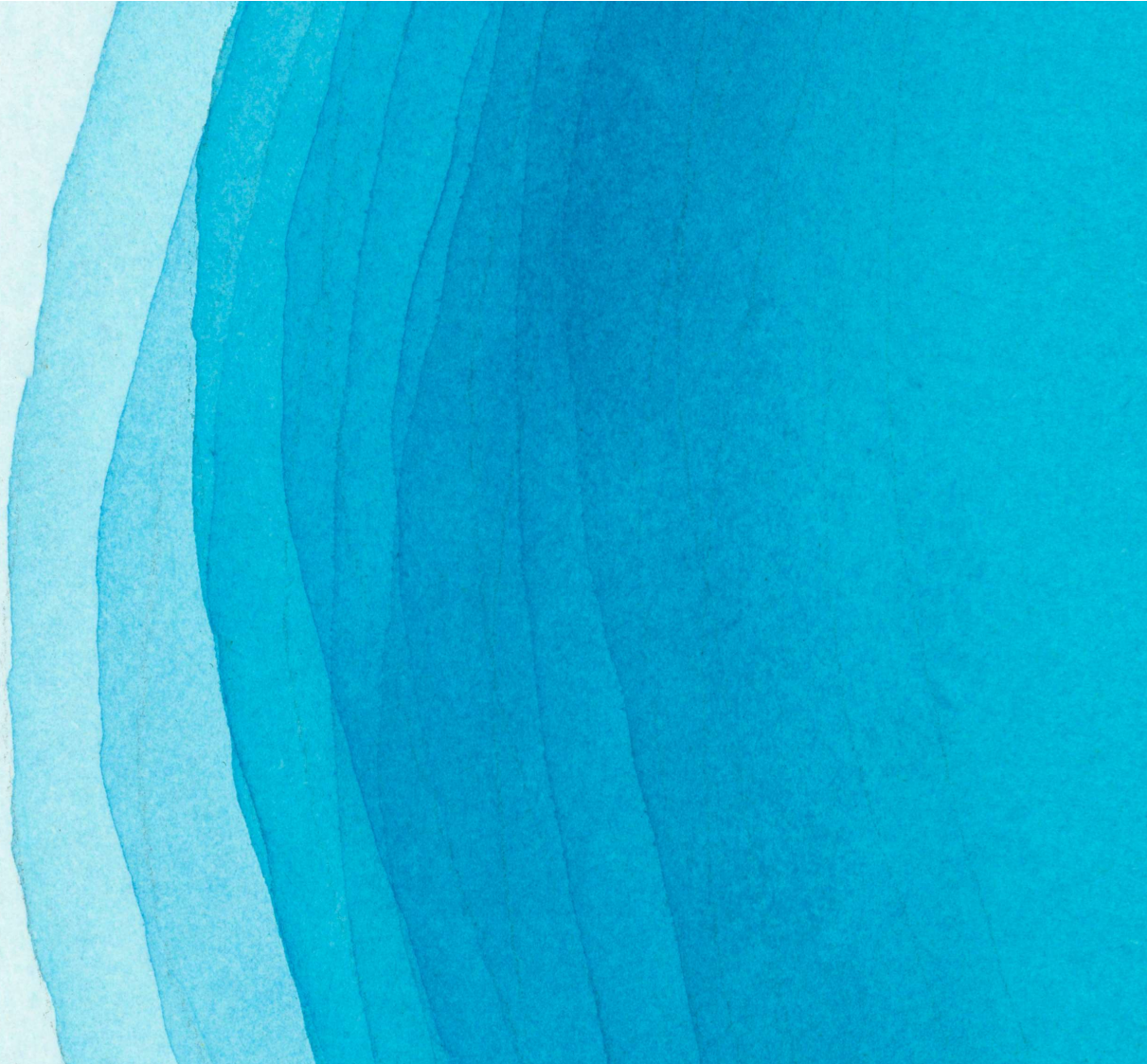
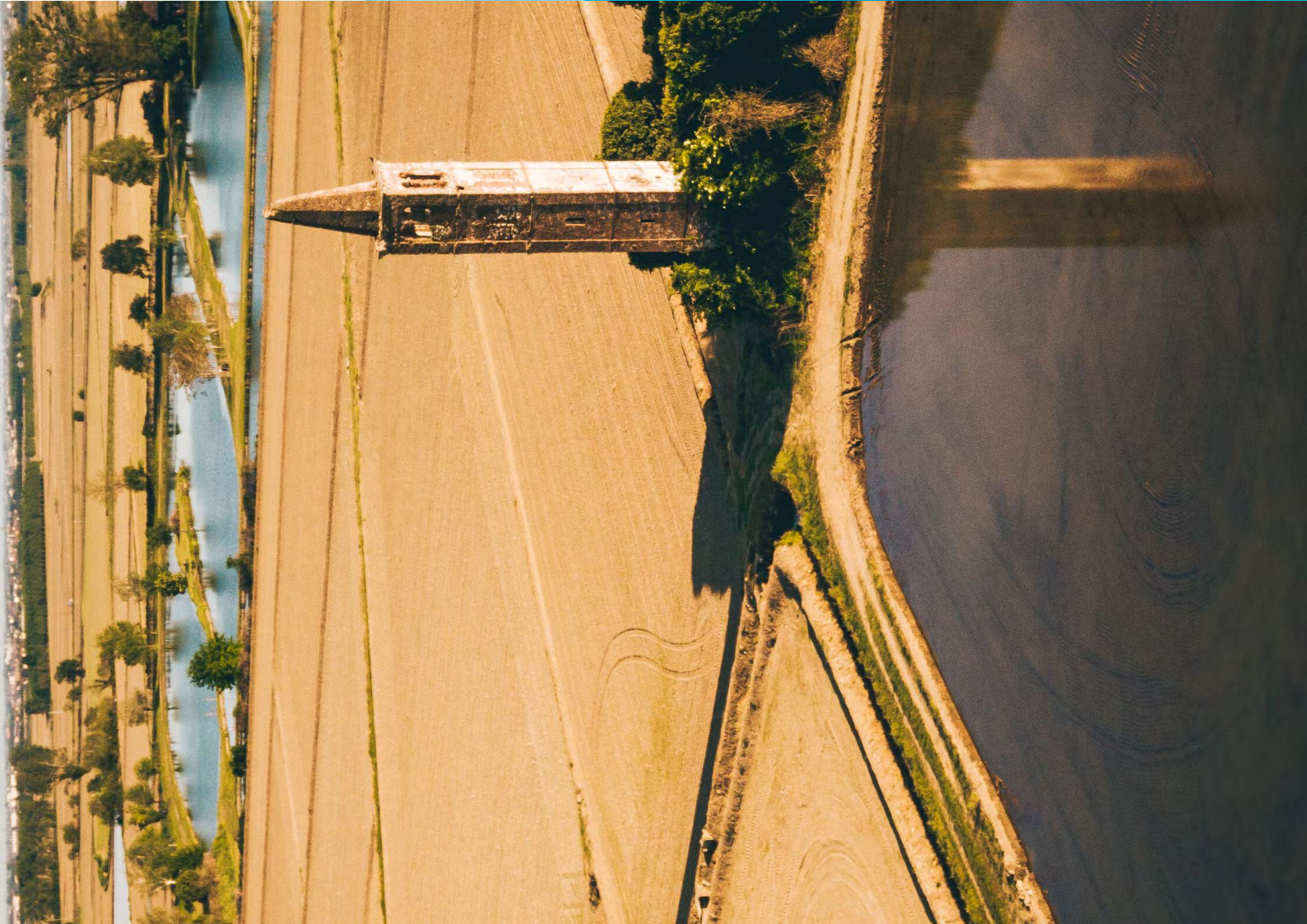
escursione sul  
Ghiacciaio

### BOOM

festival dei  
bambini



# 6. VALORE AMBIENTALE



## 6.1 L'IMPATTO DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO SUL SERVIZIO IDRICO

### HIGHLIGHTS 2023



<b>65,16 mln m<sup>3</sup></b> Volume d'acqua immessa in rete	<b>-26%</b> Episodi di allagamento e/o sversamento da fognatura rispetto al 2022	<b>45%</b> Rifiuti riciclati o recuperati	<b>100%</b> Energia elettrica da fonti rinnovabili
<b>16,52 m<sup>3</sup>/km/gg</b> Perdite idriche lineari, a fronte di una media italiana di 17,9 m <sup>3</sup> /km/gg (indicatore ARERA M1a)	<b>9,18%</b> Superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata dai depuratori (indicatore ARERA M6)	<b>10,5%</b> Fanghi smaltiti in discarica, -12,6 punti percentuali dal 2022 (Indicatore ARERA M5)	<b>13.837 ton CO<sub>2</sub>eq</b> Emissioni di gas a effetto serra -1,6% le emissioni dirette +7,3% emissioni indirette
<b>0,72</b> Indice di resilienza idrica a livello di gestione del SII (indicatore ARERA M0a)	<b>-21%</b> Rifiuti prodotti (1.405 ton, di cui solo il 2% pericolosi)	<b>52,45 mln kWh</b> Consumi energetici complessivi (-0,8% dal 2022)	

In riferimento ai prossimi 10 anni, il Global Risks Report 2024 del World Economic Forum (WEF) identifica i seguenti 10 rischi principali associati al cambiamento climatico:

<b>1.</b>	Eventi climatici estremi
<b>2.</b>	Cambiamento critico dei sistemi terrestri
<b>3.</b>	Perdita della biodiversità e collasso degli ecosistemi
<b>4.</b>	Carenza di risorse naturali
<b>5.</b>	Misinformazione e Disinformazione
<b>6.</b>	Esiti negativi della tecnologia IA
<b>7.</b>	Migrazioni forzate
<b>8.</b>	Cyber insecurity
<b>9.</b>	Polarizzazione sociale
<b>10.</b>	Inquinamento

I rischi evidenziati in verde riguardano strettamente la dimensione ambientale e, in particolare, i rischi relativi agli **Eventi climatici estremi**, al **Cambiamento critico dei sistemi terrestri** e alla **Carenza di risorse naturali** producono un **forte impatto sul servizio idrico integrato**, in quanto considerano alluvioni, allagamenti, innalzamento del livello dei mari e siccità. Il WEF evidenzia, inoltre, una forte correlazione tra i rischi ambientali, quelli sociali, geopolitici ed economici. Internamente, **al fine di identificare gli effetti e impatti** del cambiamento climatico sul Servizio Idrico Integrato e **i rischi che questi implicano per gestori, utenti e la collettività tutta, Acqua Novara.VCO ha commissionato uno studio al Politecnico di Milano** focalizzato sul territorio servito, nel contesto della collaborazione attivata nel 2021.

## EFFETTI E IMPATTI DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

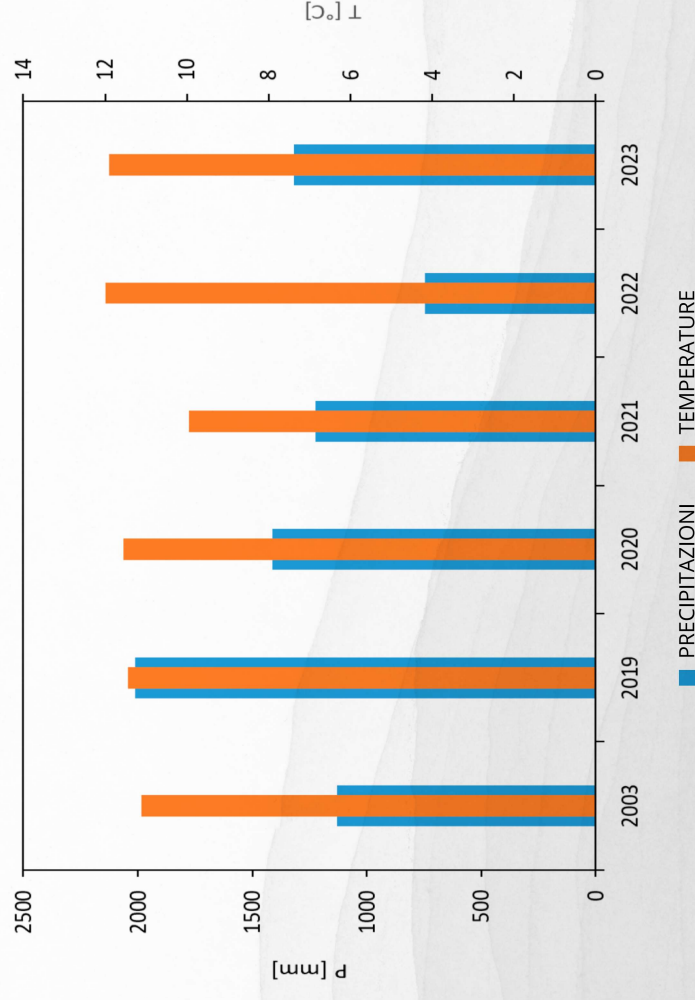
	Effetti	Impatti
Variazioni delle precipitazioni	Aumento della frequenza e dell'intensità di eventi di pioggia estremi, siccità prolungate e cambiamenti nei pattern stagionali delle precipitazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maggiore rischio di inondazioni e sovraccarico dei sistemi di drenaggio</li> <li>Ridotta disponibilità di risorse idriche durante i periodi di siccità</li> <li>Difficoltà nella gestione delle risorse idriche a lungo termine</li> </ul>
Aumento delle temperature	Incremento delle temperature medie globali, causando l'evaporazione accelerata delle risorse idriche superficiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maggiore evaporazione dai bacini idrici, riducendo la disponibilità d'acqua</li> <li>Maggior stress sulle infrastrutture idriche esistenti</li> </ul>
Scioglimento dei ghiacciai	Riduzione della disponibilità di acqua dolce a lungo termine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contaminazione salina delle falde acquifere e delle riserve d'acqua costiere</li> <li>Ridotta disponibilità di acqua dolce per uso domestico e agricolo</li> </ul>
Eventi meteorologici estremi	Maggiore frequenza di uragani, tempeste e altri eventi meteorologici estremi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danneggiamento delle infrastrutture idriche, compresi acquedotti e impianti di trattamento delle acque</li> <li>Interruzioni nella fornitura di acqua potabile e nel trattamento delle acque reflue.</li> </ul>

Lo studio condotto dal Politecnico di Milano ha restituito un quadro chiaro, incentrato su 3 punti chiave:

- **attesa diminuzione della disponibilità assoluta di risorsa idrica** in senso medio, su scala annuale e stagionale
- **maggiore variabilità della distribuzione temporale dei deflussi fluviali**, con lunghi periodi di basse precipitazioni e deflussi e successivi periodi di elevati deflussi/piene
- **impatto sull'alimentazione delle falde** e sulla successiva disponibilità di risorsa per prelievo da pozzo.

Tali circostanze richiedono la **definizione di strategie di adattamento**, allo scopo di gestire in maniera sostenibile la risorsa idrica in scenari di modificata disponibilità. Fondamentale in questo contesto è la **predisposizione di adeguate politiche di gestione e contenimento del rischio**, rivedendo anche il piano degli investimenti. È proprio in questa prospettiva che Acqua Novara.VCO si propone di operare.

## TEMPERATURE MEDIE E PIOGGE CUMULATE ANNUE



## RISCHI PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

<b>Sicurezza dell'approvvigionamento idrico</b>	Riduzione della disponibilità di risorse idriche di alta qualità, compromettendo la sicurezza dell'approvvigionamento idrico.
<b>Qualità dell'acqua</b>	Maggiore rischio di contaminazione delle fonti idriche a causa di inondazioni, intrusioni saline e cambiamenti nei pattern di deflusso delle acque
<b>Aumento dei costi operativi</b>	Aumento dei costi per la gestione delle risorse idriche, la manutenzione delle infrastrutture e l'adattamento ai cambiamenti climatici
<b>Stress su infrastrutture esistenti</b>	Maggior stress sulle infrastrutture idriche esistenti, richiedendo investimenti significativi per aggiornamenti e miglioramenti
<b>Rischi per la salute pubblica</b>	Maggiore rischio di malattie trasmesse dall'acqua a causa della compromissione della qualità dell'acqua potabile

L'attività del gruppo di lavoro del Climate-Lab del Politecnico di Milano nell'ambito dell'accordo operativo con Acqua Novara.VCO, ha documentato la recente evoluzione del clima e delle dinamiche idrologiche nell'area gestita. Inoltre, è stata condotta un'analisi di scenario climatico e idrologico fino a metà secolo (2042), allo scopo di delineare scenari di riferimento per la pianificazione sostenibile delle risorse idriche, in presenza di variazioni climatiche.

Per prevedere i cambiamenti climatici futuri e il loro impatto sulla gestione del SII, sono state condotte 24 proiezioni di scenario, date dalla combinazione di 6 modelli di circolazione globale e 4 scenari di forzante climatica, ovvero:

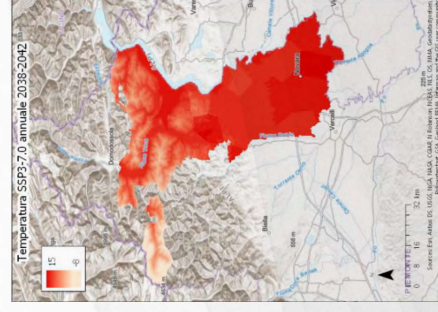
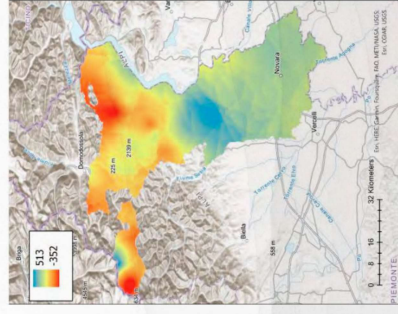
- RCP 2.6 - scenario di mitigazione (riduzione emissioni molto elevate)
- RCP 4.5 - scenario di stabilizzazione (riduzioni consistenti)
- RCP 6.0 - scenario di stabilizzazione (riduzioni blande)
- RCP 8.5 - scenario ad alte emissioni ("business as usual").

Considerato che la concessione e il Piano degli investimenti scadranno nel 2036, il termine temporale di riferimento è stato fissato al 2040. Pertanto, le proiezioni di scenario considerano fino all'anno 2042, per poter valutare una media sul periodo 2038-2042 centrata sul 2040.

I risultati delle analisi mostrano quanto segue:

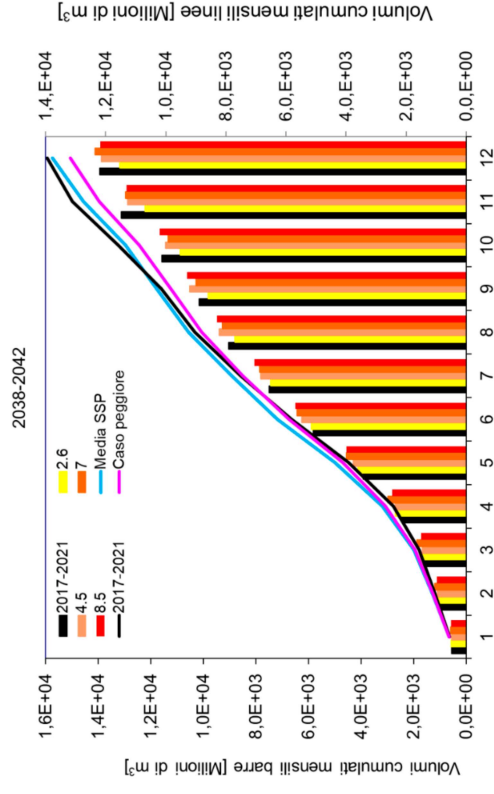
1. Una chiara tendenza all'incremento delle temperature
2. Un'ampia variabilità delle precipitazioni, con una lieve diminuzione in media. Analizzando i deflussi relativi al bacino fluviale complessivo nell'area gestita, si osserva una tendenza a una variazione stagionale del regime dei deflussi: nella stagione invernale (dicembre-marzo) si prevede un incremento dei deflussi a causa di minori precipitazioni nivali; nella stagione estiva ed autunnale (luglio-novembre) si prevede una diminuzione della disponibilità idrica, aggravata da una diminuzione percentuale misurabile su base annuale, mostrata in maniera coerente da tutti gli scenari e modelli.

Variazione delle precipitazioni annuali in mm SSP 3-7.0 2038-2042, vs 2017-2021.



Variazione proiettata delle precipitazioni su base annua (mm) rispetto al periodo 2017-2021, sul territorio di Acqua Novara-VCO. Scenario medio tra modelli, per SSP 3-7.0 - 2038-42.

Temperature proiettate sul territorio di Acqua Novara-VCO. Scenario medio tra modelli per SSP 3-7.0. 2038-42.



Variazione proiettata dei volumi cumulati di deflusso su base mensile e confronto con il quinquennio 2017-2021, nei bacini fluviali afferenti al territorio di Acqua Novara-VCO. Media dei modelli, relativa ai 4 scenari SSP 2.6, 4.5, 7.0 e 8.5. Si riportano anche la media del cumulato annuo fra i 4 SSP ed il caso peggiore - 2038-42

Gli output della modellistica sono in fase di ulteriore elaborazione, per valutare la potenziale variazione di disponibilità di risorsa idrica per specifici bacini di captazione e relative opere di presa. Questo permetterà di identificare eventuali aree di criticità, con particolare attenzione ai centri abitati nell'area servita dall'Azienda. **La definizione di questi scenari consentirà di anticipare tali fenomeni, ove possibile, prendere opportune precauzioni e contromisure, indirizzando in modo mirato le risorse disponibili nel piano degli investimenti.**

### Pianificare l'adattamento al clima

**Implementare un Piano di Adattamento al Clima** per il Servizio Idrico Integrato è essenziale per garantire la resilienza e l'affidabilità dell'approvvigionamento idrico, la gestione e il trattamento delle acque reflue e meteoriche in un contesto di cambiamenti climatici. Ciò **richiede una visione a lungo termine, una pianificazione strategica e una collaborazione tra tutti gli attori coinvolti.** Questo approccio garantirà che le risorse idriche siano gestite in modo sostenibile e che le comunità siano protette dagli impatti dei cambiamenti climatici. Le azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico riportate di seguito sono confluite nel nuovo **Piano di investimento di Acqua Novara.VCO "Agenda 2036"** e i rischi e relative strategie identificati ne hanno dettato le priorità. Il Piano viene approfondito al capitolo 7.2 del presente documento.

## 6.2 LA RISORSA IDRICA

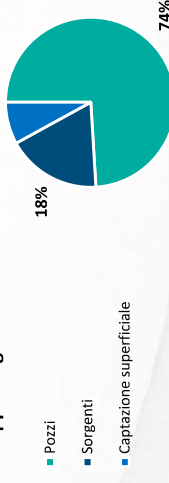
**Rendere l'acqua potabile accessibile a tutta la popolazione e fruibile per gli ecosistemi** è il presupposto per la sopravvivenza di tutte le forme viventi. I cambiamenti climatici e la crescente pressione della domanda rafforzano la necessità di **considerare la disponibilità di acqua come uno dei principali punti dell'agenda**, il cui peso sarà crescente nei prossimi anni. Un **uso più efficiente delle risorse idriche** è indispensabile per permettere il naturale ripristino della risorsa. Per tale ragione, bisogna **salvaguardare le riserve idriche sotterranee e superficiali** con i relativi ecosistemi, limitando le perdite e gli sprechi. Acqua Novara VCO si impegna per migliorare il servizio erogato, tramite lo sviluppo di progetti volti a garantire **servizi idrici, fognari e infrastrutture idrauliche sicure e affidabili anche in situazioni di criticità**.

### 6.2.1 GESTIONE EFFICIENTE DELLA RISORSA IDRICA

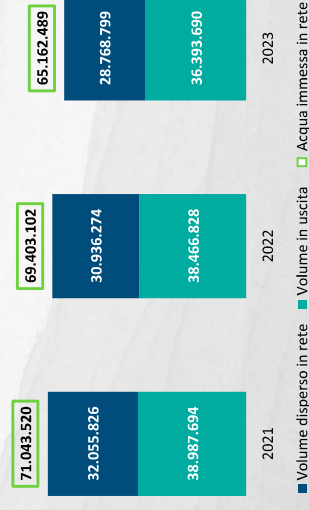
La tutela della risorsa idrica inizia con la **riduzione delle perdite** negli acquedotti, che in Italia rappresenta un grave problema: il 41,8%<sup>36</sup> in media del volume immesso in acquedotto viene disperso. Ridurre le perdite idriche significa non solo **efficientare il processo di captazione/prelievo e distribuzione della risorsa da un punto di vista ambientale** (una riduzione nei volumi sprecati implica una riduzione dei volumi da immettere in rete), **ma anche da una prospettiva economica**, sia per il Gestore che per l'utente finale. Le perdite idriche si traducono, infatti, in perdite finanziarie e amministrative, con ricadute sul servizio integrato e i suoi clienti.

**337** Pozzi  
**53** Sorgenti  
**28,77 mln m<sup>3</sup>** Volumi d'acqua dispersi in rete (-7% dal 2022), il 44,2% dei volumi immessi in rete

#### Fonti di approvvigionamento



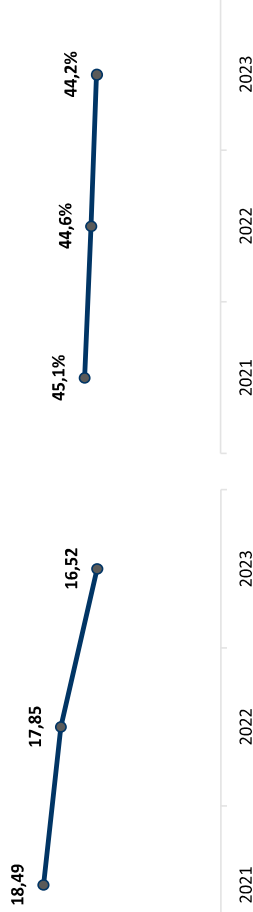
#### Acquedotto - volumi in ingresso e in uscita (m<sup>3</sup>)



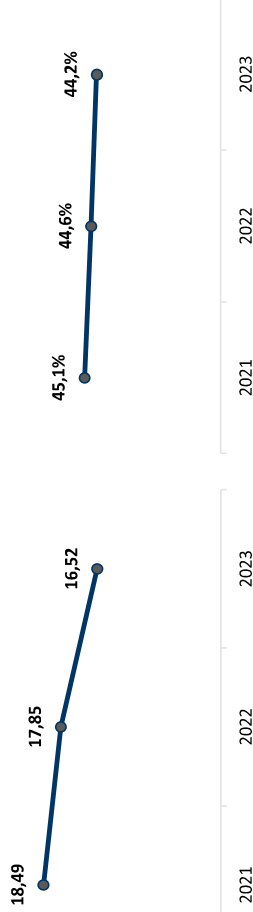
AMBITI	LINEE D'AZIONE	AZIONI
 Valutazione dei rischi climatici	Analisi delle vulnerabilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificare le aree geografiche e le infrastrutture più vulnerabili agli impatti dei cambiamenti climatici (siccità, inondazioni, eventi meteorologici estremi)</li> </ul>
	Proiezioni climatiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzare modelli climatici per prevedere i cambiamenti climatici futuri specifici della regione e il loro impatto sul servizio idrico</li> </ul>
	Valutazione degli impatti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutare gli impatti potenziali sulla disponibilità delle risorse idriche, la qualità dell'acqua e l'integrità delle infrastrutture</li> </ul>
	Gestione delle risorse idriche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementare pratiche di gestione sostenibile delle risorse idriche, come il riutilizzo delle acque reflue trattate e la raccolta delle acque piovane</li> </ul>
 Pianificazione e strategie di adattamento	Infrastrutture resilienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progettare e costruire infrastrutture idriche che siano resistenti agli eventi climatici estremi, come bacini di contenimento per le inondazioni e sistemi di drenaggio avanzati</li> </ul>
	Efficienza idrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere l'efficienza idrica attraverso tecnologie avanzate e pratiche di risparmio idrico per ridurre la domanda di acqua</li> </ul>
	Protezione delle fonti di acqua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementare misure per proteggere le fonti di acqua dolce da contaminazioni</li> </ul>
	Revisione delle normative	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiornare le normative e le politiche esistenti per incorporare i rischi climatici e le strategie di adattamento</li> </ul>
 Politiche e regolamentazioni	Incentivi e sussidi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrire incentivi e sussidi per sostenere le iniziative di adattamento al clima, come l'installazione di tecnologie di risparmio idrico</li> </ul>
	Pianificazione integrata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrare la pianificazione del servizio idrico con altre iniziative di pianificazione urbana e ambientale per garantire un approccio olistico</li> </ul>
	Educazione e sensibilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere campagne di educazione e sensibilizzazione per informare la comunità sui rischi climatici e le pratiche di conservazione dell'acqua</li> </ul>
	Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coinvolgere gli stakeholder, compresi i residenti, le imprese e le organizzazioni non governative, nella pianificazione e nell'implementazione delle strategie di adattamento</li> </ul>
 Coinvolgimento della comunità e comunicazione	Trasparenza e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantire la trasparenza nella comunicazione delle strategie di adattamento e dei progressi realizzati</li> </ul>
	Sistemi di monitoraggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementare sistemi di monitoraggio per raccogliere dati in tempo reale sulla disponibilità e la qualità dell'acqua e sugli impatti climatici</li> </ul>
	Valutazione continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effettuare valutazioni periodiche delle strategie di adattamento per misurare l'efficacia e apportare eventuali modifiche necessarie</li> </ul>
	Feedback e miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilire meccanismi di feedback per raccogliere input dalla comunità e dagli stakeholder e migliorare continuamente le strategie di adattamento</li> </ul>
 Collaborazione e Partnership	Collaborazione interistituzionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborare con altre istituzioni governative, università e centri di ricerca per condividere conoscenze e risorse</li> </ul>
	Partnership Pubblico-Privato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilire partnership con il settore privato per finanziare e implementare progetti di adattamento innovativi</li> </ul>
 Innovazione e Ricerca	Tecnologie avanzate	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investire in tecnologie avanzate per migliorare la gestione delle risorse idriche, come i sistemi di monitoraggio intelligenti e le soluzioni di trattamento avanzato delle acque</li> </ul>
	Ricerca e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere la ricerca e lo sviluppo per trovare nuove soluzioni ai problemi legati ai cambiamenti climatici e migliorare la resilienza del servizio idrico</li> </ul>

<sup>36</sup> Fonte: Bluebook 2024, Utilitatis.

M1a - Perdite idriche lineari (m<sup>3</sup>/km/gg)



M1b - Perdite idriche percentuali (%)



	2021		2022		2023		Media Nord-Ovest	Media Italia
	Valore	Classe	Valore	Classe	Valore	Classe		
M1a - Perdite idriche lineari	18,49	Classe D	17,85	Classe C	16,52	Classe C	15,7	17,9
M1b - Perdite idriche percentuali	45,1%	Classe D	44,6%	Classe C	44,2%	Classe C	32,6%	41,8%

L'indicatore M1, che misura le perdite idriche in acquedotto, è in **miglioramento** sia in termini lineari (M1a, misurato in metri cubi persi al giorno per km di rete) che percentuali (M1b). Nel 2023 è stata **mantenuta la classe C**, per via dell'incidenza percentuale delle perdite sui volumi immessi, che resta ancora piuttosto elevata, mentre l'M1a si attesta al di sotto della media nazionale.

## PNRR - PROGETTO LE.LE (Less Leakages)

Nell'ambito del PNRR, Acqua Novara ha ricevuto finanziamenti per promuovere il progetto LE.LE (Less Leakage), finalizzato alla **riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, anche tramite la digitalizzazione e il monitoraggio delle stesse**. L'obiettivo primario è migliorare le attuali performance, introducendo aspetti innovativi e di digitalizzazione.

Il **percorso metodologico** adottato per l'implementazione del controllo attivo delle perdite è **fondato sulle best-practices IWA** (International Water Association) **ed europee** (EU Reference Document "Good Practices on Leakage Management WFD CIS WG PoM" - Buone pratiche per la gestione delle perdite idriche). Si tratta di un processo di **ricerca proattiva di perdite non segnalate** che avviene attraverso due fasi:

- **Distrettualizzazione** (divisione della rete in distretti in cui la portata in ingresso è monitorata tramite l'installazione di *data logger*) – l'analisi delle portate minime notturne permette di individuare i distretti più problematici
- **Intervento** utilizzando strumenti atti a fornire la posizione esatta della perdita in campo.

Sono stati individuati **12 Comuni**<sup>37</sup> ricadenti nell'area di intervento in funzione delle performance delle reti gestite da Acqua Novara.VCO e sulla base dei valori di perdite idriche e rotture.

In coerenza con le finalità del bando, **a fine 2025 si prevede di ottenere una riduzione superiore al 35% del volume di perdita**, corrispondente a un volume idrico di recupero **15,9 milioni di m<sup>3</sup> complessivi** nel periodo 2020-2025 un **risparmio energetico di 6 milioni di kWh** pari a circa **2,8 milioni di euro** al costo attuale dell'energia elettrica, a cui corrispondono circa 528 TEP e circa **2.138 ton di CO<sub>2</sub>**. I km di rete acquedotto distrettualizzati saranno **1.114**.

A maggior specificità di tale progetto, nel 2023 è stata avviata – e troverà suo compimento nel 2024 – **l'installazione di contatori** che permettono di ottenere un sistema di **monitoraggio e pre-localizzazione delle perdite 24 ore su 24** mediante tecnologie per la rilevazione fonometrica, tramite la piattaforma Leak Detector, che consente la gestione immediata delle anomalie e la pre-identificazione delle perdite.

Le attività realizzate sono in linea con il cronoprogramma e al 1° gennaio 2024 risultano **installati 19.266 contatori smart, di cui 12.801 nel solo 2023**.

## Resilienza idrica

La riduzione delle perdite è ancor più prioritaria alla luce dell'emergenza siccità che ha caratterizzato anni come il 2022 e in parte il 2023, seppur in territori diversi, e che verosimilmente si ripresenterà in futuro. A tal fine, ARERA ha introdotto un **nuovo macro-indicatore "M0 - Resilienza idrica"**, che misura il rapporto tra la disponibilità idrica per il gestore e il volume immaeso in rete.

Misurare questo indicatore aiuterà i Gestori ad avere una visione più completa degli interventi (di manutenzione, di efficientamento, di investimento in nuove tecnologie, etc.) a cui dare priorità. Il suo monitoraggio nel tempo consentirà di prepararsi al meglio per affrontare con efficacia ed efficienza periodi siccitosi, programmando le attività del servizio acquistato di conseguenza.

<sup>37</sup> I comuni ricadenti nell'ambito di intervento sono: Arizzano, Arona, Ghiffa, Gravello Toca, Lesa, Novara, Omegna, Romagnolo Sesia, San Pietro Mosezzo, Stresa, Verbania e Vignone.

L'indicatore M0 si compone di:

- **M0a:** Misura la resilienza idrica a livello di gestione del SII (ovvero dell'ambito o sub-ambito territoriale in cui opera un unico gestore) ed è calcolato come rapporto tra i consumi del servizio idrico integrato, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica della gestione. Questo indicatore è immediatamente calcolabile e per Acqua Novara.VCO è pari a **0,72** nel 2023.
- **M0b:** Misura la resilienza idrica a livello sovraordinato ed è calcolato come rapporto tra i consumi per tutti gli usi, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica complessiva del territorio considerato. Facendo riferimento anche ad usi della risorsa diversi dal potabile, ARERA affida a ciascun EGA il compito di determinarne, sin da subito, un valore stimato tramite l'interlocuzione con la propria Autorità di Distretto, oltre che utilizzando le informazioni di ciascun gestore relative alle condizioni generali in cui si trova a operare. Parallelamente, ARERA avvierà una collaborazione con le Amministrazioni competenti e gli stakeholder al fine di procedere, nel corso del 2024, alla determinazione puntuale dell'ambito territoriale di riferimento, nonché alle modalità di misurazione dei volumi attinenti agli usi diversi dal potabile. La Stima del M0b per Acqua Novara.VCO è di **0,48** nel 2023.

### 6.2.2 SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ E TUTELA DEL TERRITORIO

La funzione di raccolta e collettamento delle acque di scarico e meteoriche viene effettuata dal servizio fognatura. Una gestione appropriata delle infrastrutture fognarie costituisce un importante salvaguardia del territorio servito e della sua biodiversità, sia sulla terra che nei corsi e bacini idrici, prevenendo la fuoriuscita di acque reflue inquinate o comunque non ancora depurate.

	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
<b>M4a</b> – Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	6,49 Classe E	10,21 Classe E	7,6 Classe E	3,2	4,6

Per quanto riguarda gli **episodi di sversamento o allagamento da fognatura**, il risultato ottenuto per l'indicatore ARERA **M4a** – calcolato come il rapporto tra il numero di episodi (199) e la lunghezza complessiva della rete fognaria (2.617 km) – posizione l'Azienda ancora in **classe E**. Tuttavia, la frequenza degli episodi si riduce del **26%** e, in particolare, gli episodi di allagamento da fognatura mista - che hanno determinato situazioni di disagio o di pericolo - calano del **37%** e registrano il miglior dato del triennio.

	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
<b>M4b</b> – Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	58,80% Classe E	59,97% Classe E	59,59% Classe E	12%	20%

L'indicatore **M4b** misura invece **l'adeguatezza degli scaricatori di piena**, che risulta in leggero miglioramento rispetto al 2022. Nel 2023, su 636 scarichi gestiti ne sono stati controllati 519, di cui il 59,59% risulta non conforme alla normativa.

Al fine di migliorare le prestazioni del servizio fognatura, l'Azienda conta su tre principali linee di intervento:

- intensificazione del monitoraggio degli inquinanti emergenti;
- costante monitoraggio dei tronchi fognari potenzialmente più "critici" per intercettare preventivamente eventuali scarichi abusivi, sia in termini quantitativi che qualitativi;
- pianificazione di una strategia di digitalizzazione delle reti fognarie.

### 6.2.3 GESTIONE EFFICIENTE DI ACQUE REFLUE E FANGHI

Acqua Novara.VCO si impegna per migliorare la qualità delle acque reflue e tutelare la biodiversità dei corsi d'acqua e dei bacini idrici del territorio, attraverso **controlli sulle acque in entrata e in uscita dagli impianti dell'Azienda**. Per raggiungere tali obiettivi, è necessario implementare trattamenti di depurazione adeguati, al fine di **ridurre l'inquinamento, eliminare gli scarichi diretti e limitare il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi**.

Negli impianti di depurazione gestiti da Acqua Novara.VCO con un carico superiore a 2.000 abitanti equivalenti, la **percentuale media di abbattimento di C.O.D.** è superiore al **92%** per tutto il triennio (92,04% nel 2023).

Inoltre, nel 2023, l'Azienda ha conseguito un miglioramento relativamente all'indicatore ARERA **M6**, che misura il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata dai depuratori. L'indicatore **scende da 12,09% a 9,18%**, consentendo il rientro in **classe C**, in seguito al declassamento da B a D avvenuto tra 2021 e 2022 principalmente per effetto della siccità che ha comportato una diminuzione dei volumi depurati con conseguente maggiore concentrazione di sostanze.

	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
<b>M6</b> – Superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata dai depuratori	3,47% Classe B	12,09% Classe D	9,18% Classe C	10,8%	8,8%

Nel 2022 è stato avviato un **piano di interventi per la riduzione ai minimi fisiologici delle "acque parassite"**, ovvero quelle acque che possono entrare in fognatura, ma che non sono conformi né per qualità né per quantità al sistema fognario. Queste acque possono essere di natura meteorica, superficiale, di falda, antropica (per esempio, perdite acquedotto e allacci abusivi). Il lavoro svolto ha permesso di **identificare gli impianti di depurazione la cui efficienza operativa è messa a dura prova dai volumi di acque parassite, prioritizzando le iniziative di implementazione infrastrutturale necessarie**.



Questi interventi coinvolgeranno i bacini (e relativi impianti) di **Gravellona Toce**, Mergozzo e Verbania: nel 2023 è stato affidato l'incarico per la progettazione degli interventi presso il bacino fognario afferente all'impianto di depurazione di Gravellona Toce, al fine di raddoppiarne la capacità di trattamento.

### Ulteriori interventi di efficientamento del servizio depurazione realizzati nel 2023

hanno riguardato:

- installazione di una nuova centrifuga ad alte prestazioni presso l'impianto di Briga Novarese
- acquisto di una nuova centrifuga ad alte prestazioni per disidratare il fango del depuratore di San Maurizio D'Opaglio
- acquisto di nuove sonde in linea a immersione di altissima precisione per la misura di alcune forme azotate
- sostituzione del carroponete del sedimentatore primario del depuratore di Macugnaga – attività particolarmente complessa, poiché il depuratore è interamente al chiuso, ma realizzata garantendo la piena sicurezza degli operatori
- acquisto di due nuove soffianti ad alte prestazioni con tecnologia innovativa a vite per i depuratori di Bellinzago e Borgomanero
- rinnovamento integrale del sistema di sollevamento del depuratore di Mergozzo
- installazione di un nuovo gruppo di produzione di energia elettrica di emergenza a gasolio presso il depuratore di Cannobbio.

## 6.3 ECONOMIA CIRCOLARE

### 6.3.1 CONSUMO DI MATERIE PRIME E TRANSIZIONE VERSO L'ECONOMIA CIRCOLARE

Acqua Novara.VCO si impegna per **ridurre l'impiego di risorse, il degrado e l'inquinamento nell'intero ciclo produttivo**, migliorando così la qualità e la sostenibilità del servizio idrico integrato.

Materie prime utilizzate	U.d.m.	2021	2022	2023	Var. 2022-23
Carboni attivi consumati negli impianti dell'acquedotto	t	47,03	37,05	22,03	-40,5%
Policloruro di alluminio consumato negli impianti di depurazione	Kg	1.146.535	362.040	296.330	-18,1%
Prodotti per precipitazione fosforo consumati negli impianti di depurazione	Kg	1.815.010	3.494.280	4.519.835	+29,3%
Prodotti per la disinfezione consumati negli impianti di Depurazione	Kg	188.070	280.380	221.420	-21,0%
Prodotti per la disinfezione consumati negli impianti di Acquedotto	Kg	173.280	99.340	169.660	+70,8%

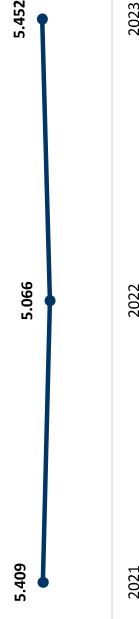
Consumi della flotta aziendale	U.d.m.	2021	2022	2023	Var. 2022-23
Carburante ad alta emissione di CO <sub>2</sub> (Gasolio)	Litri	153.560	151.202	142.350	-5,9%
Carburante ad alta emissione di CO <sub>2</sub> (Benzina)	Litri	17.604	25.971	35.432	+36,4%
Consumo di elettricità per auto-trazione	KWh	6.345	13.560	7.248	-46,5%

### 6.3.2 GESTIONE RIFIUTI

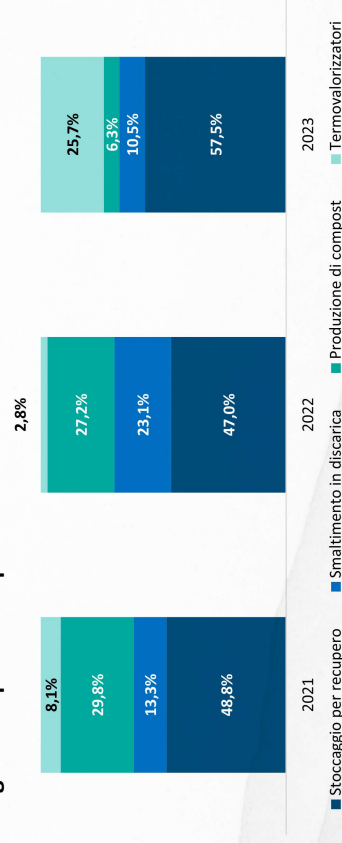
La maggior parte dei rifiuti prodotti da Acqua Novara.VCO è rappresentato dai fanghi esito dei processi di depurazione (79,5%).

L'attività di depurazione dei reflui ha prodotto, nel 2023, un totale di **5.769,91 tSS** (tonnellate di Sostanza Secca), registrando un aumento del **+13,9%** rispetto al 2022. La **percentuale di sostanza secca media prodotta** – che rappresenta un indice di efficienza dell'essiccamento fanghi e il cui aumento implica una riduzione delle acque reflue da trattare – **si conferma superiore al 21%** anche nel 2023, con una minima variazione rispetto all'anno precedente.

#### Fanghi di depurazione in uscita dagli impianti (t SS)



#### Fanghi da depurazione per destinazione



Nel 2023, **l'89,5%** del totale dei fanghi prodotti sono stati destinati al riutilizzo e/o recupero, con un aumento della quota destinata alla **valorizzazione energetica** (+23 punti percentuali dal 2022) e una diminuzione dell'incidenza del riutilizzo **come compost**. La maggior parte dei fanghi viene destinata a stoccaggio ai fini di un successivo recupero.

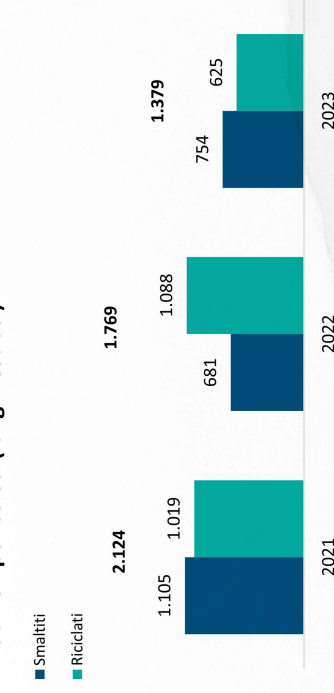
	2021	2022	2023	Media Nord Ovest	Media Italia
M5 – Smaltimento fanghi in discarica	13,3%	23,1%	10,5%	1,65%	8,7%
<b>Classe A</b>					
<b>Classe C</b>					
<b>Classe A</b>					

**Diminuisce la quota di fanghi destinati allo smaltimento in discarica** (-12,6 p.p.), misurata attraverso l'indicatore ARERA **M5**, per il quale l'Azienda è rientrata nuovamente in **Classe A**. Il precedente declassamento da A a C avvenuto nel 2022 era imputabile alla combinazione di due fattori: i termini contrattuali vigenti nel 2022 con le aziende che effettuano lo smaltimento e la dipendenza dalla disponibilità del mercato.

Le azioni messe in atto sono state di due tipi: la modifica delle condizioni contrattuali nelle nuove gare di appalto del servizio e l'ulteriore miglioramento della qualità dei fanghi prodotti. In tal senso, Acqua Novara.VCO ha già messo in atto da anni un piano di controllo sistematico della qualità degli scarichi in fognatura derivanti da insediamenti produttivi. Nel 2023, inoltre, è stato **siglato un nuovo contratto per la gestione dei fanghi**, che prevede vincoli migliori per smaltimento e recupero, è l'Azienda stessa oggi a stabilire la quota da mandare a recupero. Per quanto riguarda la produzione di rifiuti propri, esclusi i fanghi da depurazione, nel 2023 Acqua Novara.VCO ha prodotto un totale di **1.405 tonnellate** di rifiuti - di cui **solo il 2% pericolosi** - con una riduzione del **-21%** rispetto al 2022. I rifiuti pericolosi sono composti principalmente da oli esausti provenienti dagli impianti e da prodotti chimici esausti da laboratorio.

#### Rifiuti non pericolosi (fanghi esclusi)

■ Smaltiti  
■ Riciclati



**1.379 tonn**

Rifiuti non pericolosi, pari al 98,1% del totale

**55%**

Smaltiti

**45%**

Riciclati

**26 t**

Rifiuti pericolosi, pari al 1,9% del totale

**81%**

Smaltito

**19%**

Recuperato

#### Rifiuti pericolosi (fanghi esclusi)

■ Smaltiti  
■ Recuperati



## 6.4 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

### 6.4.1 EFFICIENZA ENERGETICA E SVILUPPO DI ENERGIA RINNOVABILE

Acqua Novara.VCO utilizza forniture di energia provenienti da fonti rinnovabili con contratti dotati di garanzia d'origine: il **100% dell'energia elettrica consumata dall'Azienda è rinnovabile**. Inoltre, mediante il processo di digestione fanghi, nel 2023, Acqua Novara.VCO ha generato **479.100 kWh di energia autoprodotta**, di cui circa il **98% ceduta**.

Al fine di ridurre i consumi energetici aziendali per le attività e nelle sedi - e quindi ridurre le emissioni in atmosfera generate dalla produzione e dal consumo di energia elettrica - Acqua Novara.VCO si impegna nelle seguenti attività:

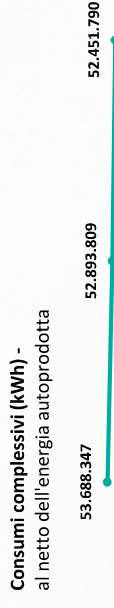
- **efficientamento energetico** delle sedi
- **revamping digestori anaerobici** per l'ottimizzazione della produzione di biogas e il successivo utilizzo in impianti di cogenerazione
- **revamping impianti elettrici**
- **valutazione e realizzazione impianti** di produzione di energia da fonti alternative
- **sensibilizzazione dei dipendenti** per l'adozione di buone pratiche di risparmio energetico.

Nel 2023, **l'indice di intensità energetica** - il consumo di energia elettrica in GJ per ogni 1.000 € di valore aggiunto - risulta pari a **6,724 GJ/k€, in aumento dal 2022 per effetto della riduzione del valore aggiunto**, che si contrae del 16,8%, più che compensando la riduzione dei consumi al numeratore.

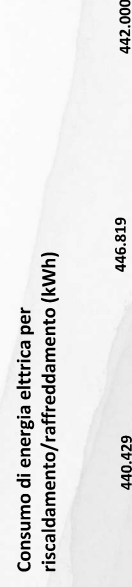
**-0,8%**  
Consumi energetici complessivi rispetto al 2022

**-1,1%**  
Consumi energetici per riscaldamento e raffreddamento

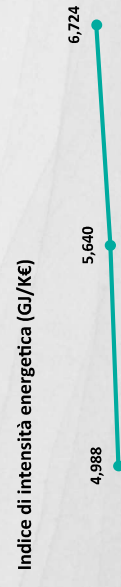
**6,724 GJ/k€**  
Indice di intensità energetica, +19,2% dal 2022



**440.429**  
Consumo di energia elettrica per riscaldamento/raffreddamento (kWh)

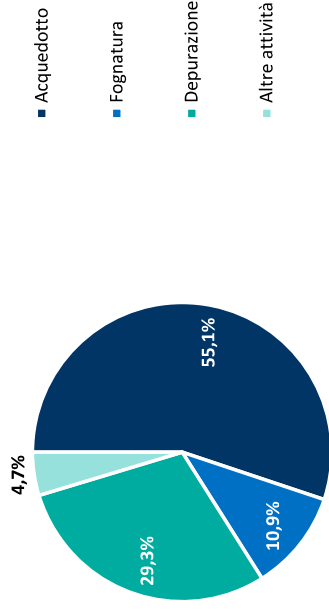


**4,988**  
Indice di intensità energetica (GJ/k€)



Il servizio acquedotto è il più energivoro, seguito dall'attività di depurazione.

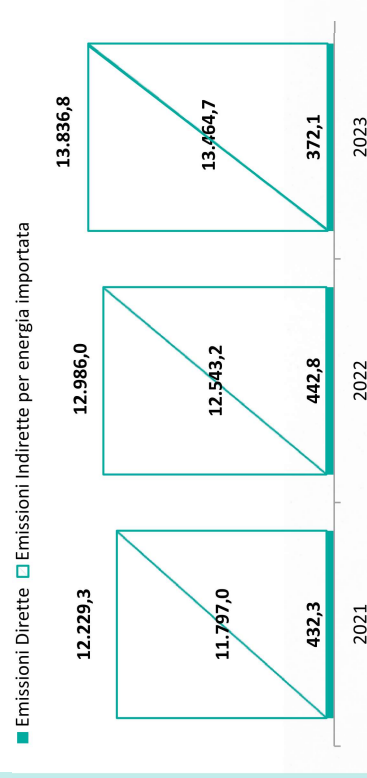
### Consumo di energia elettrica - 2023 (al netto di quella autoprodotta)



- 4%** Consumi acquedotto dal 2022
- +18%** Consumi fognatura dal 2022
- 1,5%** Consumi depurazione dal 2022

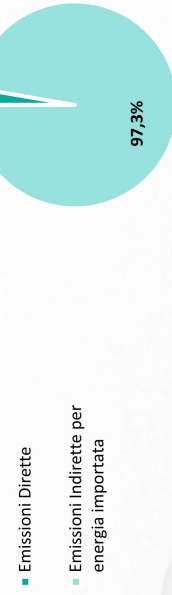
Le **emissioni indirette** invece sono riferite al consumo di energia elettrica, principalmente per l'alimentazione degli impianti. Poiché queste ammontano ad oltre il 97% delle emissioni di gas a effetto serra totali, **la scelta di approvvigionamento energetico operata all'inizio del triennio** da Acqua Novara.VCO (**forniture al 100% da fonti d'energia rinnovabile** con contratti dotati di garanzia d'origine) si conferma strategica e di forte impatto.

### Emissioni di gas serra (tCO<sub>2</sub>eq)



- 16%** Emissioni dirette
- +7,3%** Emissioni indirette
- 100%** Emissioni indirette evitate grazie all'acquisto di energia elettrica rinnovabile con garanzia d'origine

### Incidenza per categoria



#### 6.4.2 LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI IN ATMOSFERA

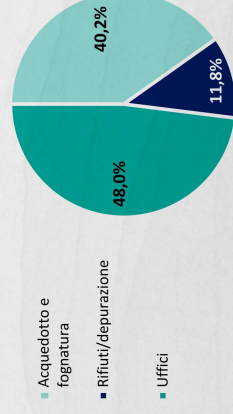
Acqua Novara.VCO si impegna alla **riduzione delle emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra (GHG)** e in azioni di **adattamento e mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici**, in particolare sulle infrastrutture gestite, con la finalità di limitare i danni e garantire la continuità del servizio.

Nel 2023, le emissioni complessive ammontano a **13.837 tonnellate di CO<sub>2</sub>eq**, in aumento del 6,6% dal 2022, e sono composte per il 2,7% da emissioni dirette (scopo 1) e per il 97,3% da emissioni indirette (scopo 2).

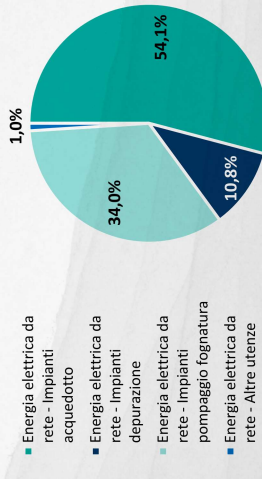
Le **emissioni dirette** sono ripartite come segue:

- **Uffici (178,7 tCO<sub>2</sub>eq)** – emissioni derivanti dal riscaldamento/raffreddamento sedi e quelle relative al trasporto persone in auto
- **Acquedotto e fognatura (149,5 tCO<sub>2</sub>eq)** – emissioni derivanti dal trasporto merci e logistica impianti
- **Rifiuti e depurazione (43,9 tCO<sub>2</sub>eq)** – emissioni da trasporto rifiuti e logistica depurazione.

### Scomposizione delle emissioni dirette per settore d'attività



### Scomposizione delle emissioni indirette per settore d'attività



Con l'obiettivo di ridurre ulteriormente l'impatto emissivo diretto, ossia quello derivante dalle attività aziendali e in particolare la quota che dipende dallo spostamento dei dipendenti e dall'utilizzo di mezzi di trasporto per le operazioni, l'Azienda ha redatto e adottato il **Piano di transizione verso la mobilità a basso impatto**, il quale prevede:

- **progressiva sostituzione dei mezzi ad alte emissioni di CO<sub>2</sub>** con mezzi a basso impatto
- **redazione di un piano di mobilità casa-lavoro** (car pooling, implementazione smart working e co-working, delocalizzazione dei dipendenti presso sedi periferiche più prossime al comune di residenza, ecc.)
- **implementazione dell'applicativo di Work Force Management per l'ottimizzazione dei percorsi delle squadre operative** (già attivo per rispetto appuntamenti RQSI).

Il numero di **mezzi a basso impatto ambientale** al 31 dicembre 2023 era pari a 27, di cui 3 *full-electric*, 2 ibridi *plug-in*, 20 *mild hybrid* e 2 *bi-fuel* (GPL). Nel corso del 2024 è prevista l'entrata in esercizio di un'ulteriore quota di veicoli elettrici ed ibridi, in sostituzione di quelli più inquinanti.

## 7. VALORE ECONOMICO

## 7.1 ANDAMENTO DELLA GESTIONE

### HIGHLIGHTS 2023

**BIETTIVI  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE**



**28,1 mln €**

Valore aggiunto (-16,8% dal 2022)

**52,4 mln €**

Valore economico distribuito agli stakeholder

**13,9 mln €**

Valore economico trattenuto dall'Azienda, pari al 21% del totale

**Triplicati**

I finanziamenti pubblici ricevuti rispetto al 2022

**35,5 mln €**

Investimenti complessivi, di cui l'81% per manutenzioni straordinarie

**75 €/anno**

Investimenti pro capite (per abitante servito), +82,7% dal 2022

**28,7 mln €**

Spesa complessiva per forniture, lavori e servizi (+13,9% dal 2022)

**26,2%**

Ordini a fornitori Piemontesi, per un importo di 7,5 mln €

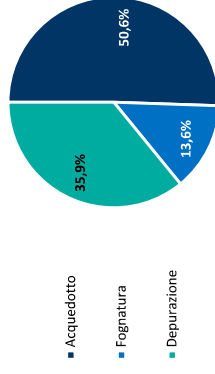
**22%**

Appalti aggiudicati inserendo criteri di sostenibilità (sociale e ambientale) nel punteggio di valutazione

Nel 2023 Acqua Novara.VCO registra una **riduzione dei ricavi netti del 3,2%** dal 2022, nonostante i ricavi dei servizi siano aumentati nel triennio. Il servizio acquedotto incide per oltre la metà dei ricavi e registra un aumento dell'**11%** dal 2021, mentre il servizio fognatura e il servizio depurazione crescono rispettivamente dell'**8%** e del **7%** nel triennio.

La somma dei **ricavi da tariffa del servizio idrico integrato**, nel 2023, ammonta a **68,17 milioni di euro (+0,5%** dal 2022), di cui il **95%** proviene da utenze civili e il restante **5%** da utenze industriali.

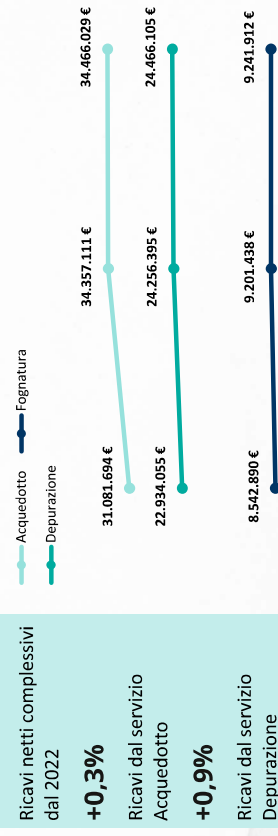
Ripartizione dei ricavi per servizio - 2023



Andamento dei ricavi netti complessivi



Andamento dei ricavi per servizio



<b>-3,2%</b>	Ricavi netti complessivi dal 2022
<b>+0,3%</b>	Ricavi dal servizio Acquedotto
<b>+0,9%</b>	Ricavi dal servizio Fognatura
<b>+0,4%</b>	Ricavi dal servizio Depurazione

Il lieve aumento dei ricavi provenienti dalle utenze è riconducibile all'aumento tariffario del 2023, pari a circa 10 centesimi di euro per metro cubo<sup>38</sup>, nonostante la riduzione dei volumi fatturati che registrano i valori più bassi del triennio.

**Tale riduzione è ascrivibile a una condotta maggiormente responsabile degli utenti nel consumo della risorsa acqua**, a conferma di una tendenza positiva consolidata negli ultimi anni che ha tuttavia generato un impatto negativo sulle dinamiche economiche dell'esercizio, che potrà essere recuperato con un ritardo di 2 anni, attraverso una specifica componente tariffaria.

<sup>38</sup> Nel 2023 la tariffa media delle utenze civili fruitrici dell'intero servizio idrico integrato è stata aumentata a 1,782 €/m3 (era 1,681 €/m3 nel 2022), con un incremento medio del 5,98%, linea con quello nominale, deliberato da ARERA nel 2022 (incremento del theta pari al 5,81%).

La contrazione dei flussi economici è stata amplificata da un contestuale e significativo **incremento dei costi operativi**, riconducibile all'aumento generalizzato dei prezzi delle forniture. In particolare, nel 2023, si registra un aumento pari a **1,4 milioni di euro** per consumi energetici e di **2,4 milioni di euro** per l'acquisto di prodotti chimici, per lo smaltimento dei sottoprodotti della depurazione e per le manutenzioni delle infrastrutture.

Queste dinamiche hanno determinato **una riduzione del margine operativo lordo del 31,8%** rispetto al 2022, **il valore della produzione è risultato pari a 75,2 milioni di euro (-3,8% dal 2022)**, mentre **il costo della produzione pari a 76,3 milioni di euro (+8,1% dal 2022)**.

	2021	2022	2023	Var. 21-23	Var. 22-23
Volumi fatturati per il servizio Acqueototto (compresi forfai)	38.288.546 m <sup>3</sup>	37.845.637 m <sup>3</sup>	36.023.572 m <sup>3</sup>	-5,9%	-4,8%
Valore aggiunto	38.747.189 €	33.762.705 €	28.082.712 €	-27,5%	-16,8%
Margine Operativo Lordo (MOL)	24.031.919 €	18.662.609 €	12.735.944 €	-47,0%	-31,8%

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	2021	2022	2023	Var. 21-23	Var. 22-23
Ricavi delle vendite	66.718.344 €	68.397.355 €	66.179.079 €	-3,24%	-0,81%
Produzione interna	4.064.956 €	4.587.058 €	5.708.660 €	24,45%	40,44%
<b>Valore Produzione Operativa</b>	<b>70.783.300 €</b>	<b>72.984.413 €</b>	<b>71.887.739 €</b>	<b>-1,50%</b>	<b>1,56%</b>
Costi esterni operativi	32.036.111 €	39.221.708 €	43.805.027 €	11,69%	36,74%
Valore aggiunto	38.747.189 €	33.762.705 €	28.082.712 €	-16,82%	-27,52%
Costi del personale	14.715.270 €	15.100.095 €	15.346.768 €	1,63%	4,29%
<b>Margine Operativo Lordo</b>	<b>24.031.919 €</b>	<b>18.662.610 €</b>	<b>12.735.944 €</b>	<b>-31,76%</b>	<b>-47,00%</b>
Ammortamenti e accantonamenti	16.026.179 €	15.365.906 €	15.671.663 €	1,99%	-2,21%
<b>Risultato Operativo</b>	<b>8.005.740 €</b>	<b>3.296.704 €</b>	<b>-2.935.719 €</b>	<b>-10,95%</b>	<b>-63,33%</b>
Risultato area accessoria	1.155.227 €	4.270.278 €	1.795.078 €	-57,96%	55,39%
Risultati area finanziaria (al netto di oneri finanziari)	139.402 €	181.996 €	285.652 €	56,96%	104,91%
<b>Ebit integrale</b>	<b>9.300.369 €</b>	<b>7.748.978 €</b>	<b>-854.989 €</b>	<b>-88,97%</b>	<b>-90,81%</b>
Oneri finanziari	1.026.175 €	869.224 €	-733.124 €	-15,66%	-28,56%
<b>Risultato Lordo</b>	<b>8.274.194 €</b>	<b>6.879.754 €</b>	<b>-1.588.113 €</b>	<b>-76,92%</b>	<b>-80,81%</b>
Imposte sul reddito	2.344.335 €	1.740.242 €	574.770 €	-66,97%	-75,48%
<b>Risultato Netto</b>	<b>5.929.859 €</b>	<b>5.139.512 €</b>	<b>-1.013.343 €</b>	<b>-80,28%</b>	<b>-82,91%</b>

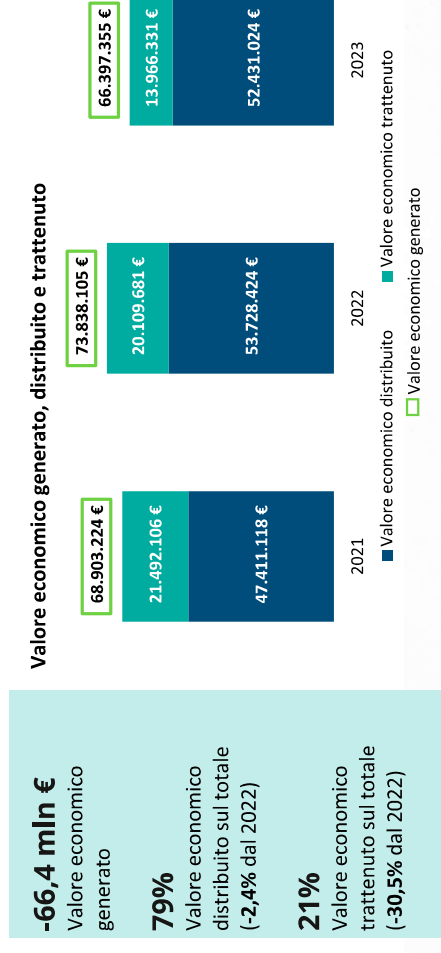
Durante il triennio 2021-23 i **finanziamenti pubblici ricevuti** da Acqua Novara.VCO sono **più che triplicati** per effetto del PNRR.

Finanziamenti pubblici ricevuti



## 7.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO AGLI STAKEHOLDER

Nel 2023, il **valore economico generato** da Acqua Novara.VCO è pari a circa **66,4 milioni di euro**, di cui il **79% distribuito agli stakeholder** e il **21% trattenuto**<sup>39</sup> in azienda.



	2021	2022	2023	Var. 21-23	Var. 22-23
<b>Valore economico generato</b>	<b>68.903.224 €</b>	<b>73.838.105 €</b>	<b>66.397.355 €</b>	<b>-3,6%</b>	<b>-10,1%</b>
Ricavi netti	66.718.344 €	68.397.355 €	66.179.079 €	-0,8%	-3,2%
<b>Risultato netto</b>	<b>5.929.859 €</b>	<b>5.139.512 €</b>	<b>-1.013.343 €</b>	<b>-126,8%</b>	<b>-130,9%</b>
Aziende finanziatrici / istituti bancari (oneri finanziari)	1.026.175 €	869.224 €	733.124 €	-28,6%	-15,7%
Dipendenti	14.715.270 €	15.100.095 €	15.346.768 €	4,3%	1,6%
Pubblica Amministrazione	2.344.335 €	1.740.242 €	574.770 €	-75,5%	-67,0%
Collettività	184.659 €	211.761 €	154.751 €	-16,2%	-26,9%
<b>Valore economico trattenuto</b> (utile di esercizio che non è stato distribuito + ammortamenti)	<b>21.492.106 €</b>	<b>20.109.681 €</b>	<b>13.966.331 €</b>	<b>-35,0%</b>	<b>-30,5%</b>

<sup>39</sup> Il valore economico trattenuto comprende l'utile d'esercizio che non è stato distribuito e gli ammortamenti.

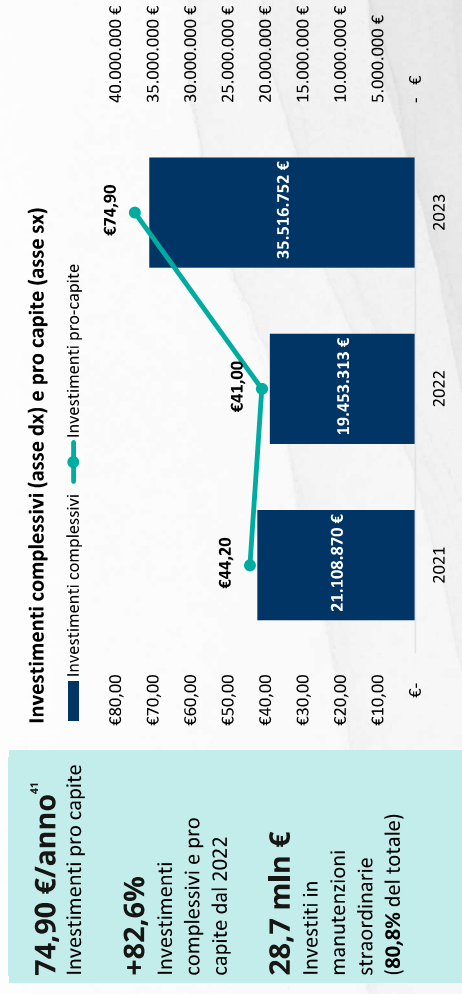
### 7.3 INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE TECNOLOGICA, INFRASTRUTTURE E R&D

Nel corso del 2023 Acqua Novara.VCO si è concentrata sull'incremento della resilienza delle infrastrutture rispetto agli impatti derivanti dai cambiamenti climatici sul territorio gestito. I notevoli sforzi organizzativi, operativi e finanziari profusi hanno consentito di raggiungere livelli d'investimento record rispetto alle capacità storiche dell'azienda (+87,2% rispetto alla media dell'ultimo lustro).

L'Azienda ha realizzato investimenti per **35,5 milioni di euro**, di cui **l'81% dedicato a manutenzioni straordinarie** su reti e impianti, a fronte dei 19,5 milioni di euro investiti nel 2022.

Gli investimenti realizzati sono stati finanziati tramite:

- flussi generati dall'attività gestionale
- erogazione di una tranche da 10 milioni di euro relativa alle linee di investimento sostenibili (Green Capex)
- contributi pubblici per 4,1 milioni di euro
- la componente FoNI<sup>40</sup> per 5,8 milioni di euro.

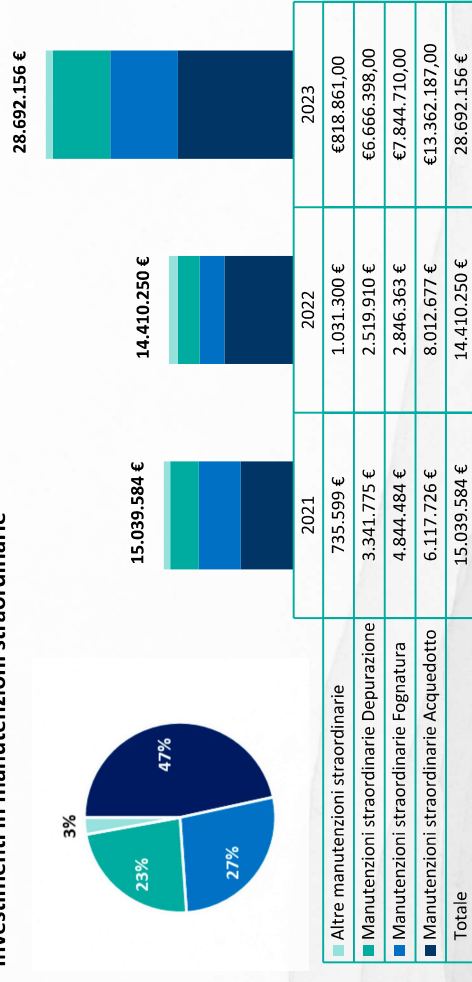


Due delle principali priorità di investimento per l'Azienda sono la **riduzione delle perdite e il potenziamento dei sistemi di depurazione**, anche in termini di capacità di abbattimento degli inquinanti, per garantire il rispetto dei migliori standard normativi.

Pertanto, venuta meno – in parte – l'emergenza idrica del 2022, gli **investimenti destinati alla tutela dell'ambiente** (reti fognarie e impianti di depurazione), pari a **15,4 milioni di euro** (5,9 milioni di euro nel 2022), sono tornati ad essere la principale voce d'investimento, con un'incidenza pari al **45,3%** delle risorse assorbite, seguiti dagli **interventi di miglioramento delle condotte idriche (22,8%)**.

Aumentano sostanzialmente anche gli **investimenti in innovazione digitale e tecnologica 4.0**, pari a oltre **561,5 mila euro** (quasi 5 volte l'importo investito nel 2022 e il triplo di quello del 2021). Significativi nel 2023 anche gli **investimenti in cyber-security**, pari a quasi **304 mila euro**, quasi il doppio rispetto al 2022.

#### Investimenti in manutenzioni straordinarie



<sup>40</sup> Il Fondo Nuovi Investimenti (FoNI) è una componente del vincolo ai ricavi riconosciuti al gestore (VRG) che consente di programmare e sostenere investimenti di potenziamento infrastrutturale, efficientamento del servizio etc., e che, qualora non impegnata, deve essere restituita all'utenza. Il FoNI è costituito da tre voci: un'anticipazione finanziaria, una che valorizza l'ammortamento degli interventi realizzati mediante contributi a fondo perduto e una relativa ad investimenti realizzati da soggetti terzi, diversi dal gestore.

<sup>41</sup> Il dato è calcolato sul totale degli abitanti dei Comuni in cui l'Azienda gestisce l'intero SLI. La media complessiva, considerando anche i Comuni in cui Acqua Novara.VCO gestisce solo la depurazione, è pari a 74,63 euro/abitante (a fronte dei 40,8 euro/abitante nel 2022).

## Agenda 2036 - Il nuovo Piano Investimenti di Acqua Novara.VCO

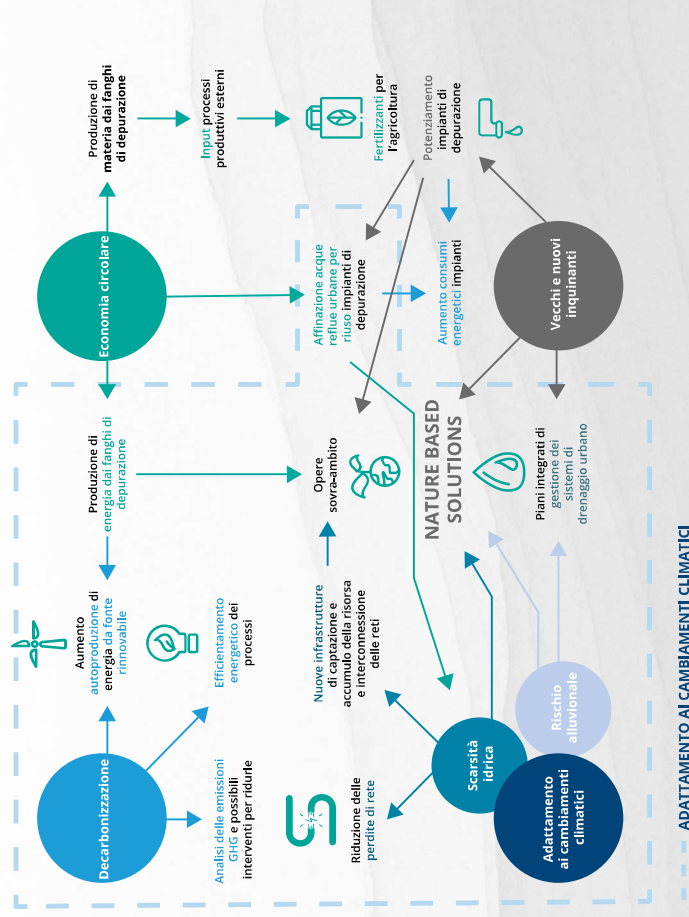
Il significativo volume di investimenti raggiunto da Acqua Novara.VCO è paragonabile a quello di gestioni medio-grandi, tuttavia rimane inferiore alle effettive necessità del territorio, soprattutto alla luce di un rischio sempre più concreto di emergenze ed episodi climatici estremi.

In concomitanza con l'aggiornamento della metodologia tariffaria ARERA (MT14) Acqua Novara.VCO ha rinnovato la propria programmazione degli investimenti, anche in virtù dell'adesione al Patto per l'Acqua, siglato a ottobre 2023 dalle imprese del settore idrico associate Utilitalia. Acqua Novara.VCO è tra le prime imprese ad aver aderito al Patto, che si pone come obiettivo quello di arrivare a **100 euro di investimenti pro capite annui da parte di 100 gestori di media-grande dimensione**, tramite 4 azioni prioritarie: superare le gestioni in economia; rafforzare le capacità gestionale; favorire le aggregazioni; sostenere un approccio integrato.

Nasce così l'**Agenda 2036**, lo strumento mediante il quale la **planificazione industriale si integra con la planificazione di sostenibilità**, che è stata predisposta sulla base di tre driver principali:

- **adattamento ai cambiamenti climatici**
- **adeguamento all'evoluzione del contesto normativo**
- **sostenibilità economico-finanziaria.**

### IL CONTESTO OPERATIVO



Dal quadro normativo vigente e futuro ne deriva il seguente contesto operativo, che comprende l'impegno verso la decarbonizzazione, l'economia circolare e l'adattamento alle sfide ambientali, elementi cruciali per garantire la continuità e la qualità del servizio idrico integrato, proteggendo le risorse naturali e sostenendo le comunità servite.

Tra le diverse strategie legate alla decarbonizzazione, si evidenziano l'importanza dell'analisi delle emissioni GHG per individuare interventi specifici volti alla loro riduzione. Inoltre, è previsto un aumento dell'auto-produzione di energia da fonti rinnovabili, grazie agli investimenti in impianti energetici che sfruttano risorse rinnovabili, con l'obiettivo di incrementare l'autosufficienza energetica. Infine, l'efficientamento energetico dei processi operativi rappresenta una priorità per ridurre il consumo energetico complessivo.

L'economia circolare costituisce un altro pilastro fondamentale. Lo schema illustra come i fanghi derivati dai processi di depurazione possano essere utilizzati per produrre energia, contribuendo così alla produzione sostenibile di risorse energetiche. Parallelamente, i fanghi possono essere trasformati in materiali utili per altri processi produttivi, promuovendo un ciclo di utilizzo continuo delle risorse. Inoltre, viene posto l'accento sull'affinazione delle acque reflue urbane per il riuso nei processi di depurazione, riducendo lo spreco idrico. Un ulteriore beneficio dei fanghi trattati è la loro conversione in fertilizzanti per l'agricoltura, riducendo la necessità di fertilizzanti chimici e favorendo pratiche agricole sostenibili.

Per garantire la sostenibilità a lungo termine delle risorse idriche, viene posto l'accento sulle misure di adattamento ai cambiamenti climatici, soprattutto in merito all'implementazione di misure per far fronte alla scarsità idrica e al rischio alluvionale. La promozione di soluzioni basate sulla natura (Nature Based Solutions), mira a migliorare la resilienza delle infrastrutture idriche, incrementando anche i consumi energetici degli impianti. Le nuove infrastrutture garantiscono l'interconnessione delle reti, migliorando l'efficienza nella gestione delle risorse idriche.

Infine, la gestione dei vecchi e nuovi inquinanti è integrata nello schema per assicurare un ambiente più pulito. Il potenziamento degli impianti di depurazione esistenti è essenziale per affrontare efficacemente sia i vecchi che i nuovi tipi di inquinanti, garantendo la qualità dell'acqua e la tutela dell'ambiente.



Il nuovo e ambizioso Piano Investimenti prevede un totale di quasi 565 milioni di euro da investire tra il 2024 e il 2036, e aumenta quindi il target dai 60 €/anno pro capite – fissato nel precedente Piano per il 2026 e abbondantemente superato già a partire dal 2023 – ai 100 €/anno e oltre previsti dal Patto per l'Acqua, secondo la seguente progressione.

Investimenti previsti	2024	2025	2026	2027	2028	2029	TOT.	TOT.	TOT.
	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	2024-29	2030-36	2024-36
	35,5	45,1	55,0	65,1	60,0	53,0	313,7	251,2	564,9
	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €	Mln €
<b>Settore investimento</b>	<b>2024-29</b>		<b>2030-36</b>			<b>Tot. 2024-2036</b>		<b>Tot. 2024-36 (%)</b>	
Acquedotto	137.292.219 €	121.406.447 €	258.698.666 €					<b>46%</b>	
Depurazione	89.430.695 €	64.368.000 €	153.798.695 €					<b>27%</b>	
Fognatura	52.636.057 €	42.985.457 €	95.621.514 €					<b>17%</b>	
Azienda	34.341.029 €	22.440.096 €	56.781.125 €					<b>10%</b>	
<b>Totale</b>	<b>313.700.000 €</b>		<b>251.200.000 €</b>			<b>564.900.000 €</b>			

Nel corso del 2024, troverà compimento l'iter di approvazione, adozione e comunicazione del nuovo Piano Investimenti (Agenda 2036), secondo la seguente *timeline*.

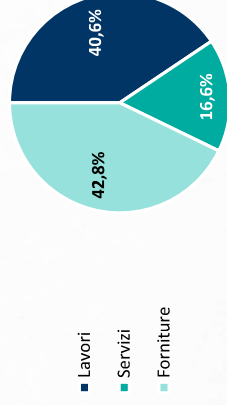


## 7.4 RELAZIONE CON I FORNITORI

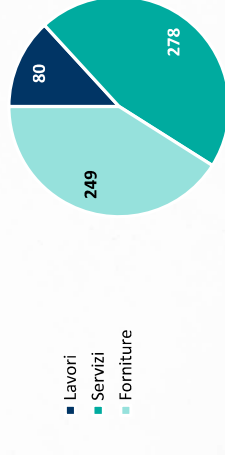
Nel 2023 la spesa complessiva per forniture, lavori e servizi è pari a 28,7 milioni di euro, in aumento dal 2022.



Spesa per forniture per categoria - 2023



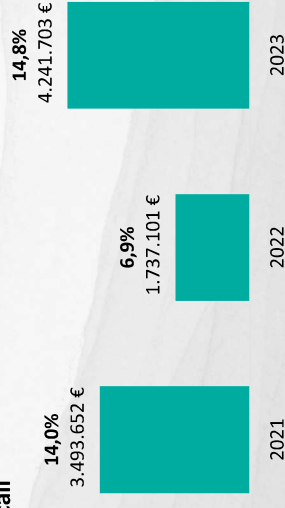
Fornitori per categoria - 2023



Principalmente Acqua Novara.VCO si affida a fornitori lombardi (38,5% della spesa per le forniture) e piemontesi (26,2%).

### Ordini, affidamenti e gare verso i fornitori locali

La spesa per ordini, affidamenti e gare a livello locale (provincia Novarese e del VCO) ammonta a oltre 4,2 milioni di euro nel 2023, corrispondenti a circa il 15% della spesa complessiva (+7,9 punti percentuali dal 2022).



Acqua Novara.VCO seleziona i propri fornitori di materiali, lavori e servizi sulla base di un **sistema di valutazione (Vendor Rating)** basato su tre tipologie di criteri:

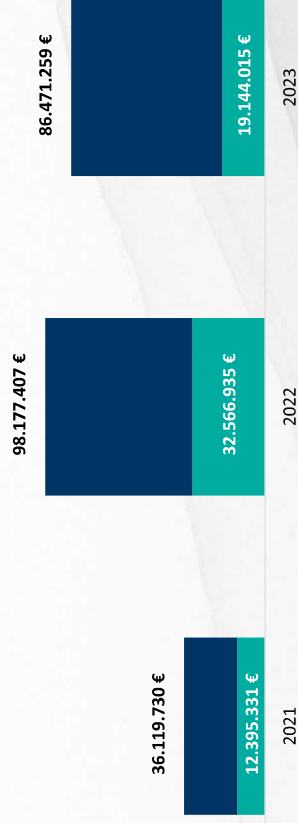
- indicatori di capacità soggettiva - possesso di **certificazioni di sistema e fattori reputazionali**
- indicatori sulla performance contrattuale - **qualità esecutiva, non conformità ricevute, penali ricevute**
- indicatori di **sicurezza e sostenibilità**.

Nel corso del 2023 sono proseguite le attività di *vendor rating* su **40 contratti** - conclusi o in corso di esecuzione - che prevedono punteggi di merito anche in ambito di sostenibilità ambientale come, ad esempio, la redazione del Bilancio di sostenibilità o del Piano di sostenibilità e il possesso di certificazioni ISO.

Nel 2023 è stata inoltre **ampliata l'applicazione dei C.A.M.** (Criteri Ambientali Minimi), **nell'ambito degli appalti**, prevedendo anche l'inserimento di quelli afferenti all'edilizia di recente introduzione normativa, oltre che del **principio DNSH (Do No Significant Harm)** nell'ambito dei **progetti a valere su bandi PNRR e non solo**.

La **spesa per appalti pubblici che hanno previsto l'applicazione di criteri di sostenibilità** (sociale e ambientale) nel punteggio di valutazione è pari a oltre 16 milioni di euro, il 22% del totale.

#### Incidenza degli appalti aggiudicati con criteri di sostenibilità sul totale



■ Spesa per appalti pubblici con inserimento di criteri di sostenibilità (sociale e ambientale) nel punteggio di valutazione

Durante il 2023, nel corso della valutazione dei fornitori sono state riscontrate **13 non conformità**, che corrispondono prevalentemente in Ordini di Servizio emessi dalla Direzione Lavori per **ritardi e lievi inadempimenti nella esecuzione delle lavorazioni affidate**. Trattasi dunque di non conformità minori che non hanno comportato la chiusura di alcun contratto.

## 8. GRI CONTENT INDEX

## 8.1 GRI CONTENT INDEX

Il Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2023 di Acqua Novara.VCO è stato redatto secondo i *Sustainability Reporting Standards della Global Reporting Initiative (GRI)*.

<b>Dichiarazione d'uso</b>	Nel presente Bilancio di Sostenibilità sono state rendicontate le seguenti informative GRI per il periodo 01/01/2023 - 31/12/2023 per la società Acqua Novara.VCO S.p.A.	
<b>GRI 1 utilizzato</b>	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021	

GRI Standard	Standard	Capitolo / Risposta diretta
<b>GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021</b>		
2-1	Dettagli organizzativi	Acqua Novara.VCO S.p.A., Capitolo 3
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	1/01/2023 - 31/12/2023 frequenza annuale
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Capitolo 3 e 7.4
2-7	Dipendenti	Capitolo 5.1.2
2-9	Struttura e composizione della governance	Capitolo 3.6
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Capitolo 3.6
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Capitolo 3.6
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Capitoli 4.1 e 4.3
2-23	Impegno in termini di policy	Capitoli 4.3 e 4.4
2-26	Mecanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Capitolo 5.2.2 e 5.2.4
2-29	Approccio al coinvolgimento degli <i>stakeholders</i>	Capitolo 3.7

<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Capitolo 4.2
3-2	Elenco di temi materiali	Capitolo 4.2
3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 4.2

<b>GRI 200: DIMENSIONE ECONOMICA</b>		
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Capitolo 7.2
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Capitolo 7.1
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>		
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Capitolo 7.3
<b>GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016</b>		
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Capitolo 7.4
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	Capitolo 4.4.2
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nessuno caso rilevato

<b>GRI 300: DIMENSIONE AMBIENTALE</b>		
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Capitolo 6.3.1
<b>GRI 302: Energia 2016</b>		
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Capitolo 6.4.1
302-3	Intensità energetica	Capitolo 6.4.1
<b>GRI 303: Acqua ed effluenti 2018</b>		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Capitolo 4.3.1
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Capitoli 6.2.2 e 6.2.3
303-3	Prelievo idrico	Capitolo 6.2.1
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) dirette (Scopo 1)	Capitolo 6.4.2
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) indirette (Scopo 2)	Capitolo 6.4.2
<b>GRI 306: Rifiuti 2020</b>		
306-3	Rifiuti generati	Capitolo 6.3.2
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Capitolo 6.3.2
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	Capitolo 6.3.2
<b>GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016</b>		
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	Capitolo 7.4

<b>GRI 400: DIMENSIONE SOCIALE</b>		
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Capitolo 5.1.3
401-3	Congedo parentale	Capitolo 5.1.6
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 5.1.8
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Capitolo 5.1.8
403-3	Servizi per la salute professionale	Capitolo 5.1.6
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 5.1.8
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Capitoli 5.1.6 e 5.1.8
403-9	Infortuni sul lavoro	Capitolo 5.1.8
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>		
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Capitolo 5.1.5
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Capitolo 3.6 e Capitoli 5.1.2 e 5.1.7
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nessuno caso rilevato
<b>GRI 413: Comunità locali 2016</b>		
413-1	Operazioni/attività in cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	Capitolo 5.3
<b>GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016</b>		
414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società	Capitolo 7.4
<b>GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>		
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Capitolo 5.2.3 e 6.2.2



**ACQUA**  
**NOVARA.VCO**  
S.p.A.

# Il Bilancio della sostenibilità 2023

Acqua Novara.VCO S.p.a.

Sede Legale Via L. Triggiani N. 9 – 28100 Novara – Italia

Codice Fiscale P.IVA 02078000037

Posta elettronica certificata:

segreteria@pec.acquanovaravco.eu

Iscrizione al registro Imprese di Novara: NO-214204

Capitale sociale: euro 7.839.567,00 I.V.

Si ringraziano tutti coloro che sono stati fonte di ispirazione

Il team della Sostenibilità di Acqua Novara.VCO S.p.a.

Alessandro Garavaglia – Alessio Bricco – Marta Milani

Consulenza di progetto: Refe, Strategie di sviluppo sostenibile

*Refe*  
Strategie di sviluppo sostenibile

RENDERSI  
CONTI  
RENDERSI  
CONTI  
RENDERSI  
CONTI

Ideazione grafica ed impaginazione: PIRENE

**PIRENE**