



ACQUA
NOVARA. VCO
S.p.A.

**Gocce di
sostenibilità**
2023

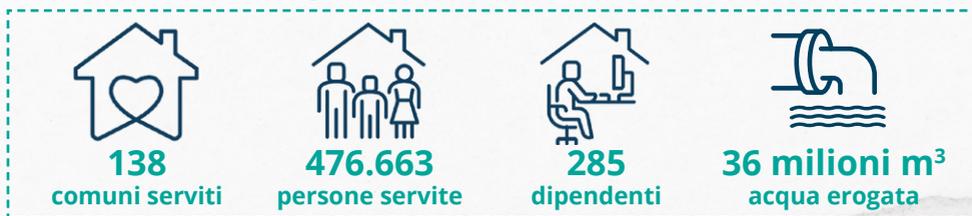


PREMESSA

Insieme alla pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2023, scaricabile e consultabile al link www.acquanovaravco.eu/Pagina/bilanci; abbiamo deciso di creare un estratto di sintesi, che mette in evidenza numeri e principali risultati

raggiunti da Acqua Novara.VCO, che dal 2021 si impegna ad integrare la sostenibilità nella governance, nella strategia e nei sistemi di misurazione, sostenendo un dialogo continuo con gli stakeholder interni ed esterni.

I NUMERI DI ACQUA NOVARA



ACQUEDOTTO

138 Comuni serviti 99,2% Grado di copertura del servizio	3.984 Km di acquedotto	641 Serbatoi	438 Impianti di potabilizzazione
---	----------------------------------	------------------------	--

FOGNATURA

134 Comuni serviti 91,5% Grado di copertura del servizio	2.617 Km di rete fognaria (381 di fognatura nera e 2.236 di fognatura mista ¹)	636 Scaricatori di pieno	280 Scarichi industriali gestiti
---	--	------------------------------------	--

DEPURAZIONE

138 Comuni serviti	91,5% Grado di copertura del servizio	2.505 Km ² di superficie servita	189 Impianti di depurazione
------------------------------	---	---	---------------------------------------

TEMI RILEVANTI

La matrice di materialità (consultabile alle pagine 34-35 del bilancio della sostenibilità) rappresenta i temi di sostenibilità più significativi per tutti gli stakeholder (interni ed esterni) che di seguito sono stati messi in connessione con gli Obiettivi dell'Agenda 2030 ONU intercettati, misurando il contributo di Acqua Novara.VCO allo sviluppo sostenibile.

¹ Le fognature nere sono adibite esclusivamente al collettamento delle acque reflue, mentre le fognature miste, anche al collettamento delle acque meteoriche (pioggia).

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ

DI ACQUA NOVARA.VCO

(elencati in ordine di importanza secondo quanto emerso dalla matrice di materialità)

SDGs

RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI NEL 2023

Salute e sicurezza sul lavoro	 3 SALUTE E BENESSERE	11,06 INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI (-2% DAL 2022) 0,27 INDICE DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI (-12% DAL 2022) 17,5 ORE DI FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA PRO CAPITE (+90% DAL 2022)
Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio	 8 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	-66% ORE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DAL 2022 (INDICATORE M2 ARERA) -24% EPISODI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ (434 IN TOTALE) 14.239 CONTATORI SMART INSTALLATI AL 31.12.2023
Gestione efficiente della risorsa idrica	 6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	65,2 MLN MC ACQUA PRELEVATA 44,2% PERDITE IDRICHE PERCENTUALI (INDICATORE M1B ARERA)
Qualità dell'acqua, accesso universale e tariffe eque	 6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	0,270% INCIDENZA DELLE ORDINANZE DI NON POTABILITÀ (INDICATORE M3A ARERA) 1,78 €/M³ TARIFFA MEDIA PONDERATA PER GLI UTENTI DEL SII, INFERIORE ALLA MEDIA NAZIONALE DI 0,39 €/MC
Formazione e sviluppo dei dipendenti	 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	100% DIPENDENTI FORMATI +31% ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO CAPITE (27,5) DAL 2022 295 ORE DI FORMAZIONE SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ
Gestione efficiente di acque reflue e fanghi	 6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI  12 CONSUMO RESPONSABILE	> 92% PERCENTUALE MEDIA DI ABBATTIMENTO DI C.O.D NEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE GESTITI DA ACQUA NOVARA.VCO CON UN CARICO SUPERIORE A 2.000 ABITANTI EQUIVALENTI 10,5% FANGHI SMALTITI IN DISCARICA
Salvaguardia della biodiversità e tutela del territorio	 14 LA VITA SOTTOMARINA  15 LA VITA SULLA TERRA	-26% EPISODI DI ALLAGAMENTO E/O SVERSAMENTO DA FOGNATURA MISTA DAL 2022
Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D	 8 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	35,5 MLN € INVESTIMENTI COMPLESSIVI, DI CUI L' 81% PER MANUTENZIONI STRAORDINARIE 75 €/ANNO INVESTIMENTI PRO CAPITE (PER ABITANTE SERVITO), +82,7% DAL 2022
Occupazione, tutela del lavoro e welfare aziendale	 8 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	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

Gestione dei rifiuti



-21% RIFIUTI PRODOTTI DAL 2022
1,9% RIFIUTI PERICOLOSI SUL TOTALE

Efficienza energetica e sviluppo di energia rinnovabile



100% CONSUMI ENERGETICI DA FONTI RINNOVABILI
-0,8% CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI DAL 2022
479 MILA KWH ENERGIA ELETTRICA

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

Lotta ai cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni in atmosfera



-16,3% EMISSIONI DIRETTE (SCOPO 1) DAL 2022
100% EMISSIONI INDIRETTE EVITATE GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE CON GARANZIA D'ORIGINE

Consumo di materie prime e transizione verso l'economia circolare



-40,5% CARBONI ATTIVI CONSUMATI NEGLI IMPIANTI D'ACQUEDOTTO DAL 2022

Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili



1.400 STUDENTI PARTECIPANTI ALLE INIZIATIVE NELLE 17 SCUOLE COINVOLTE
1,6 MLN LITRI EROGATI DALLE CASE DELL'ACQUA, CON UN RISPARMIO DI 161 TON CO2EQ PER L'AMBIENTE E 258 MILA EURO PER LE FAMIGLIE
16 INIZIATIVE DEL TOUR DELLA SOSTENIBILITÀ
4 PROGETTI AVVIATI CON LE COMUNITÀ LOCALI, PER UN TOTALE DI 10 PROGETTI ATTIVI

Trasparenza, Informazione e soddisfazione del cliente



3.900 ACCESSI ALL'APP DI ACQUA NOVARA.VCO IN MEDIA AL MESE
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
3 ACCORDI SINDACALI SIGLATI
3 NUOVE COLLABORAZIONI ATTIVATE CON UNIVERSITÀ E LEGAMBIENTE

Relazione con i fornitori



28,7 MLN € SPESA COMPLESSIVA PER FORNITURE, LAVORI E SERVIZI
45,8% ORDINI DA FORNITORI PIEMONTESI (15% DALLE PROVINCE DI NOVARA E VCO)
22% APPALTI AGGIUDICATI INSERENDO CRITERI DI SOSTENIBILITÀ (SOCIALE E AMBIENTALE) NEL PUNTEGGIO DI VALUTAZIONE

Distribuzione del valore economico agli stakeholder



52,4 MLN € VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER, PARI AL **79%** DEL VALORE PRODOTTO



VALORE SOCIALE

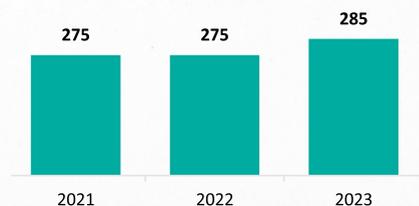
Le persone di ACQUA NOVARA.VCO



285 dipendenti, +3,6% dal 2022	24% dipendenti donne	99,3% dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato
16,8 anni, l'anzianità media in azienda	31 nuovi assunti, di cui il 26% under 30	10,9% tasso di turnover in entrata (7,4% quello in uscita)
26 avanzamenti di carriera	100% dipendenti formati	27,5 ore medie di formazione per dipendente
3.928 ore di formazione non obbligatoria (48% del totale)	10 dipendenti con congedo parentale, di cui 6 donne (il 100% è rientrato a lavoro)	45 dipendenti hanno usufruito di servizi di welfare tramite conversione del premio di risultato
quasi 18 mila ore lavorate in smart	37% ruoli apicali occupati da donne (dirigenti e quadri)	21 dipendenti appartenenti a categorie protette
5 infortuni, con un indice di frequenza pari a 11,06 e un indice di gravità pari a 0,27	17,5 ore di formazione pro capite su salute e sicurezza	3 accordi sindacali siglati

Composizione e profilo del personale

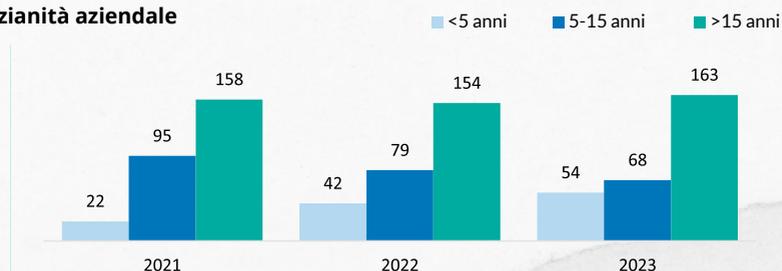
Personale dipendente



Composizione per età - 2023



Anzianità aziendale



Ore di formazione erogate

8.156

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

■ Formazione obbligatoria
■ Formazione non obbligatoria



Formazione su salute e sicurezza

● Ore di formazione e aggiornamento sulla sicurezza (asse sx)
● Numero di partecipanti a corsi di formazione (asse dx)



I CLIENTI DI ACQUA NOVARA.VCO

BIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



187.468

U tenze servite
88% utenze domestiche

-66%

Ore di interruzione
del servizio rispetto al 2022
(indicatore M2 ARERA)

-24%

Episodi di mancato
rispetto degli standard
di qualità

1,78 €/m

Tariffa media ponderata
per gli utenti del Servizio
Idrico Integrato, **inferiore**
alla media nazionale
di **0,39 €/m3**

87%

Richieste di rateizzazione
concesse
(100% per le richieste
riferite
a bollette non scadute)

25%

Utenti registrati
allo Sportello web

3.900

Accessi all'app di
Acqua Novara.VCO
in media al mese

74.900

Bollette inviate in formato
elettronico
(**+15,4%** dal 2022),
pari all' **86%** del totale

7,7 su 10

Valutazione media
di Customer Satisfaction
attribuita al servizio

-16%

Reclami ricevuti
rispetto al 2022
0 reclami
per violazioni privacy

Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio a tariffe eque

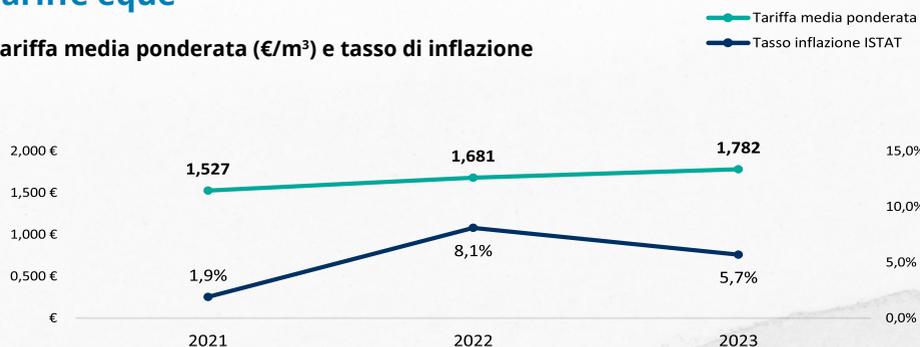
	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	95,815 % Classe B	97,264 % Classe B	98,034% Classe A	97,3%	96,3%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	94,650% Classe B	96,217% Classe A	96,982% Classe A	96,8%	95,3%

Continuità del servizio

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

Tariffe eque

Tariffa media ponderata (€/m³) 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

Qualità dell'acqua

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



6.141
Campioni di controllo qualità acqua eseguiti



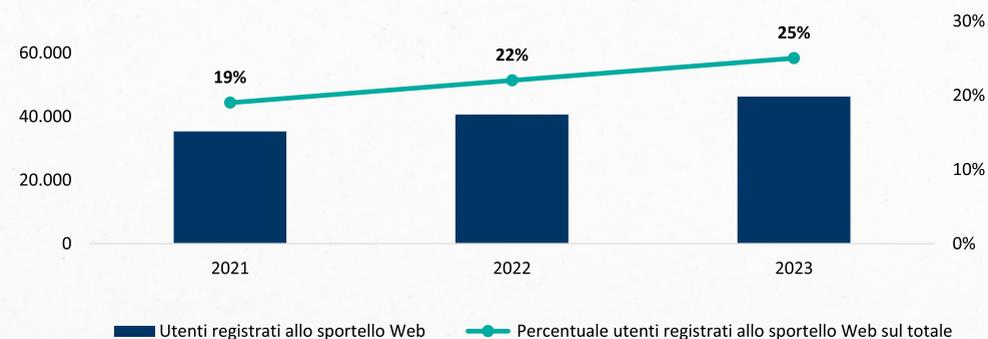
142.016
Parametri analizzati



801
Campioni fognari prelevati sul territorio

Trasparenza, informazione e soddisfazione del cliente

Utenti dello sportello web

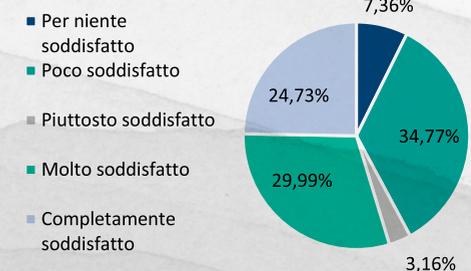


Soddisfazione del cliente

Customer Satisfaction



Livello di soddisfazione - 2023



COLLETTIVITÀ

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



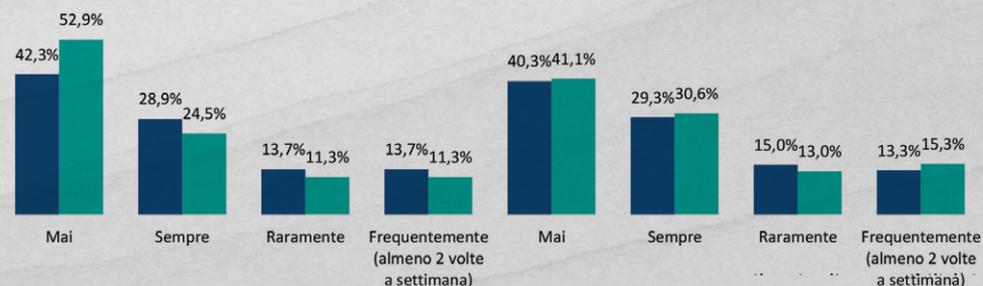
200 litri/giorno Consumo di acqua potabile nei territori serviti (media Italia: 204)	38 Casette dell'Acqua attive che hanno erogato 1,6 milioni di litri d'acqua	161 ton CO₂ eq Emissioni evitate in ambiente e 258 mila euro risparmiati per le famiglie grazie alle Casette
1.400 Studenti partecipanti a iniziative realizzate con le scuole (17)	3.000 Borracce distribuite nelle scuole	16 Iniziative del Tour della Sostenibilità
20 Iniziative di sensibilizzazione sull'uso dell'acqua	3 Nuove convenzioni siglate, per un totale di 9 partnership attive	4 Progetti avviati con le comunità locali, per un totale di 10 progetti attivi

Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili

ACQUA BUONA E PULITA PER LA COLLETTIVITÀ

Consumo di acqua dal rubinetto

■ Media 2020-2022 ■ 2023



VALORE AMBIENTALE

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



65,16 mln m³ Volume d'acqua immessa in rete	16,52 m³/km/gg Perdite idriche lineari, a fronte di una media italiana di 17,9 m ³ /km/gg (indicatore ARERA M1a)	0,72 Indice di resilienza idrica a livello di gestione del SII (indicatore ARERA M0a)
-26% Episodi di allagamento e/o sversamento da fognatura rispetto al 2022	9,18% Superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata dai depuratori (indicatore ARERA M6)	-21% Rifiuti prodotti (1.405 ton, di cui solo il 2% pericolosi)
45% Rifiuti riciclati o recuperati	10,5% Fanghi smaltiti in discarica, -12,6 punti percentuale dal 2022 (indicatore ARERA M5)	52,45 mln kWh Consumi energetici complessivi (-0,8% dal 2022)
100% Energia elettrica da fonti rinnovabili	13.837 ton CO₂eq Emissioni di gas effetto serra -16% le emissioni dirette + 7,3% emissioni indirette	

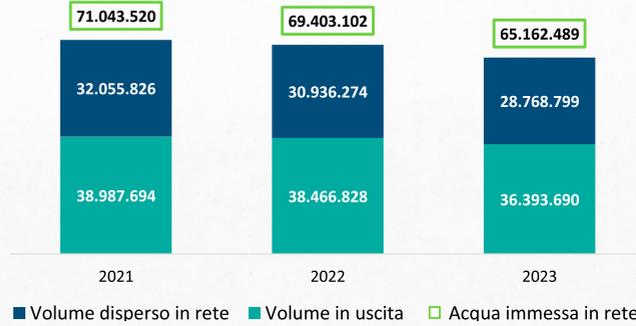


LA RISORSA IDRICA

Gestione efficiente della risorsa idrica

-7%
Volumi d'acqua dispersi in rete dal 2022

Acquedotto - volumi in ingresso e in uscita (m³)



	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
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%

Salvaguardia della biodiversità e tutela del territorio

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

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

Gestione efficiente di acque reflue e fanghi

	2021	2022	2023	Media Nord-Ovest	Media Italia
M6 – 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%

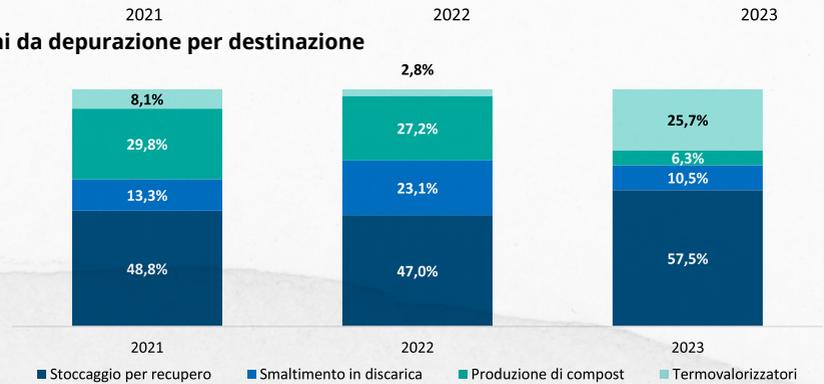
ECONOMIA CIRCOLARE

Gestione rifiuti

Fanghi di depurazione in uscita dagli impianti (t SS)



Fanghi da depurazione per destinazione



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

CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Efficienza energetica e sviluppo di energia rinnovabile

-0,8%
Consumi energetici complessivi rispetto al 2022

Consumi complessivi (kWh) - al netto dell'energia autoprodotta

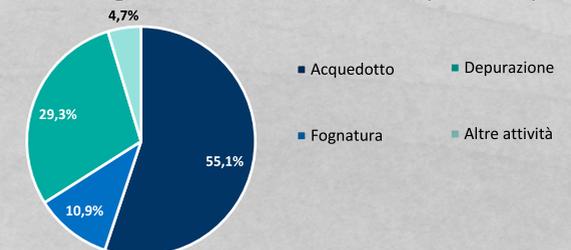


-4%
Consumi acquedotto dal 2022

+18%
Consumi fognatura dal 2022

-1,5%
Consumi depurazione dal 2022

Consumi di energia elettrica 2023 - al netto di quella autoprodotta





VALORE ECONOMICO

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

Andamento della gestione

Ripartizione dei ricavi per servizio - 2023



Andamento dei ricavi netti complessivi



Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D

Investimenti complessivi (asse dx) e pro capite (asse sx)



Relazione con i fornitori

Incidenza degli appalti aggiudicati con criteri di sostenibilità sul totale





ACQUA
NOVARA.VCO
S.p.A.

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.

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.

