

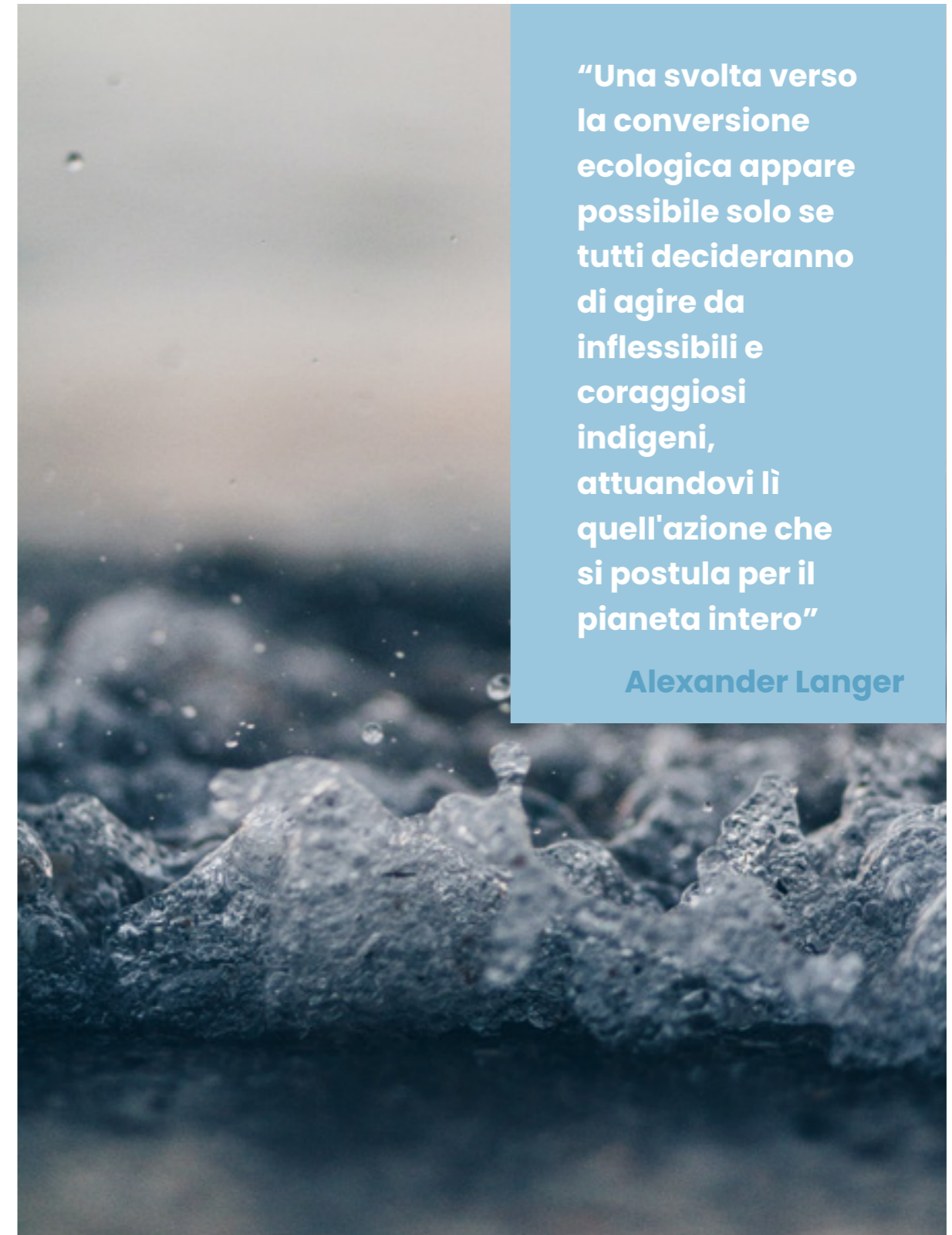


**ACQUA**  
NOVARA. VCO  
S.p.A.

# **Il Bilancio della Sostenibilità 2020**

# Indice

p. 2	<b>1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>
p. 4	<b>2. PREMESSA</b> Guida alla Lettura Le Aziende del Servizio Idrico e la Sostenibilità La sostenibilità per Acqua Novara.VCO Nota metodologica
p. 16	<b>3. L'AZIENDA E IL SETTORE IDRICO</b> Servizio Idrico Integrato – gli attori Acqua Novara.VCO
p. 32	<b>4. GLI STAKEHOLDER</b>
p. 38	<b>5. Le Tematiche di GOVERNANCE</b> Prevenzione della corruzione in azienda Codice etico e di condotta dei dipendenti Coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali dell'azienda Trasparenza nella comunicazione di informazioni aziendali Certificazioni aziendali e sistema di gestione
p. 52	<b>6. Le Tematiche AMBIENTALI</b> Gestione efficiente della risorsa idrica Gestione efficiente di acque reflue e fanghi Gestione rifiuti Lotta ai cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni in atmosfera per mitigare gli impatti ambientali Efficienza energetica e sviluppo di energie rinnovabili Uso materie prime e transizione verso l'economia circolare Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili Salvaguardia della biodiversità e tutela del territorio di riferimento
p. 68	<b>7. Le Tematiche ECONOMICHE</b> Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D Distribuzione valore economico agli stakeholder Relazioni con fornitori
p. 76	<b>8. Le Tematiche SOCIALI</b> Trasparenza, informazione e soddisfazione del cliente Qualità dell'acqua, accesso universale all'acqua e tariffe eque Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio Servizi aggiuntivi al consumatore Salute e sicurezza sul lavoro Formazione e sviluppo dei dipendenti Diversità, pari opportunità e non discriminazione in azienda Occupazione, tutela del lavoro e Welfare aziendale Dialogo e collaborazione da parte dell'azienda con istituzioni, soggetti locali e parti sociali
p. 92	<b>9. LA ROADMAP VERSO LA SOSTENIBILITÀ</b>
p. 100	<b>10. CONCLUSIONI</b>



**“Una svolta verso la conversione ecologica appare possibile solo se tutti decideranno di agire da inflessibili e coraggiosi indigeni, attuandovi lì quell'azione che si postula per il pianeta intero”**

**Alexander Langer**

# Lettera agli Stakeholder



**Emanuele Terzoli**

—  
PRESIDENTE  
Acqua Novara VCO

*"Misurarsi per migliorarsi. Questa è la logica che ha portato la nostra società, negli ultimi tre anni, a redigere volontariamente una Dichiarazione non finanziaria, fortemente incentrata sui risultati raggiunti in termini di sostenibilità aziendale. Il processo di rendicontazione avviato ha rappresentato la base di partenza del documento che stiamo ora introducendo e sarà uno strumento fondamentale per il percorso che, insieme al Consiglio d'Amministrazione, abbiamo deciso di intraprendere. Crediamo, infatti, che i tempi siano oggi maturi per legare più saldamente la sostenibilità alle scelte strategiche e operative aziendali e di conseguenza fissare obiettivi precisi cui ispirarsi e tendere."*

**"Misurarsi per migliorarsi"**

Essere sostenibili, sotto il profilo economico, sociale e ambientale, è nostra responsabilità: un dovere a cui, con urgenza, siamo chiamati nei confronti di stakeholder, azionisti, utenti e verso il territorio in cui operiamo. Con la presentazione di questo lavoro e le azioni che in questi mesi abbiamo deciso di mettere in campo, la sostenibilità acquista per la società un ruolo centrale, amplia il nostro sguardo e ispira il nostro modo di agire, dalle decisioni a livello strategico alle soluzioni operative quotidiane. Questo primo Bilancio di Sostenibilità vuole quindi essere un ponte tra il recente passato e il prossimo futuro.

**Essere sostenibili sotto il profilo economico, sociale e ambientale è nostra responsabilità**



**Daniele Barbone**

—  
AD  
Acqua Novara VCO

# Premessa



# Premessa

## 2

### Guida alla lettura

Il presente **Bilancio di sostenibilità** rappresenta la prima edizione per Acqua Novara.VCO, ancorché gestisca il servizio idrico dal lontano 2007. Per la Società questo primo esercizio di rendicontazione è la tappa iniziale di un percorso di progressivo consolidamento di un nuovo modello di *business* che crei **valore condiviso** per i propri *stakeholder* nel lungo termine.

Acqua Novara.VCO punta a divenire protagonista nel settore idrico attraverso lo sviluppo di una cultura della sostenibilità, diffusa in modo pervasivo tra i suoi dipendenti, ma anche al di fuori del contesto aziendale, attraverso un'azione di **sensibilizzazione** che si deve estendere ai fornitori e ai clienti.

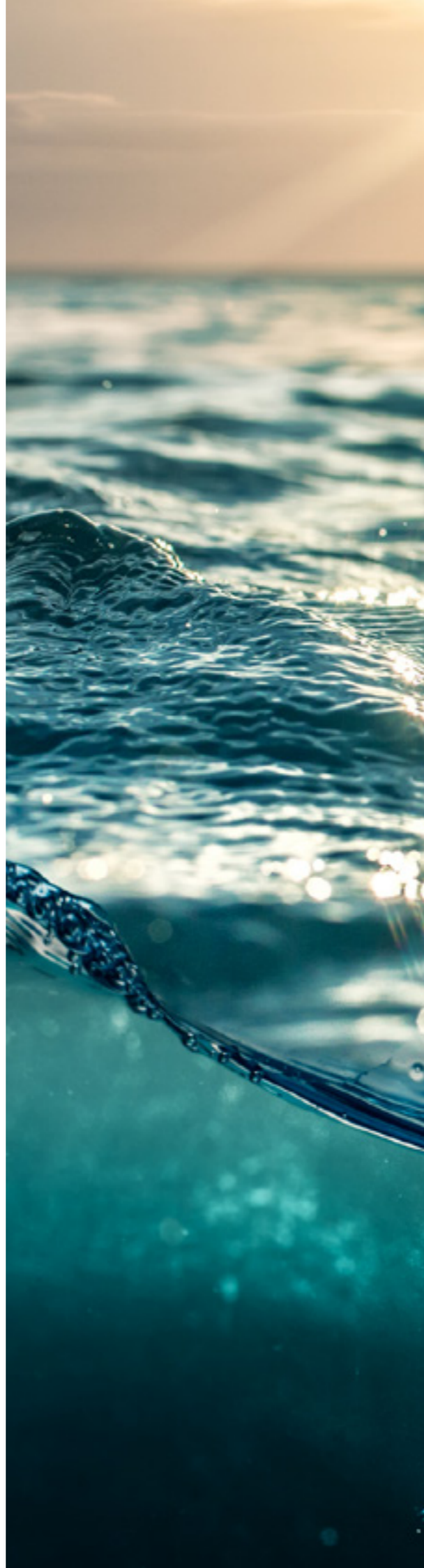
Le pagine che seguono analizzano le dimensioni ambientale, sociale, economica e di governance (temi ESG – *Environmental, Social, Governance*) all'interno delle quali opera e con le quali interagisce la Società.

A partire da questo esercizio, Acqua Novara.VCO si impegna a individuare una solida base di **dati** quali-quantitativi, da consolidare nel tempo, attraverso la quale misurare ed accrescere gli impatti positivi e ridurre o neutralizzare quelli negativi.

Verrà analizzato quanto realizzato da Acqua Novara.VCO nel 2020 in termini di *performance*, di azioni e di iniziative sviluppate e/o supportate – relativamente ai temi ambientali, sociali, sul personale, sul rispetto dei diritti umani e sulla lotta contro la corruzione.

Il documento si ispira ai principi di **completezza ed equilibrio** delle informazioni – dando spazio sia agli aspetti positivi che negativi.

**L'Agenda 2030** delle Nazioni Unite e i suoi **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (SDGs), cui Acqua Novara.VCO aderisce e in favore dei quali s'impegna a fornire il proprio contributo, i 10 Principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite e gli Standard GRI (*Global Reporting Initiative*) rappresentano i *driver* esterni nella scelta dei contenuti del presente bilancio.



### Aziende del Servizio Idrico e Sostenibilità

*“L'azienda idrica si trova, quindi, per natura al centro di un insieme eterogeneo di ambiti di responsabilità legati alla sostenibilità.”*

Laboratorio REF ricerche,  
Acqua N° 153, giugno 2020

#### La funzione fondamentale del servizio idrico integrato

Con servizio idrico integrato si intende “l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali [...] deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.” (Decreto Legislativo 152/06, art. 141, D.P.C.M. 20 luglio 2012, art. 3).

La gestione della **risorsa idrica** risulta per definizione **integrata** in tutte le sue fasi: dalla captazione alla depurazione e reimmissione in circolo di acque depurate. Questa continuità tra le varie fasi del percorso fa sì che si parli in maniera equivalente di ciclo dell'acqua e di servizio idrico integrato. Le aziende facenti parte del sistema idrico

integrato gestiscono una risorsa naturale – scarsa per definizione – che possiede la capacità di rinnovarsi completamente in un processo ciclico.

**L'acqua di per sé ha un fondamentale valore sociale**, essendo indispensabile per la vita umana e patrimonio del pianeta. Tra i compiti delle aziende operanti nel servizio idrico integrato risulta cruciale la **missione di salvaguardia** del diritto delle generazioni future alla fruizione di un patrimonio ambientale integro. Ciò deve essere perseguito tutelando la **qualità** e l'**integrità** delle fonti di approvvigionamento, garantendo **equa distribuzione** e **accessibilità** e raccogliendo e depurando le acque reflue per restituirle successivamente alle falde o ai corsi d'acqua.

Traspare, dunque, che nella **mission** delle aziende del servizio idrico la tutela della risorsa idrica è un obiettivo primario, il fine stesso delle loro esistenza.

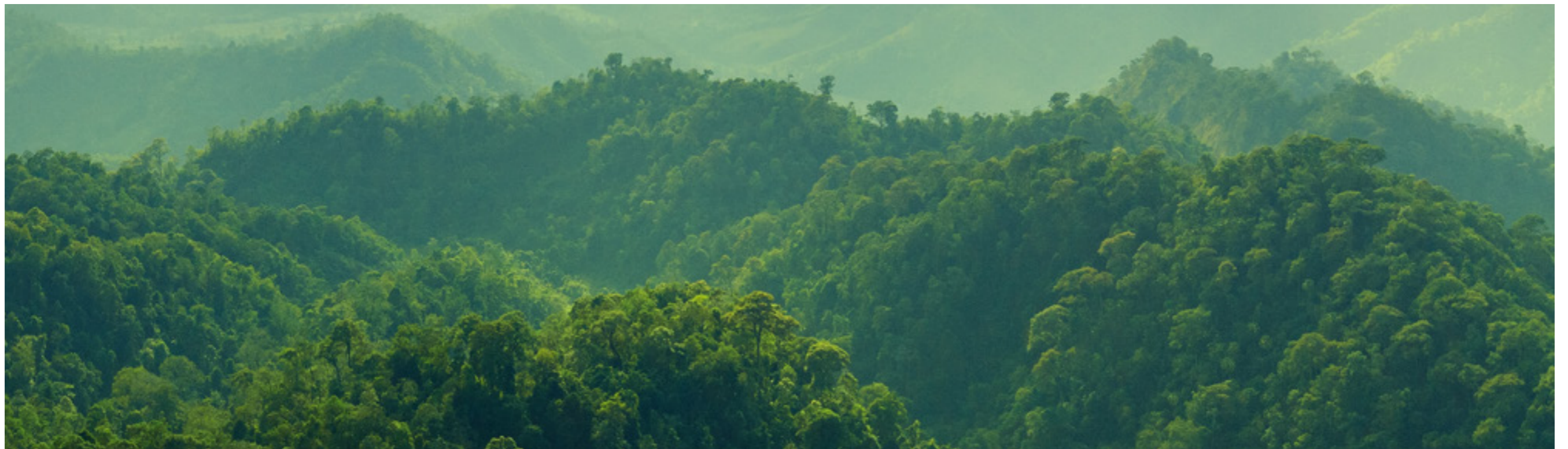
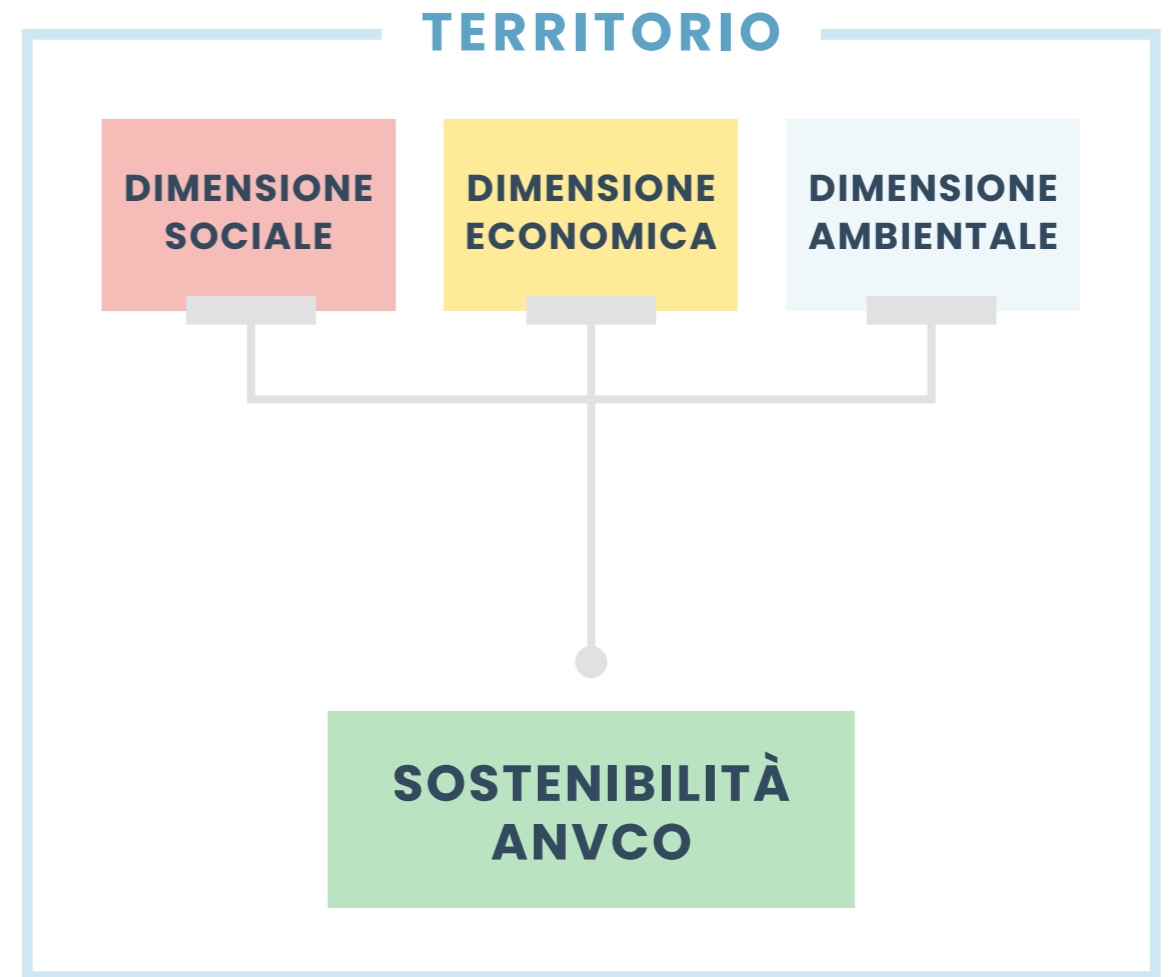
### Le componenti della sostenibilità: ambientale, sociale e economica

Le aziende del servizio idrico sono tra i soggetti che più si trovano a dover **fronteggiare i cambiamenti climatici**, dato il continuo aumento di fenomeni straordinari come alluvioni e siccità conseguenti agli effetti del cambiamento climatico e dell'utilizzo che l'uomo fa di queste risorse. 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 ad 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 al **territorio**. Data la natura dell'acqua, la quale muovendosi per gravità non può percorrere lunghi tratti senza un enorme dispendio di

energia, la natura del servizio idrico integrato risulta interconnessa a una struttura geografica limitata e ben circoscritta, interdipendente con l'**ecosistema** in cui opera. Nell'area dove l'azienda del servizio idrico integrato opera viene a stabilirsi un proficuo scambio con il territorio. Questa componente di relazioni sociali con le comunità locali, gli utenti e i lavoratori, preme affinché il **capitale umano** sia al centro dell'interesse delle aziende del servizio idrico integrato, le quali a loro volta devono fornire il proprio apporto per valorizzarlo e tutelarlo.

Non va trascurato, tuttavia, che le aziende del servizio idrico restano 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**, oltre a perseguire gli obiettivi fissati dall'azienda, hanno importanti ricadute sul territorio in cui l'azienda opera. Infatti, questi investimenti hanno un impatto sulle comunità locali e sull'ambiente circostante.



## La sostenibilità per ANVCO

### Gli obiettivi di sviluppo sostenibile

Il 1° gennaio 2016 è entrata in vigore a livello internazionale l'Agenda globale per lo sviluppo sostenibile e i relativi **Obiettivi di sviluppo sostenibile** (SDGs), adottati all'unanimità dagli Stati membri delle Nazioni Unite. Gli Stati membri ONU si sono impegnati a raggiungere gli SDGs entro il 2030. L'**Agenda 2030** comprende 17 Obiettivi e 169 "target" o traguardi, recepiti in Italia attraverso la Strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile presentata al Consiglio dei Ministri il 2 ottobre 2017.

## OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Gli obiettivi di sostenibilità sono oggi pienamente inseriti per la valutazione negli strumenti di sostegno nazionale ed europeo come ad esempio il *Next Generation Fund*. In questo senso va considerato che nel 2021 è prevista la redazione di una regolazione che si orienta verso **“Inquinamento zero delle acque”** (COM - 2019 - 640 *final*) coerente con i target 6.3-6.4 degli SDGs. La Commissione Europea proporrà in questo senso misure per affrontare l'inquinamento causato dal deflusso urbano e dalle fonti di inquinamento nuove o particolarmente nocive, come le microplastiche e i prodotti farmaceutici nonché gli effetti combinati dei diversi inquinanti portando l'approccio anche ad aggiornare le norme sulla qualità dell'acqua, a realizzare definitivamente un approccio basato sul rischio come già previsto dai *water safety plan*.

A titolo esplicativo è portato **l'obiettivo numero 6 “Acqua pulita e igiene”** che tocca da vicino le aziende come Acqua Novara.VCO, in quanto devono farsi carico di aumentare l'efficienza idrica, proteggere gli ecosistemi e garantire l'accesso universale all'acqua potabile e ai servizi igienici. Anche la relazione con l'ecosistema circostante e il relativo scarico di rifiuti e acque reflue devono essere oggetto di un'approfondita analisi da parte di Acqua Novara.VCO.

Anche **l'obiettivo numero 9 “Industria, Innovazione e Infrastrutture”** è un SDG fortemente interconnesso al servizio idrico, dato il fabbisogno di investimenti e di nuove tecnologie e infrastrutture per renderlo più sostenibile ed efficiente.

Come detto precedentemente, la *mission* delle aziende del settore idrico è per definizione – e per quanto altro evidenziato – votata alla sostenibilità. Questo però non basta. È necessario definire un approccio

metodologico, organizzativo, culturale ed economico che individui strumenti e priorità secondo diversi *layer* di approfondimento.

### Acqua Novara.VCO e la sostenibilità

**L'approccio** attualmente adottato da Acqua Novara.VCO è di tipo **informale**. L'obiettivo da raggiungere in un triennio è l'approccio distintivo nonché, entro il 2025, quello **pregnante**.

La Società intende sovrapporre gli indicatori della sostenibilità a quelli della qualità tecnica di ARERA e fare in modo che questi *output* diventino, già dal 2021, parte degli strumenti di pianificazione economica, operativa ed organizzativa.

La sostenibilità per Acqua Novara.VCO deve includere la *Corporate Social Responsibility* (CSR), o responsabilità sociale d'impresa, e attraverso le *best practice* superarla e evolversi verso il concetto di *Corporate Shared Value*. Il **traguardo** di questo processo sarà **l'integrazione** dell'approccio di sostenibilità all'interno dell'intera strategia aziendale, rendendolo veicolo per la **creazione di valore** economico e sociale

### Ulteriori vantaggi di una adeguata integrazione della sostenibilità

I vantaggi realizzabili con un approccio alla sostenibilità – supportato da una *accountability* (responsabilità) adeguata – sono riferibili, rispetto all'organizzazione, sul fronte interno e su quello esterno.

Rispetto a questi si possono altresì integrare i seguenti:

### Risk assessment

e mitigazione dei rischi (finanziari e non finanziari). Tra quelli non finanziari va segnalato quello relativo alla compliance normativa, fattore di rischio significativo per il settore idrico.

Migliore capacità di

### attrarre e fidelizzare le risorse umane.

Oggi i talenti sono fortemente orientati sui valori della sostenibilità.

Sviluppo di una

### filiera sostenibile

(sia con i propri fornitori che come fornitori). Va tenuto conto che il ciclo idrico è abilitante di numerosi settori imprenditoriali sul territorio.

Facilitazione nelle

### aggregazioni di imprese.

La leva della sostenibilità, se praticata a livello adeguato, risulta qualificante nella condivisione di un comune visione strategica molto più che la mera leva economica.

Accettazione dei

### livelli di tariffazione.

Gli stakeholder esterni oggi valutano un'azienda concentrandosi sui valori che esprime attraverso i propri prodotti/servizi: per il 71% dei consumatori italiani i valori aziendali sono il primo fattore nella valutazione di un'azienda (fonte: Accenture strategy, *From Me to We: The Rise of the Purpose-Led Brand*, 2018).

Non stupisce, quindi, che esista una correlazione tra il livello di sostenibilità di un'impresa e la sua produttività: ad esempio, tra i top 40 brand di Unilever, i 20 che si focalizzano prevalentemente sulla sostenibilità crescono

del 50% in più degli altri brand dell'azienda e forniscono il 60% dei ricavi del gruppo. (fonte: *Accenture strategy, From Me to We: The Rise of the Purpose-Led Brand*, 2018).



## I diversi sistemi di monitoraggio degli SDGs

### “Rendicontare la sostenibilità presuppone averla messa in pratica”

Laboratorio REF ricerche, Acqua N° 153, giugno 2020

È questa la premessa necessaria di qualsiasi approccio alla rendicontazione. Gli strumenti principali che l'azienda introduce per evidenziare e misurare i suoi obiettivi di sostenibilità sono i parametri di rendicontazione (*accountability*) della sostenibilità. Si tratta di una serie di *standard* che permette alle organizzazioni di ogni tipo di misurare e rendere di dominio pubblico, rivolgendosi soprattutto ai propri ambiti di riferimento, l'**impatto** della loro attività sul proprio contesto operativo. I parametri permettono così alle organizzazioni di **essere più trasparenti** riguardo ai rischi e alle opportunità che la loro azione genera a livello ESG.

La strategia della Società è di utilizzare come **obiettivi** di riferimento gli SDGs e di misurare i propri *standard* secondo i *target* associati a questi. Nella visione di Acqua Novara.VCO, come precedentemente segnalato, nelle modalità di approccio, gli SDGs verranno altresì **integrati** con gli obiettivi ARERA.

### L'approccio partecipativo di Acqua Novara.VCO al Piano di Sostenibilità (PdS)

Per la portata e l'importanza del compito, la redazione del piano verrà realizzata contemporaneamente secondo la direzione *bottom up* e *top down*.

Verrà coordinata dalla direzione aziendale tramite un *sustainability committee* (comitato di sostenibilità) guidato dall'amministratore delegato e periodicamente rendicontato al Consiglio d'Amministrazione. Tale approccio risponde alle migliori *policy* internazionali ed è attuato dai principali *player* del settore per garantire l'integrazione nelle strategie e il massimo *commitment* sul progetto.

Il lavoro avrà un **approccio corale**, con un coinvolgimento di tutta la struttura interna, dalla quale potranno scaturire i diversi elementi del piano, gli obiettivi di sostenibilità e le linee d'intervento per raggiungerli.

A tal fine, tutti i soggetti interni ed esterni della società contribuiranno alla redazione del piano, con la piena partecipazione del *management*, della struttura, degli organismi di controllo interno, dei soci, dei partner strategici, delle autorità di controllo esterne.

## Nota metodologica

Per redigere questo **bilancio di sostenibilità**, Acqua Novara.VCO ha effettuato un'intensa attività di *benchmark* con altri operatori del settore "*utilities*", guardando in particolare a coloro che operano nella gestione del servizio idrico integrato. Nella futura stesura del bilancio di sostenibilità e come spunto per questa rendicontazione si è deciso di considerare come *standard* di riferimento quello promosso dal *Global Reporting Initiative* (GRI) – un ente senza scopo di lucro – riconosciuto tra gli *standard* mondiali di rendicontazione.

La dichiarazione non finanziaria ed il bilancio di sostenibilità, come promossi dal GRI e come intesi da Acqua Novara.VCO, sono due pratiche di rendicontazione aziendale con livelli di analisi diversi. Mentre l'odierno bilancio di sostenibilità risulta essere un prodotto interamente ideato e sviluppato in Acqua Novara.VCO su base volontaria, il legislatore, a partire dal 2017 (con il d.lgs. 254/2016, in recepimento della direttiva 2014/95/UE), ha introdotto l'obbligo in capo agli "enti di interesse pubblico" di maggiori dimensioni di fornire annualmente una "dichiarazione di carattere non finanziario" necessaria

a comprendere le attività dell'impresa e l'impatto prodotto dalle stesse.

Per quanto riguarda questo bilancio di sostenibilità, oltre all'attività di *benchmark*, preme sottolineare come da parte di Acqua Novara.VCO si sia operato nel modo più trasparente possibile per renderne noti gli impatti sociali, ambientali ed economici (sia a livello qualitativo che quantitativo) evidenziandone il contributo fornito nella direzione dello sviluppo sostenibile. La successiva adozione di uno standard di rendicontazione globale come i GRI permetterà di creare un linguaggio comune per le organizzazioni e gli *stakeholder* e per migliorare la qualità e la comparabilità globale delle informazioni su tali impatti, consentendo quindi una maggiore **trasparenza** e **responsabilizzazione** delle organizzazioni.

Le informazioni presentate in questo documento consentono agli *stakeholder* della Società di conoscere le tematiche prese in oggetto e, di conseguenza, contribuire a operare le migliori scelte per l'azienda e il suo **futuro**.

## L'azienda e il settore idrico

# L'azienda e il settore idrico

## Servizio Idrico Integrato – gli attori

Il Servizio Idrico Integrato è il settore che comprende l'insieme dei servizi pubblici di acquedotto, fognatura e depurazione delle acque reflue. Per operare correttamente deve essere gestito dagli operatori secondo i principi di **efficienza, efficacia ed economicità**, nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie. Il settore deve affrontare continue sfide, rese più complesse dai cambiamenti climatici e dalle evoluzioni sociali. Allo stesso tempo le competenze e le abilità degli operatori possono contribuire alla crescita e al **rilancio sostenibile** del Paese.

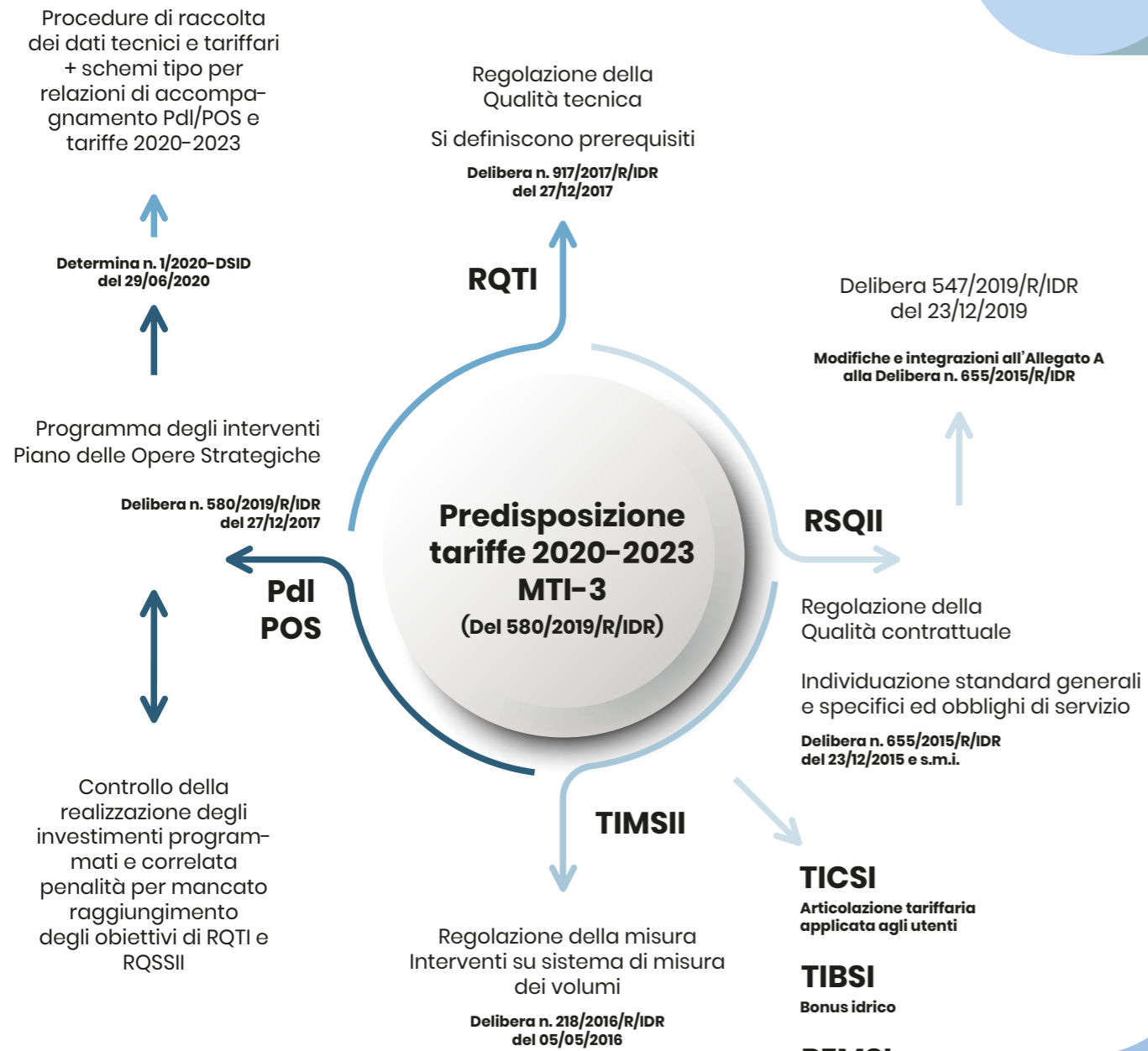
### Legenda

	<b>Regolamentazione</b>		<b>Vigilanza e Controllo</b>
	<b>Pianificazione Strategica</b>		<b>Affidamento del Servizio e delle infrastrutture</b>
			<b>Erogazione del Servizio</b>

Livello	Soggetto	Funzione	Descrizione
<b>Sovranazionale</b>	Unione Europea		Definisce la normativa e i principi giurisprudenziali comunitari

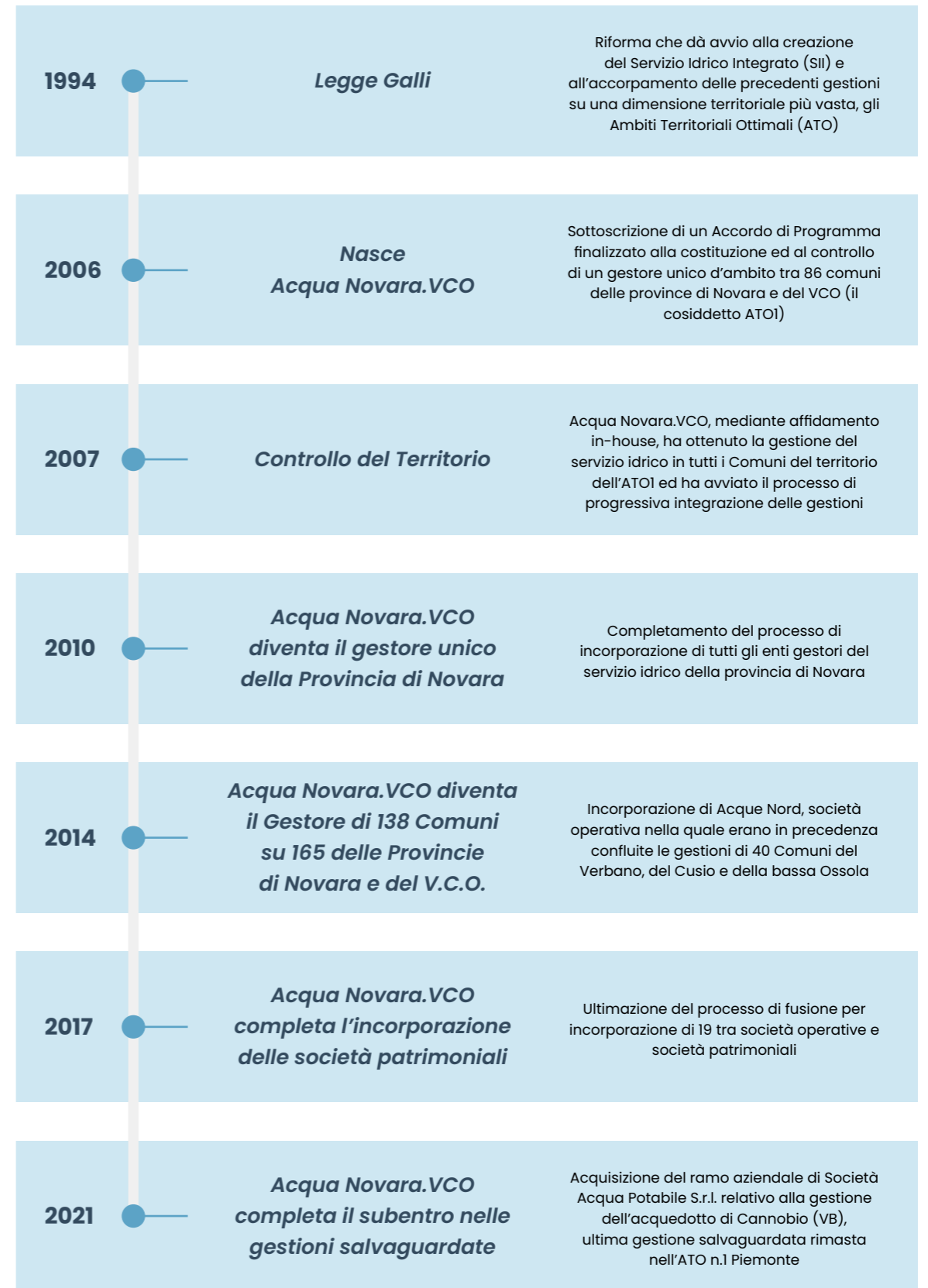
Livello	Soggetto	Funzione	Descrizione
<b>Nazionale</b>	Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare e altri	 	Definiscono le normative nazionali di settore - con particolare riferimento al D.Lgs. 152/2006 - che prevedono il superamento delle gestioni in economia e la riorganizzazione della gestione del Servizio Idrico per Ambiti Territoriali Ottimali.
	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)	 	Detiene "le funzioni relative alla regolazione e al controllo dei servizi idrici" (DL 201/11 Salva-Italia) che esercita con gli stessi poteri attribuiti dalla legge istitutiva: definisce i costi ammissibili e i criteri per la determinazione delle tariffe a copertura dei costi e le competenze in tema di qualità tecnica del servizio, verifica i piani d'ambito e predispone le "convenzioni tipo" per l'affidamento del servizio.W
	Regione Piemonte		Prevedono, con apposite norme, di temperare all'obbligo di un solo gestore su base provinciale e definiscono gli ATO.
<b>Regionale</b>	Agenzia regionale per la protezione ambientale (ARPA) e Aziende Sanitarie Locali (ASL)		Le ARPA costituiscono l'organo tecnico attraverso cui le ASL effettuano i controlli sulle acque potabili.
	Ente di Governo dell'Ambito (EGA) per l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) 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.	  	Affida il Servizio Idrico a un gestore unico e predispone la tariffa da sottoporre all'Autorità, secondo i criteri definiti da quest'ultima.
<b>Livello Provinciale - intercomunale</b>	Enti locali	 	Partecipano agli EGA e affidano in concessione d'uso gratuito le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato ai gestori affidatari del servizio. Esercitano attività di controllo analogo sul soggetto affidatario
<b>Gestori del Servizio</b>	Gestori del Servizio Idrico Integrato (SI)		Gestiscono su tutto il territorio il Ciclo Integrato dell'acqua - dalla captazione alla depurazione - erogando il servizio e realizzando gli investimenti necessari.

Schema generale di regolamentazione



Acqua Novara.VCO

La storia

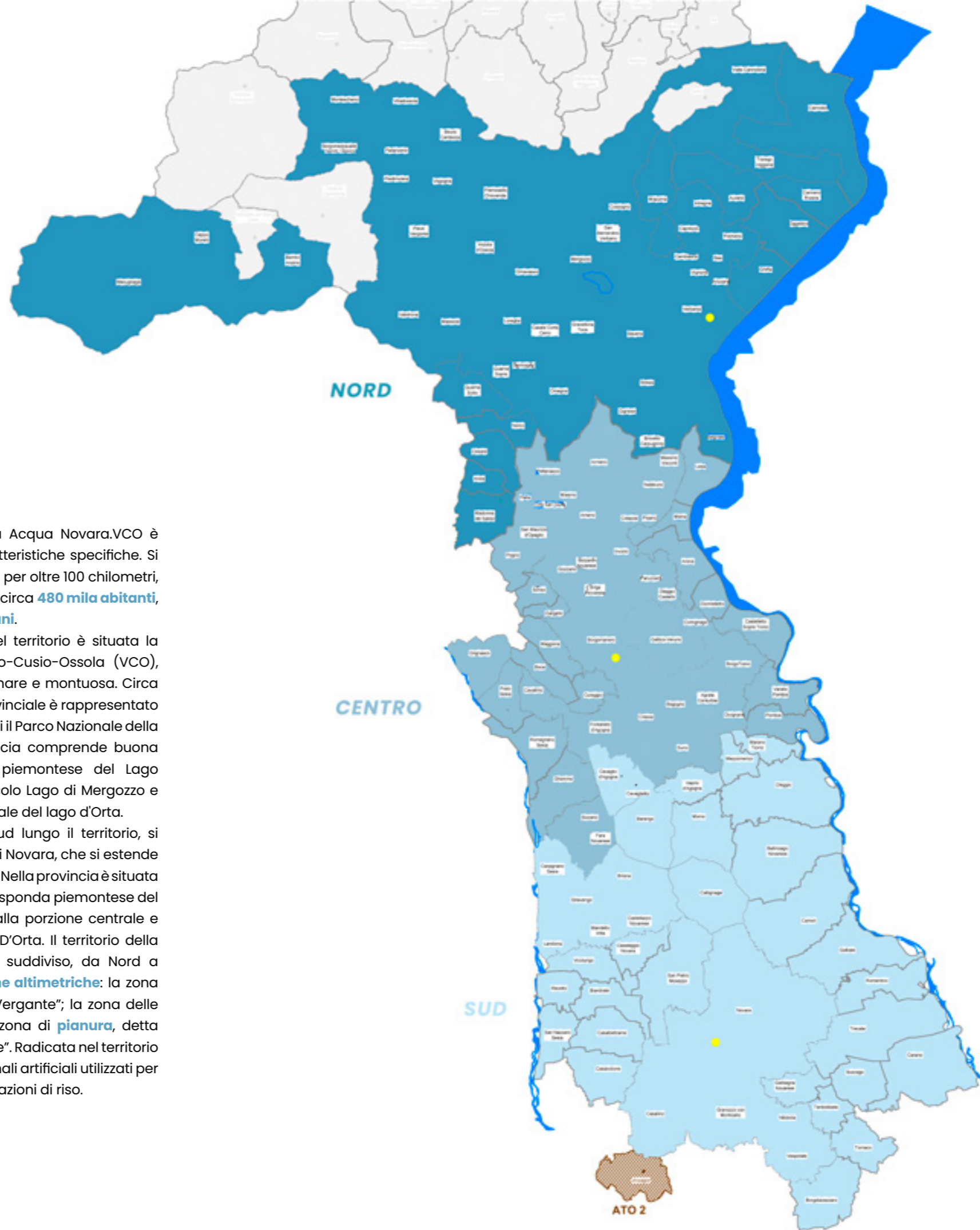


### Il territorio

Il **territorio** gestito da Acqua Novara.VCO è ampio e ricco di caratteristiche specifiche. Si estende da nord a sud per oltre 100 chilometri, ha una popolazione di circa **480 mila abitanti**, distribuita su **137 comuni**.

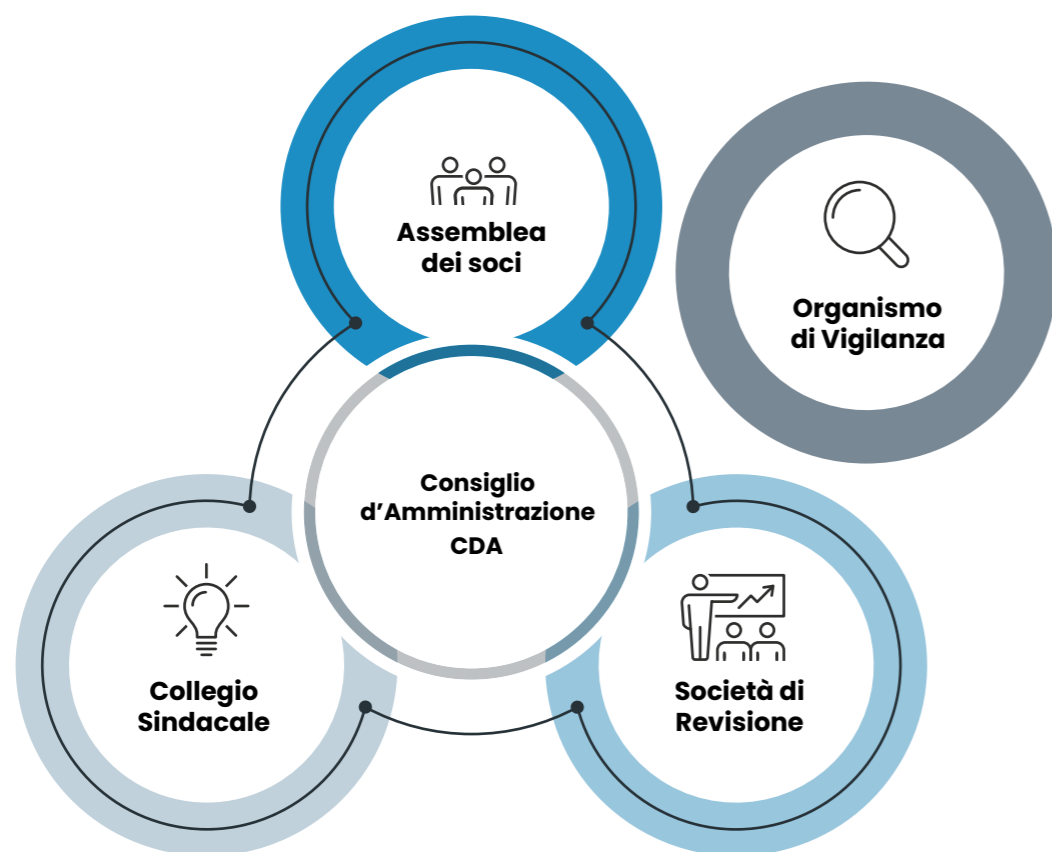
Nella parte a Nord del territorio è situata la provincia del Verbano-Cusio-Ossola (VCO), prevalentemente collinare e montuosa. Circa il 38% del territorio provinciale è rappresentato da aree protette, tra cui il Parco Nazionale della Val Grande. La provincia comprende buona parte della sponda piemontese del Lago Maggiore, oltre al piccolo Lago di Mergozzo e la porzione settentrionale del lago d'Orta.

Proseguendo verso Sud lungo il territorio, si entra nella provincia di Novara, che si estende fra i fiumi Sesia e Ticino. Nella provincia è situata la restante parte della sponda piemontese del Lago Maggiore, oltre alla porzione centrale e meridionale del Lago D'Orta. Il territorio della provincia può essere suddiviso, da Nord a Sud, in **tre diverse zone altimetriche**: la zona dei **rilievi**, detta del "Vergante"; la zona delle **colline** novaresi e la zona di **pianura**, detta anche "Basso novarese". Radicata nel territorio vi è una fitta rete di canali artificiali utilizzati per l'irrigazione delle coltivazioni di riso.



## L' Assetto Societario e la Governance

Gli organi che costituiscono il sistema di governance di Acqua Novara.VCO sono stati nominati tra il 2019 e il 2021. Il Consiglio d'Amministrazione, inoltre, ha individuato un Direttore Generale con poteri gestori e un Amministratore Delegato con poteri in ambito strategico.



### Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei Soci. Le sue delibere obbligano tutti i soci, anche se non intervenuti o dissenzienti.

#### COMPONENTI

145 Comuni delle province di Novara e VCO

#### NORME DI RIFERIMENTO

I lavori dell'Assemblea sono regolati dagli artt. 5, 13, 14, 15 e 16 del vigente Statuto societario. artt. da 9 a 22 dello statuto

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

L'Assemblea dei Soci esercita il controllo sull'attività della Società. I Soci sono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite: convocazioni delle Assemblee.

### Consiglio di Amministrazione

La società è amministrata da un Consiglio d'Amministrazione (CdA), composto da 5 membri, incluso il Presidente. L'elezione del CdA avviene nel rispetto della normativa sulla parità di accesso agli organi delle società pubbliche. I componenti, che possono essere rieletti, restano in carica per 3 anni.

#### COMPONENTI

Emanuele Terzoli - Presidente  
Daniele Barbone - AD  
Tina Bauce  
Paolo Burlone  
Silvana Rillo

L'attribuzione delle funzioni di Amministratore Delegato è stata approvata dal CdA in data 30 giugno 2020.

#### NORME DI RIFERIMENTO

Artt. dal 23 al 26 dello Statuto societario Art. 2381 Codice Civile

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

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 all'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. Il sistema di governo garantisce che non si verifichino conflitti di interesse. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile, nonché dal Codice Etico.

### Collegio sindacale

L'attività di controllo in Acqua Novara.VCO è affidata a un Collegio Sindacale composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti, tutti revisori legali iscritti all'apposito registro nel rispetto della normativa vigente. Nominato dall'assemblea degli azionisti il 6 maggio 2019.

#### COMPONENTI

Filippo Sala - Presidente  
Vera Bassetti - effettivo  
Fabrizio Zucconi - effettivo  
Corrado Torchio - supplente  
Paola Dall'Oco - supplente

#### NORME DI RIFERIMENTO

Art. 27 dello Statuto societario  
Artt. dal 2403 al 2409 bis e 2409 septies Codice Civile, comma 1

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

il Collegio esercita funzioni di vigilanza.

### Società di revisione

#### COMPONENTI

L'Assemblea dei Soci del 6 maggio 2019 ha affidato per il triennio 2019-2021 l'incarico di revisione legale dei conti e controllo contabile alla società Deloitte & Touche S.p.A.

#### NORME DI RIFERIMENTO

Art. 2409 bis e septies del Codice Civile

### Organismo di vigilanza

#### COMPONENTI

Giorgio Legnazzi- Presidente  
Maria Stella Scesa  
Ilaria Bonella  
Fino al marzo 2024 (nominato dal CdA il 30 marzo 2021)

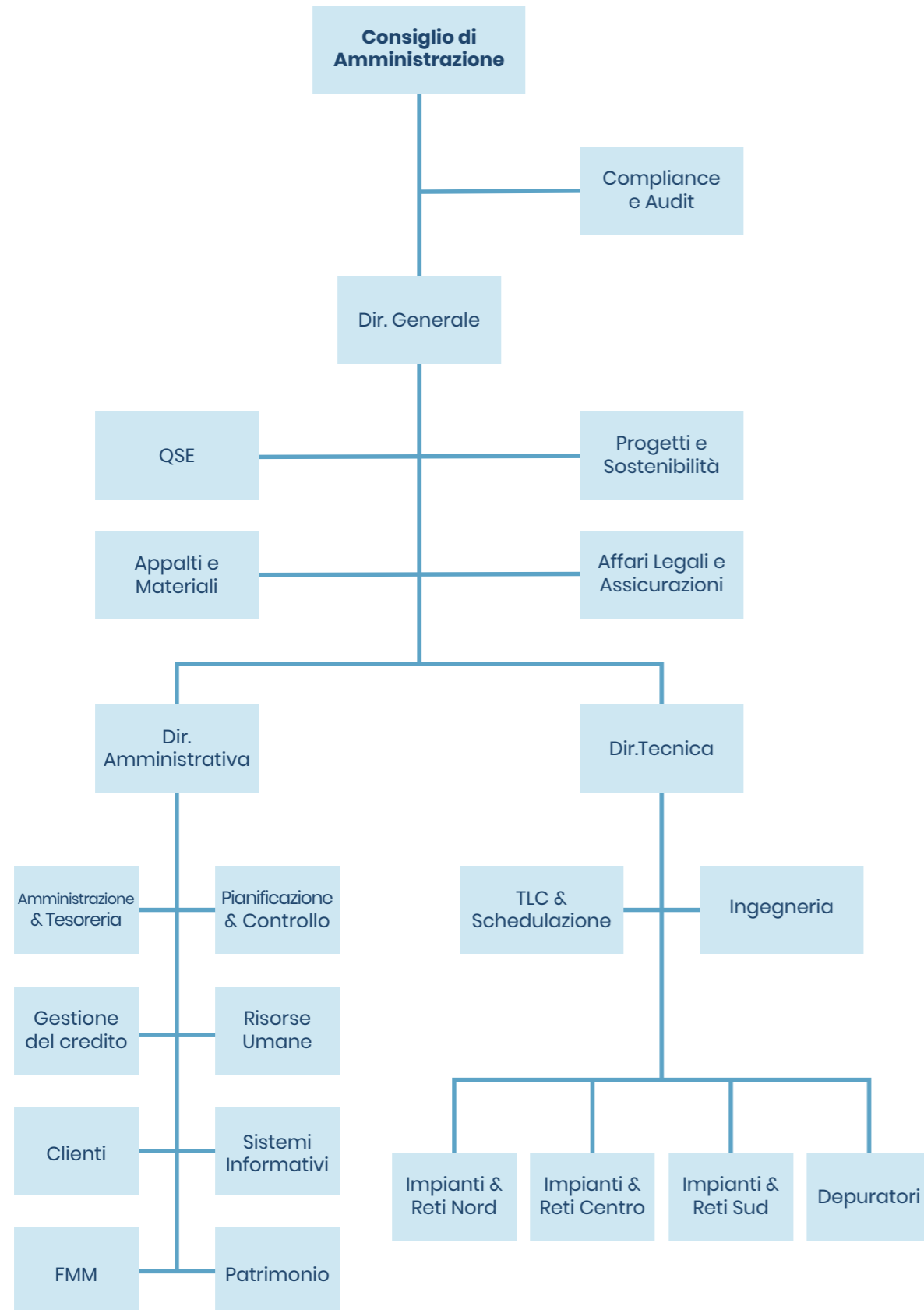
#### NORME DI RIFERIMENTO

D.Lgs. 8.06.2011, n. 231 e s.m.i.

#### FUNZIONI E ATTIVITÀ

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'Organismo di Vigilanza 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 nella relativa procedura.

### Organigramma funzionale di 1° livello



## La Mission



### Politica di Acqua Novara.VCO S.p.A.

“Fornire servizi idrici a tariffe inferiori alle medie di mercato, così da renderli più facilmente accessibili a tutti i nostri clienti, garantendo elevati standard di qualità e di sicurezza, a beneficio degli utenti e dell'ambiente e a tutela dei nostri lavoratori, per contribuire allo sviluppo sostenibile del nostro territorio”.

Questa è lo spirito che ha animato i nostri 137 Comuni soci quando hanno costituito Acqua Novara. VCO ed è la *mission* che, quotidianamente, ciascuno di noi persegue con passione e metodo.

Passione significa contribuire attivamente alla soluzione dei problemi di tutti i giorni e partecipare con entusiasmo alla realizzazione di nuovi progetti di miglioramento, percepire concretamente l'utilità del proprio lavoro con l'ambizione di migliorarsi continuamente.

Metodo significa adottare un approccio sistematico nell'analisi e nella valutazione dei processi, nella definizione e nell'aggiornamento degli standard operativi, nella verifica dei risultati e nell'individuazione delle azioni necessarie per correggere gli inevitabili errori.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, la Direzione ha adottato le seguenti strategie:

1. garantire il rispetto delle tariffe così come approvate dagli enti di governo d'ambito, tramite il controllo sistematico e la riduzione progressiva dei costi di produzione;
2. minimizzare i rischi legati alla sicurezza alimentare dell'acqua erogata, perseguendo elevati standard di potabilità;
3. prevenire l'inquinamento ambientale tramite il progressivo miglioramento degli scarichi dei depuratori, l'efficientamento energetico degli impianti e la riduzione delle perdite idriche;
4. garantire la continuità del servizio adottando le migliori tecniche disponibili negli interventi manutentivi e pianificando accuratamente la gestione delle emergenze idriche in condizioni di guasto o siccità;
5. soddisfare le richieste degli utenti nel rispetto dei tempi, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi e dagli standard definiti dagli enti di governo, attraverso la progressiva informatizzazione dei processi;
6. garantire il controllo delle normative e delle prescrizioni applicabili dotandosi di sistemi di gestione volontari certificati;
7. garantire un sistema efficace di comunicazione interna ed esterna su argomenti aventi un impatto sulla sicurezza alimentare;
8. fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, allo scopo, alle dimensioni e al contesto di Acqua Novara. VCO e alla natura specifica dei rischi e alle opportunità per la salute, sicurezza sul lavoro;
9. impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti, mediante azioni di comunicazioni e sensibilizzazione;
10. impegno nell'eliminazione dei pericoli e minimizzare i rischi per i lavoratori tramite l'adozione di procedure e programmi di miglioramento orientati all'obiettivo “zero infortuni”;
11. impegno nel fissare obiettivi per il miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione applicati;
12. destinare il 100% delle risorse economiche e finanziarie agli investimenti necessari per l'industrializzazione e l'efficientamento del servizio;
13. in merito al laboratorio di analisi interno:
  - garantire la corretta applicazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo del Sistema di gestione qualità predisposto nel rispetto dei requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e degli ulteriori requisiti fissati dall'Ente di accreditamento;
  - soddisfare le necessità dei ns. clienti interni, delle autorità di legge e delle organizzazioni preposte ai controlli;
  - garantire che tutto il personale coinvolto nelle attività di prova abbia le necessarie competenze, abbia familiarità con la documentazione di sistema e attui nel proprio lavoro le politiche e le procedure definite dal sistema di gestione;
  - perseguire una buona pratica professionale per garantire la qualità delle prove effettuate, in conformità ai metodi stabiliti;
  - garantire lo sviluppo e l'attuazione del sistema di gestione e il miglioramento continuo della sua efficacia;
  - garantire l'imparzialità del personale di laboratorio. A tal fine il compenso economico del personale di laboratorio è indipendente dal numero di prove effettuate, lo stesso personale non dipende dai responsabili dei servizi che gestiscono i processi che influenzano le caratteristiche delle acque distribuite e scaricate, ove possibile si opta per metodi che limitino le interpretazioni dei dati da parte del personale di laboratorio e si cerca di garantire la rotazione del personale che effettua le analisi

La miglior garanzia di successo per la nostra Azienda è la crescita umana e professionale dei nostri dipendenti, che ci impegniamo ad accompagnare con percorsi di formazione e con 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.

Novara, 7/05/2021

## I Numeri

### L'Azienda

Descrizione	udm	2020
<b>Numero di comuni serviti</b>		
Acquedotto	n.	132
Fognatura	n.	133
Depurazione	n.	137
<b>Superficie servita</b>		
Acquedotto	km2	2.284
Fognatura	km2	2.337
Depurazione	km2	2.405
<b>Popolazione residente servita</b>		
Acquedotto	n.	472.044
Fognatura	n.	477.148
Depurazione	n.	480.502
<b>Utenti</b>		
Acquedotto	n.	180.598
Fognatura	n.	165.871
Depurazione	n.	164.183
<b>Utenti finali</b>		
Acquedotto	n.	283.787
Fognatura	n.	265.554
Depurazione	n.	263.397
<b>Dipendenti</b>		
	n.	270
Dirigenti	n.	4
Quadri	n.	20
Impiegati	n.	142
Operai	n.	104
<b>Sportelli</b>		
	n.	2
<b>Impianti idroelettrici</b>		
numero	n.	1
Potenza elettrica installata	KW	97
<b>Case dell'acqua</b>		
	n.	38



## I Numeri

### Il ciclo idrico integrato



### L'Acquedotto

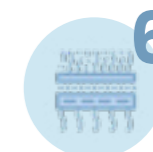
Descrizione	udm	2020
Fonti di approvvigionamento	n.	876
- Pozzi	n.	325
- Sorgenti	n.	554
- Captazione superficiale	n.	52
- Produzione % Pozzi sul totale	%	77
- Produzione % Sorgenti sul totale	%	14
- Produzione % Acque Superficiali sul totale	%	9
MC immessi in rete	mc	69.921.240
Impianti di potabilizzazione	n.	47
MC al trattamento di potabilizzazione	mc	13.329.845
Impianti di disinfezione	n.	450
Serbatoi	n.	581
Lunghezza totale rete idrica	km	3.853
MC erogati all'utenza	mc	39.706.788
Utenze servite da contatore	n.	175.598
Campioni di controllo qualità acqua eseguiti	n.	4.427
Parametri analizzati nei campioni	n.	109.723

### La Fognatura

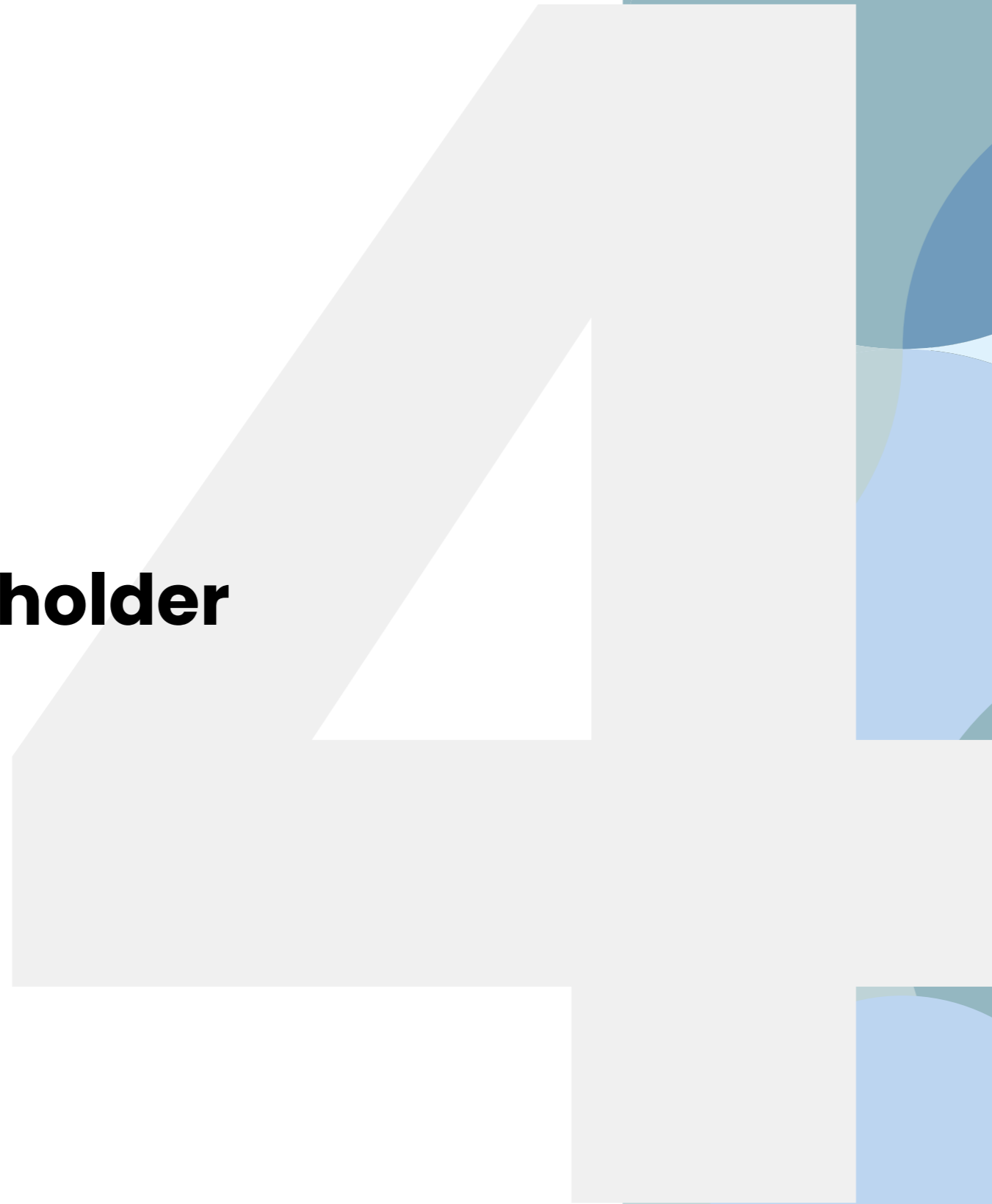
Descrizione	udm	2020
Lunghezza totale rete fognaria	km	2.801
Lunghezza totale della rete di fognatura nera	km	330
Lunghezza totale della rete di fognatura mista	km	2.471
Stazioni di sollevamento	n.	283
Numero totale di scaricatori di piena gestiti	n.	568
Campioni prelevati sul territorio	n.	612
Scarichi industriali gestiti	n.	285

### La Depurazione

Descrizione	udm	2020
Numero complessivo di impianti di depurazione (incluse vasche Imhoff)	n.	178
Con potenzialità A.E. < 2.000	n.	157
Con potenzialità 2.000 <= A.E. < 10.000	n.	8
Con potenzialità 10.000 <= A.E. < 100.000	n.	11
Con potenzialità A.E. >= 100.000	n.	2
Volume totale depurato	mc	69.666.942



# Gli Stakeholder



# Gli Stakeholder

Questo bilancio di sostenibilità intende, come detto, rappresentare un nuovo modo di operare. Una delle conseguenze è la necessità di promuovere il dialogo con il territorio servito e di favorire il coinvolgimento degli Stakeholder, ovvero quegli individui, o gruppi, portatori di interesse nei confronti di Acqua Novara.VCO.



## Analisi di Materialità

Con l'analisi di Materialità si identificano ed esaminano tematiche di tipo ambientale, sociale, di governance ed economico, sia dal punto di vista del management aziendale che degli stakeholder.

Il coinvolgimento degli stakeholder, come detto, è essenziale per strutturare un documento che non risulti autoreferenziale,

bensì per far emergere le tematiche rilevanti sulle quali l'azienda è chiamata a rendicontare e a migliorarsi.

Per ciascuna delle 4 aree sono state individuate le seguenti tematiche:

### Governance

- Prevenzione della corruzione in azienda
- Codice etico e di condotta dei dipendenti
- Coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali dell'azienda
- Trasparenza nella comunicazione di informazioni aziendali
- Certificazioni aziendali e sistema di gestione

### Economiche

- Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D
- Distribuzione valore economico agli stakeholder
- Relazioni con fornitori

### Ambientali

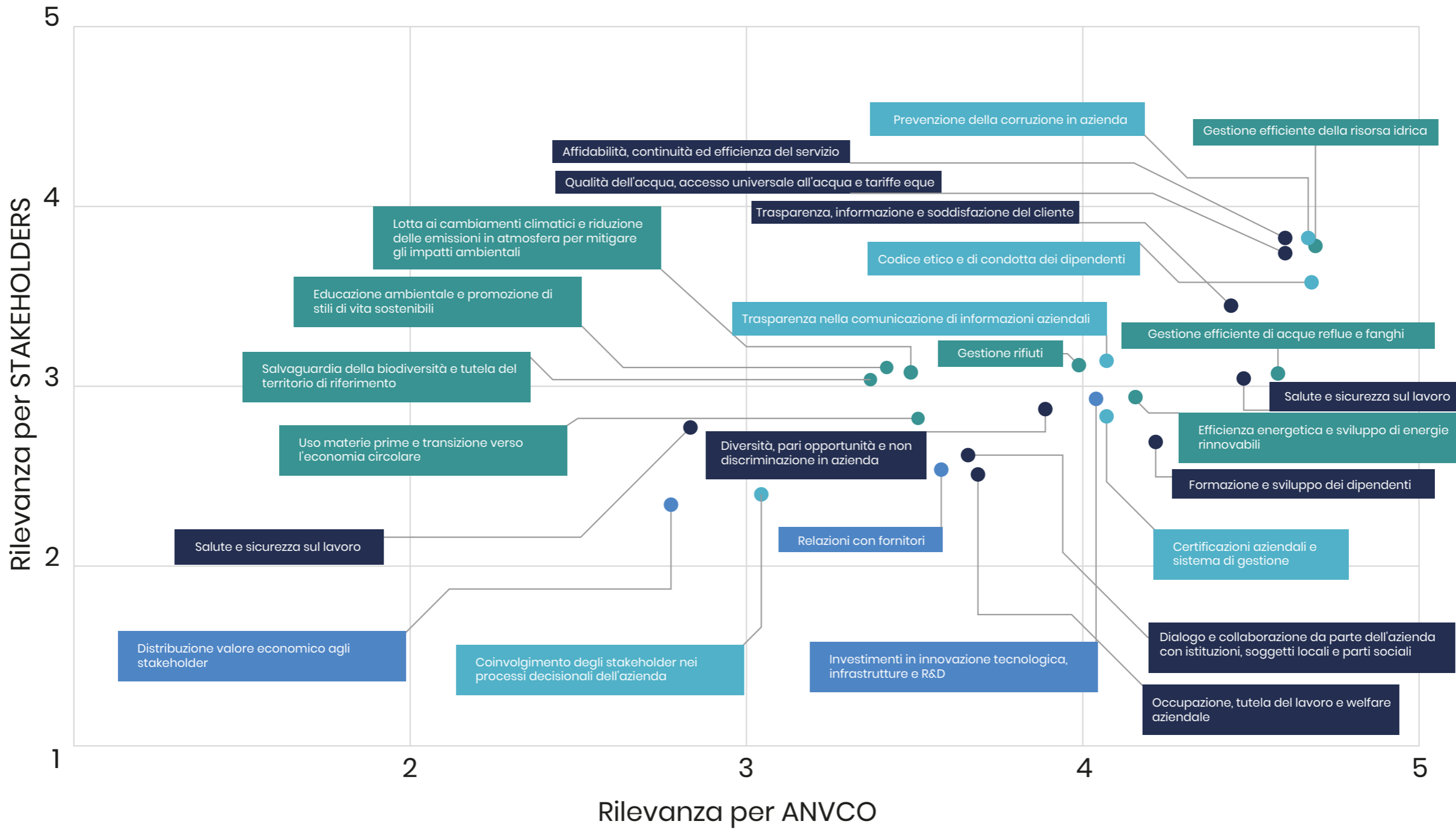
- Gestione efficiente della risorsa idrica
- Efficienza energetica e sviluppo di energie rinnovabili
- Gestione efficiente di acque reflue e fanghi
- Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili
- Gestione rifiuti
- Salvaguardia della biodiversità e tutela del territorio di riferimento
- Lotta ai cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni in atmosfera per mitigare gli impatti ambientali
- Uso materie prime e transizione verso l'economia circolare

### Sociali

- Salute e sicurezza sul lavoro
- Trasparenza, informazione e soddisfazione del cliente
- Formazione e sviluppo dei dipendenti
- Diversità, pari opportunità e non discriminazione in azienda
- Qualità dell'acqua, accesso universale all'acqua e tariffe eque
- Occupazione, tutela del lavoro e welfare aziendale
- Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio
- Servizi aggiuntivi al consumatore
- Dialogo e collaborazione da parte dell'azienda con istituzioni, soggetti locali e parti sociali

### Matrice Materialità

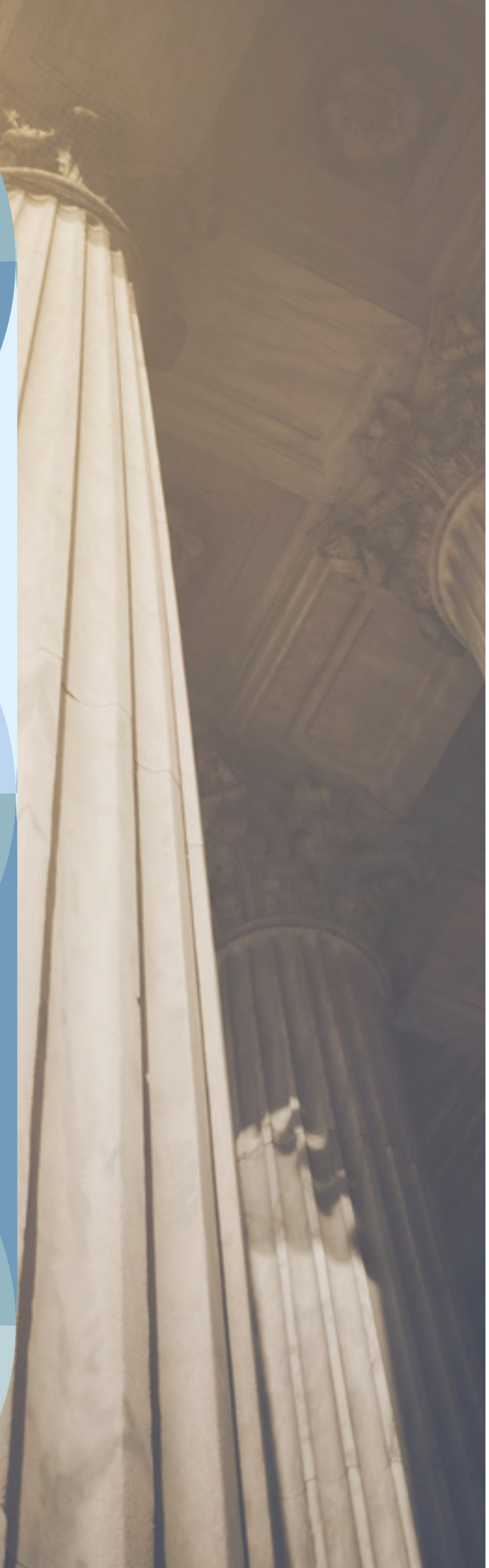
Questo bilancio di sostenibilità intende, come detto, rappresentare un nuovo modo di operare. Una delle conseguenze è la necessità di promuovere il dialogo con il territorio servito e di favorire il coinvolgimento degli Stakeholder, ovvero quegli individui, o gruppi, portatori di interesse nei confronti di Acqua Novara.VCO.



#### Legenda

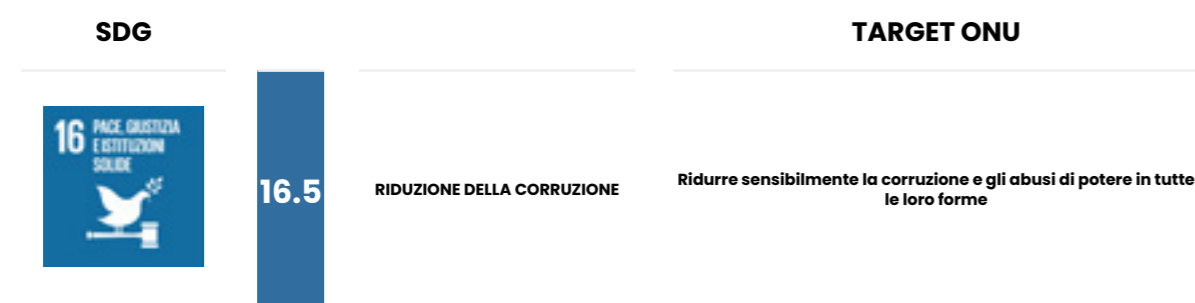
- **Governance**
- **Ambientali**
- **Sociali**
- **Economiche**

# Le Tematiche di Governance



# Prevenzione della corruzione in azienda

## Per uno sviluppo sostenibile



## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Adozione del Piano triennale della prevenzione e della corruzione	si/no	si	16.5
Segnalazioni Whistleblowing anno 2020	n.	-	16.5

### Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione

Acqua Novara.VCO - in attuazione delle disposizioni normative e delle deliberazioni dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) - si è dotata di un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC).

Le finalità del PTPC di Acqua Novara.VCO sono quelle indicate della L. n. 190/2012, ossia:

- Individuare le attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione;
- Prevedere, per le attività individuate al punto che precede, meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni idonei a prevenire il rischio di corruzione;
- Prevedere obblighi di informazione nei confronti del responsabile della Prevenzione della Corruzione chiamato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del piano;
- Monitorare i rapporti tra l'Azienda e i soggetti che con la stessa stipulano contratti;
- Individuare specifici obblighi di trasparenza ulteriori rispetto a quelli previsti da disposizioni di legge.

Gli obiettivi strategici del presente Piano, in linea con gli obiettivi del PNA, sono i seguenti:

- Ridurre le opportunità e probabilità che si manifestino casi di corruzione;
  - Incrementare la capacità da parte della Società di scoprire eventuali casi di corruzione;
- In ogni caso creare un contesto sfavorevole alla corruzione, tramite una idonea attività di formazione/informazione del proprio personale dipendente e dei soggetti con cui l'Azienda si interfaccia e la divulgazione del presente documento e piano triennale.

L'obiettivo che si intende perseguire è l'adozione di un approccio globale alle strategie da adottare per la prevenzione alla corruzione, la trasparenza e l'integrità in sinergia con il Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato. Il PTPC di Acqua Novara.VCO, approvato dal CdA, è pubblicato sul sito aziendale nella sezione "Società Trasparente" insieme ad atti, documenti, informazioni e dati che consentono forme diffuse di controllo sull'agire amministrativo, sull'utilizzo delle risorse pubbliche e sulle modalità di azione per il raggiungimento degli obiettivi.

Il Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza vigila sul rispetto degli obblighi di trasparenza e di prevenzione della corruzione. La società ha attribuito all'Organismo di Vigilanza (ODV) le funzioni tipiche dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), che ha provveduto all'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione relativi alla trasparenza al 30 giugno 2020.

Per un adeguato livello di trasparenza e prevenzione della corruzione è fondamentale il ruolo attivo di ogni persona che si relaziona con Acqua Novara.VCO, sia esso dipendente, fornitore o cliente. Per questo la società ha previsto apposite modalità di segnalazione di violazione di norme di legge, regolamenti o illeciti tentati o commessi, garantendo l'assoluta tutela della riservatezza e la protezione contro eventuali forme di ritorsione. Anche il Codice Etico costituisce elemento essenziale del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione di Acqua Novara.VCO e strumento operativo finalizzato alla prevenzione e repressione degli illeciti, anche di tipo corruttivo, all'interno della società.

# Codice etico e di condotta dei dipendenti

## Per uno sviluppo sostenibile



## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Adozione di un Codice Etico	si/no	si	16.6

### Il Codice Etico

Acqua Novara.VCO si è dotata, nel 2016, di un Codice Etico come base per lo svolgimento dell'attività della Società, al fine di svolgere la propria attività d'impresa riferendosi a principi etici ricavabili da un patrimonio, consolidato nel tempo, di valori individuali e societari.

Tali valori, cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari livelli di responsabilità, concorrono con i propri atti allo svolgimento della complessiva attività di Acqua Novara.VCO, compresi i consulenti e gli altri collaboratori esterni comunque denominati, sono principalmente:


- **L'integrità morale, l'onestà personale e la correttezza nei rapporti interni ed esterni;**
- **La trasparenza nei confronti degli azionisti, dei portatori di interessi correlati e del mercato;**
- **Il rispetto dei dipendenti e l'impegno a valorizzarne le capacità professionali;**
- **L'impegno sociale;**
- **La tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente;**

Il documento contiene quindi l'insieme di quei valori, principi, e regole di comportamento che permettono di svolgere ogni attività nell'osservanza della legge con integrità, correttezza e rispetto della persona.

Il Codice Etico è soggetto a una revisione periodica, che nel caso di Acqua Novara.VCO è avvenuta a giugno 2020, tramite aggiornamento ed approvazione da parte del CdA. Il documento viene consegnato a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione e pubblicato sul sito web della società. Il personale aziendale, in particolare, 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.

# Coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali dell'azienda

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU
 12.6	<b>INCORAGGIARE LE AZIENDE AD ADOTTARE PRATICHE SOSTENIBILI</b> Incoraggiare le aziende, in particolare quelle grandi e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e ad integrare le informazioni sulla sostenibilità nel loro ciclo di rendicontazione.

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Rendicontazione di sostenibilità certificata	si/no	no	12.6

Come introdotto nel capitolo 4 di questo bilancio di sostenibilità, l'obiettivo di Acqua Novara.VCO per l'immediato futuro, in termini di rendicontazione di sostenibilità, è quello di ampliare il proprio raggio d'azione coinvolgendo direttamente gli stakeholder nella scelta delle tematiche rilevanti per l'azienda.

Questo esercizio è fondamentale in quanto, grazie al loro contributo, sarà possibile per l'azienda eseguire l'analisi di materialità in modalità attiva (interpellando direttamente gli stakeholder senza chiedere al personale interno di "immedesimarsi" nelle varie categorie).

Nei prossimi mesi Acqua Novara.VCO si impegnerà per creare una modalità di interazione con gli stakeholder dinamica, rapida ed efficace. Oltre all'obiettivo della costruzione della matrice di materialità, l'azienda intende, a partire dai risultati ottenuti, creare un dialogo continuo e proficuo con i propri portatori di interesse, per individuare le tematiche da approfondire nei futuri esercizi di rendicontazione.

Infatti, così come le 25 tematiche ad oggi individuate sono rilevanti per l'esercizio corrente, quelle che scaturiranno dal dialogo con gli stakeholder andranno a delineare il perimetro di azione di Acqua Novara.VCO. Seguendo questa modalità l'azienda potrà misurare il coinvolgimento degli stakeholder e permettergli di divenire parte attiva delle decisioni aziendali.





# Trasparenza nella comunicazione di informazioni aziendali

## Per uno sviluppo sostenibile



## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Organismo di vigilanza interno (ODV)	si/no	si	16.6
Definizione di una Politica Aziendale	si/no	si	16.6

### Modello di organizzazione, gestione e controllo

*“Il modello di organizzazione e gestione (o “modello ex d.lgs. n. 231/2001”), indica un modello organizzativo adottato da persona giuridica, o associazione priva di personalità giuridica, volto a prevenire la responsabilità penale degli enti. La sua definizione è fornita principalmente all’interno dell’articolo 6 del Decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231”.*

Con il Decreto è stato introdotto nell’ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa (riferibile alla responsabilità penale) a carico degli Enti per alcuni reati commessi, nell’interesse o vantaggio degli stessi, sia come persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione degli Enti stessi o di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone fisiche che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo degli Enti medesimi, sia come persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati. Tale responsabilità si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto.

Grazie all’introduzione del sistema di controllo imprenditoriale, la società risponde sia alla funzione di previsione normativa che a quella di promozione e consolidamento di una cultura aziendale ispirata ai valori dichiarati. Infatti la società ritiene che la scelta di adozione del presente Modello possa costituire, insieme al Codice Etico e ad elementi della governance societaria, uno strumento di **sensibilizzazione** per 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. A partire da ottobre 2019 il “Modello 231” è stato revisionato al fine di adeguarlo ai numerosi mutamenti organizzativi e agli aggiornamenti normativi succedutisi negli anni. La nuova versione è stata approvata nel giugno 2020 e aggiornata, con approvazione del CdA, il 30 marzo 2021.

In attuazione a quanto previsto dal Decreto, il CdA ha inoltre affidato ad un organismo collegiale (composto da soggetti in possesso dei requisiti previsti dal Decreto) l’incarico di assumere le funzioni di organismo di controllo interno, l’“Organo di vigilanza” (OdV), con il compito di vigilare sul funzionamento, sull’efficacia e sull’osservanza del Modello stesso, nonché di curarne l’aggiornamento.

All’OdV è affidato sul piano generale il compito di vigilare:

- Sull’osservanza delle prescrizioni del Modello da parte dei destinatari, in relazione alle diverse tipologie di reato contemplate dal Decreto;
- Sulla reale efficacia ed effettiva capacità del Modello, in relazione alla struttura aziendale, di prevenire la commissione dei reati di cui al Decreto;
- Sull’opportunità di aggiornamento del Modello, in relazione alle mutate condizioni aziendali e alle novità legislative e regolamentari.

Per il perseguimento di tali obiettivi vigila sull’osservanza del “Modello 231” e sulla sua validità e adeguatezza tramite:

- Verifica, controllo e monitoraggio sui flussi informativi delle aree aziendali coinvolte in processi sensibili
- Programma annuale di verifiche e audit interni concordato con il vertice aziendale
- Coordinamento con il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza
- Efficace attività formativa/informativa per sostenere e diffondere gli aggiornamenti del Modello.

## Privacy

L'obiettivo del Codice della privacy è di riordinare la normativa in tema di trattamento dei dati personali, riunendo in un unico contesto la legge 675/1996 e tutti gli altri decreti legislativi, regolamenti e codici deontologici che si sono succeduti.

In materia di protezione di dati personali, dal 25 maggio 2018 è in vigore il Regolamento UE 2016/679 -GDPR- e il testo aggiornato del Codice Privacy (D.lgs. 101/2018). In attuazione della normativa Acqua Novara.VCO ha individuato e nominato il Responsabile Protezione Dati (DPO) con compiti consultivi e di controllo.

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali da parte di Acqua Novara.VCO ha le seguenti finalità:

- Attivazione procedura di sopralluogo per allaccio idrico; stipula ed esecuzione di contratto fornitura d'acqua potabile e/o presa antincendio; eventuale attivazione procedura di voltura/subentro, di variazione di recapito o di altri dati contrattuali; emissione delle bollette di consumo;
- Provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica di Acqua Novara.VCO, in particolare per: esigenze preliminari alla stipulazione di un contratto; adempimento degli obblighi contrattuali nei confronti dell'interessato dando esecuzione ad ogni atto, pluralità d'atti od insieme di operazioni necessarie all'adempimento dei predetti obblighi; dare esecuzione presso ogni ente pubblico o privato agli adempimenti connessi o strumentali al contratto; dare esecuzione ad adempimenti di obblighi di legge.




In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto della citata legge.

Acqua Novara.VCO ritiene necessario assicurare la tutela dei dati personali assicurando:

- La confidenzialità dei dati, accessibili solo a chi è autorizzato a trattarli;
- L'integrità delle informazioni: protezione, precisione e completezza dei dati e dei metodi per la loro elaborazione;
- La disponibilità delle informazioni: esercizio dei diritti da parte degli interessati.

# Certificazioni aziendali e sistema di gestione

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU
 12.6	<b>INCORAGGIARE LE AZIENDE AD ADOTTARE PRATICHE SOSTENIBILI</b> Incoraggiare le aziende, in particolare quelle grandi e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e ad integrare le informazioni sulla sostenibilità nel loro ciclo di rendicontazione.
 12.7	<b>12.7. PROMUOVERE PRATICHE DI APPALTI PUBBLICI SOSTENIBILI</b> Promuovere pratiche di appalti pubblici sostenibili, in conformità con le politiche e le priorità nazionali.
 13.2	<b>GESTIONE SOSTENIBILE E UTILIZZO EFFICIENTE DELLE RISORSE</b> Integrare le misure relative al cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali.

# Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Numero di certificazioni	n.	5	12.6

## Certificazioni e accreditamenti Acqua Novara.VCO

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza Alimentare, Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro di Acqua Novara.VCO è certificato secondo le norme: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 22000:2005 e OHSAS 18001:2007. Nel corso della settimana compresa tra il 17 ed il 21 maggio 2021 è prevista la transizione dalla norma 18001 alla norma ISO 45001, mentre ad ottobre vi sarà la transizione alla versione aggiornata del 2018 della norma ISO 22000.

Di seguito si riporta uno schema di sintesi delle certificazioni/accreditamento in possesso di Acqua Novara.VCO:

NORMA	DESCRIZIONE	CAMPO DI APPLICAZIONE	ANNO PRIMO RILASCIO CERTIFICAZIONE / ACCREDITAMENTO
UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità	È in assoluto la norma di riferimento per la gestione della qualità più conosciuta nel mondo, attualmente utilizzata da oltre 750.000 organizzazioni in 161 Paesi, che costituisce lo standard non solo per i sistemi di gestione della qualità, ma per i sistemi di gestione in genere.	Gestione della relazione con il cliente relativamente al "ciclo integrato dell'acqua" attraverso i canali Call Center, sportelli e web	2010
UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale	È lo standard internazionale di riferimento per la gestione degli impatti ambientali ed è un importante elemento di garanzia che le attività aziendali siano conformi alle autorizzazioni ed alle norme applicabili.	Gestione impianti di depurazione di acque reflue urbane e trattamento di rifiuti speciali non pericolosi allo stato liquido nei comuni di Novara, Briga Novarese, Omegna, Lesa, Dormelletto, Bellinzago Novarese, Cerano, Fara Novarese, Gravello Toce, Verbania, Mergozzo e Cannobio	2007
UNI EN ISO 22000:2005 Sistema di gestione sicurezza alimentare	È lo standard di riferimento per la gestione della sicurezza dei prodotti del settore alimentare. Lo standard è basato sui principi dell'HACCP definiti dal Codex Alimentarius.	Emungimento, trattamento e distribuzione di acqua potabile agli utenti di Acqua Novara.VCO	2012

NORMA	DESCRIZIONE	CAMPO DI APPLICAZIONE	ANNO PRIMO RILASCIO CERTIFICAZIONE / ACCREDITAMENTO
BS OHSAS 18001:2007 Sistema di gestione della sicurezza e salute sul luogo di lavoro	La conformità allo standard internazionale OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) assicura l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, fornendo così a tutti gli interlocutori la garanzia di conformità alle politiche di sicurezza specificate	Gestione del servizio idrico integrato nelle province di Novara e Verbania Cusio Ossola comprensiva di gestione di reti idriche e fognarie, di impianti, di depuratori	2016

Oltre alla certificazione dei sistemi di gestione, il laboratorio di analisi è in possesso dell'accreditamento ai sensi della norma ISO 17025:2018, rilasciato da ACCREDIA. Nel mese di giugno è prevista l'estensione all'accreditamento per le seguenti prove sulla matrice acque potabili:

- Metalli: Alluminio, Antimonio, Arsenico, Cadmio, Cromo, Ferro, Manganese, Nichel, Piombo, Rame, Selenio, Vanadio, Zinco;
- Anioni: Cloruri, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Solfati;
- Calcio, Ione Ammonio, Magnesio, Potassio, Sodio.

NORMA	DESCRIZIONE	CAMPO DI APPLICAZIONE	ANNO PRIMO RILASCIO CERTIFICAZIONE / ACCREDITAMENTO
UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura	Essere accreditati ACCREDIA (L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO) significa accertare e vigilare sui requisiti tecnici ed organizzativi dei Laboratori di prova in modo che siano garantiti i riferimenti metrologici, l'affidabilità e la ripetibilità delle procedure impiegate, l'uso delle strumentazioni adeguate, la competenza del personale, l'imparzialità del personale addetto alle prove e del giudizio tecnico emesso dal Laboratorio.	Accreditamento su matrice acqua potabile per le seguenti prove: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Batteri coliformi;</li> <li>• Escherichia coli;</li> <li>• Conducibilità elettrica;</li> <li>• pH;</li> <li>• Enterococchi</li> </ul>	2019

# Le Tematiche Ambientali



# Gestione efficiente della risorsa idrica

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p>6.1</p>	<p><b>GARANTIRE L'ACCESSO ALL'ACQUA POTABILE PULITA</b></p> <p>Entro il 2030, raggiungere un accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura ed economica per tutti</p>	
 <p>6.4</p>	<p><b>AUMENTARE L'EFFICIENZA DELL'USO DELL'ACQUA E GARANTIRE L'APPROVVIGIONAMENTO DI ACQUA DOLCE</b></p> <p>Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza dell'uso dell'acqua in tutti i settori e garantire prelievi e approvvigionamento sostenibili di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre sostanzialmente il numero di persone che soffrono di scarsità d'acqua</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Min mc acqua immessa in rete nel 2020</li> <li>• Perdite lineari (MIa)</li> <li>• Perdite % (MIb)</li> <li>• Indicatori di consumo specifico Acquedotto</li> <li>• Indicatori di consumo specifico Depurazione (rispetto ai Mc depurati)</li> </ul>
 <p>7.3</p>	<p><b>RADDOPPIARE IL TASSO DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ENERGETICA</b></p> <p>Entro il 2030, raddoppiare il miglioramento dell'efficienza energetica.</p>	

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Min mc acqua immessa in rete nel 2020	mc	69.921.240	6.1
Perdite lineari (MIa)	mc/km/gg	21,43 Classe C	6.4
Perdite % (MIb)	%	43,2 Classe C	6.4



# Gestione efficiente di acque reflue e fanghi

## Per uno sviluppo sostenibile



## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Mln mc acque reflue depurate dagli impianti gestiti	mc	69.666.942	6.3
Mc acqua depurata riutilizzata	mc	0	6.3



# Gestione rifiuti

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 12.4	<p><b>ENTRO IL 2030, RAGGIUNGERE LA GESTIONE ECO-COMPATIBILE DI SOSTANZE CHIMICHE E DI TUTTI I RIFIUTI DURANTE IL LORO INTERO CICLO DI VITA, IN CONFORMITÀ AI QUADRI INTERNAZIONALI CONCORDATI, E RIDURRE SENSIBILMENTE IL LORO RILASCIO IN ARIA, ACQUA E SUOLO PER MINIMIZZARE IL LORO IMPATTO NEGATIVO SULLA SALUTE UMANA E SULL'AMBIENTE</b></p>	<p>Entro il 2030, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rifiuti recuperati tra pericolosi e non (Rifiuti prodotti avviati a recupero)</li> <li>Fanghi di depurazione destinati a recupero</li> <li>Fanghi da depurazione prodotti (tal quale)</li> </ul>
 12.5	<p><b>ENTRO IL 2030, RIDURRE IN MODO SOSTANZIALE LA PRODUZIONE DI RIFIUTI ATTRAVERSO LA PREVENZIONE, LA RIDUZIONE, IL RICICLO E IL RIUTILIZZO</b></p>	<p>Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Smaltimento fanghi in discarica (M5) - %tSS smaltiti a discarica sul totale</li> <li>Percentuale SS media</li> <li>Rifiuti prodotti</li> </ul>

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Rifiuti recuperati tra pericolosi e non (Rifiuti prodotti avviati a recupero)	t	18.989	12.4
Fanghi di depurazione destinati a recupero	t	18.250	12.4
Fanghi da depurazione prodotti (tal quale)	t	24.209	12.5
Smaltimento fanghi in discarica (M5) - %tSS smaltiti a discarica sul totale	%	24,95 classe C	12.4
Percentuale SS media	%	21,8	12.5
Rifiuti prodotti	t	26.133	12.5



# Lotta ai cambiamenti climatici e riduzione delle emissioni in atmosfera per mitigare gli impatti ambientali

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p>6.5</p>	<p><b>IMPLEMENTARE LA GESTIONE INTEGRATA DELLE RISORSE IDRICHE</b></p> <p>Entro il 2030, attuare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione con altre aziende, se del caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetti di cooperazione sulla gestione dell'acqua nei bacini idrografici</li> </ul>
 <p>11.5</p>	<p><b>RIDURRE LE PERDITE DOVUTE AI DISASTRI AMBIENTALI</b></p> <p>Entro il 2030, ridurre in modo significativo il numero di morti e il numero di persone colpite e diminuire in modo sostanziale le perdite economiche dirette relative al prodotto interno lordo globale causate da catastrofi, comprese le catastrofi legate all'acqua, con particolare attenzione alla protezione dei poveri e delle persone in situazioni di vulnerabilità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione di un piano locale di adattamento al clima</li> <li>• Numero di progetti realizzati secondo gli standard individuati dal piano</li> <li>• Numero di progetti realizzati previsti nel piano</li> </ul>
 <p>13.1</p>	<p><b>RAFFORZARE LA RESILIENZA E LA CAPACITÀ DI ADATTAMENTO ALLE CATASTROFI CONNESSI AL CLIMA</b></p> <p>Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo di carburante ad alta emissione di CO2 (Diesel)</li> <li>• Consumo di carburante ad alta emissione di CO2 (Benzina)</li> <li>• Consumo di Metano per autotrazione</li> <li>• Consumo di Elettricità per autotrazione</li> <li>• Emissioni totali di GHG (Scope 1) - Market Based tCO2e</li> </ul>
 <p>13.2</p>	<p><b>INTEGRARE LE MISURE DI CAMBIAMENTO CLIMATICO NELLE POLITICHE E NELLA PIANIFICAZIONE</b></p> <p>Integrare le misure relative al cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissioni totali di GHG (Scope 2) - Market Based tCO2e</li> <li>• Indice di intensità di emissioni di GHG (Market Based)</li> <li>• Emissioni idi GHG risparmiate grazie ad acquisto EE Green tCO2e</li> </ul>

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Redazione di un piano locale di adattamento al clima	si/no	No*	13.1
Consumo di carburante ad alta emissione di CO2 (Diesel)	l	128.420	13.2
Consumo di carburante ad alta emissione di CO2 (Benzina)	l	10.063	13.2
Consumo di Metano per autotrazione	mc	0	13.2
Consumo di Elettricità per autotrazione	KWh	2.749	13.2

\*E' stata avviata una collaborazione con Politecnico di Milano per la redazione del piano





# Efficienza energetica e sviluppo di energie rinnovabili

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p>7.3</p>	<p><b>RADDOPPIARE IL TASSO DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ENERGETICA</b></p> <p>Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indice di intensità energetica</li> <li>• Utilizzo di Energia Elettrica totale</li> <li>• Utilizzo di energia elettrica negli impianti di produzione acqua</li> <li>• Numero di progetti di adattamento al clima incentrati sul valore aggiuntivo e sulla cocreazione</li> <li>• Metodi di controllo e calcolo del consumo energetico</li> </ul>
 <p>11.3</p>	<p><b>URBANIZZAZIONE INCLUSIVA E SOSTENIBILE</b></p> <p>Entro il 2030, migliorare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione degli insediamenti umani partecipativi, integrati e sostenibili in tutti i paesi.</p>	
 <p>13.2</p>	<p><b>INTEGRARE LE MISURE DI CAMBIAMENTO CLIMATICO NELLE POLITICHE E NELLA PIANIFICAZIONE</b></p> <p>Integrare le misure relative al cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazioni nazionali.</p>	

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Utilizzo di Energia Elettrica totale	KWh	51.984.724	7.3
Utilizzo di energia elettrica negli impianti di produzione acqua	KWh	28.001.493	7.3



# Uso materie prime e transizione verso l'economia circolare

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p><b>7.2</b></p>	<p><b>AUMENTARE LA PERCENTUALE GLOBALE DI ENERGIA SOSTENIBILE</b></p> <p>Entro il 2030, aumentare sostanzialmente la quota di energia rinnovabile nel mix energetico globale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentuale media di abbattimento di C.O.D. negli impianti con A.E. superiori a 2.000</li> <li>Percentuale di energia consumata proveniente da energie rinnovabili</li> <li>Percentuale di energia elettrica consumata proveniente da fonti certificate di energia rinnovabile</li> </ul>
 <p><b>9.4</b></p>	<p><b>MIGLIORARE ENTRO IL 2030 LE INFRASTRUTTURE E RICONFIGURARE IN MODO SOSTENIBILE LE INDUSTRIE, AUMENTANDO L'EFFICIENZA NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE E ADOTTANDO TECNOLOGIE E PROCESSI INDUSTRIALI PIÙ PULITI E SANI PER L'AMBIENTE, FACENDO SÌ CHE TUTTI GLI STATI SI METTANO IN AZIONE NEL RISPETTO DELLE LORO RISPETTIVE CAPACITÀ</b></p> <p>Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biogas prodotto</li> <li>Energia elettrica prodotta</li> <li>% dell'Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili</li> <li>Investimenti in progetti per la transizione verso l'economia circolare</li> <li>Carboni Attivi consumati negli impianti acquedotto</li> </ul>
 <p><b>12.4</b></p>	<p><b>GESTIONE SOSTENIBILE E UTILIZZO EFFICIENTE DELLE RISORSE</b></p> <p>Entro il 2030, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Policloruro di alluminio consumato negli impianti di depurazione</li> <li>Prodotti per precipitazione fosforo consumati negli impianti di depurazione</li> <li>Prodotti per la disinfezione consumati negli impianti acquedotto</li> <li>Prodotti per la disinfezione consumati negli impianti di depurazione</li> </ul>
 <p><b>12.5</b></p>	<p><b>ENTRO IL 2030, RIDURRE IN MODO SOSTANZIALE LA PRODUZIONE DI RIFIUTI ATTRAVERSO LA PREVENZIONE, LA RIDUZIONE, IL RICICLO E IL RIUTILIZZO</b></p> <p>Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di bottiglie di plastica da 1,5 litri non utilizzate (case dell'acqua)</li> <li>Kg di CO2 risparmiati grazie alla riduzione del consumo di bottiglie di plastica</li> </ul>

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Percentuale media di abbattimento di C.O.D. negli impianti con A.E. superiori a 2.000	%	92,7	6.3
Biogas prodotto	mc	90.000	7.2
Energia elettrica prodotta	kWh	495.500	7.2
Percentuale dell'Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	%	100	7.2
Carboni Attivi consumati negli impianti acquedotto	t	66,15	12.2
Policloruro di alluminio consumato negli impianti di depurazione	Kg	1.874.550	12.2
Prodotti per precipitazione fosforo consumati negli impianti di depurazione	Kg	3.193.000	12.2
Prodotti per la disinfezione consumati negli impianti di depurazione	Kg	210.290	12.2
Numero di bottiglie di plastica da 1,5 litri non utilizzate (case dell'acqua)	n.	1.367.531	12.5
Kg di CO2 risparmiati grazie alla riduzione del consumo di bottiglie di plastica	Kg/CO2	204.110	12.5



# Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 4.7	<b>GARANTIRE CHE TUTTI ACQUISISCA LA CONOSCENZA E LE COMPETENZE NECESSARIE A PROMUOVERE LO SVILUPPO SOSTENIBILE</b> Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alunni e studenti partecipanti alle iniziative nelle scuole (2019)</li> <li>Iniziative di promozione dello sviluppo sostenibile</li> </ul>
 6.b	<b>SOSTENERE LA GESTIONE DELL'ACQUA E DEI SERVIZI SANITARI LOCALI</b> Supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità locali al miglioramento della gestione dell'acqua e dei servizi igienico-sanitari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di progetti che coinvolgono gli stakeholder</li> <li>Numero di partenariati che prevedono la partecipazione di diverse parti interessate, compresi i cittadini, in tutti i settori</li> <li>Quota di progetti realizzati in partnership o con la partecipazione di stakeholder locali</li> </ul>
 17.17	<b>INCORAGGIARE PARTNERSHIP EFFICIENTI</b> Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati pubblico, pubblico-privato e società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di risorse dei partenariati.	

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Alunni e studenti partecipanti alle iniziative nelle scuole (2019)	n.	1.000	4.7

# Salvaguardia della biodiversità e tutela del territorio di riferimento

## Per uno sviluppo sostenibile





SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 11.5	<b>RIDURRE LE PERDITE DOVUTE AI DISASTRI AMBIENTALI</b> Entro il 2030, ridurre in modo significativo il numero di morti e il numero di persone colpite e diminuire in modo sostanziale le perdite economiche dirette relative al prodotto interno lordo globale causate da catastrofi, comprese le catastrofi legate all'acqua, con particolare attenzione alla protezione dei poveri e delle persone in situazioni di vulnerabilità.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di eventi disastrosi con effetti sulle strutture gestite e sul servizio</li> <li>Giorni interessati dagli eventi disastrosi</li> <li>Abitanti interessati dagli eventi disastrosi</li> <li>Numero di progetti che creano valore aggiunto, spazi urbani verdi e inclusivi</li> </ul>
 11.7	<b>INCREMENTARE SPAZI VERDI E PUBBLICI SICURI E INCLUSIVI</b> Entro il 2030, fornire l'accesso universale a spazi verdi e pubblici sicuri, inclusivi e accessibili, in particolare per donne e bambini, anziani e persone con disabilità.	

# Le Tematiche Economiche



# Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p><b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<p><b>7.3</b></p> <p>RADDOPPIARE IL TASSO DI MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA ENERGETICA</p>	<p>Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.</p>
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p><b>9.1</b></p> <p>SVILUPPARE INFRASTRUTTURE DI QUALITÀ, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E RESILIENTI – COMPRESSE QUELLE REGIONALI E TRANSFRONTALIERE – PER SUPPORTARE LO SVILUPPO ECONOMICO E IL BENESSERE DEGLI INDIVIDUI, CON PARTICOLARE ATTENZIONE AD UN ACCESSO EQUO E CONVENIENTE PER TUTTI</p>	<p>Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti</p>
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p><b>9.4</b></p> <p>MIGLIORARE ENTRO IL 2030 LE INFRASTRUTTURE E RICONFIGURARE IN MODO SOSTENIBILE LE INDUSTRIE, AUMENTANDO L'EFFICIENZA NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE E ADOTTANDO TECNOLOGIE E PROCESSI INDUSTRIALI PIÙ PULITI E SANI PER L'AMBIENTE, FACENDO SÌ CHE TUTTI GLI STATI SI METTANO IN AZIONE NEL RISPETTO DELLE LORO RISPETTIVE CAPACITÀ</p>	<p>Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità</p>
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p><b>9.b</b></p> <p>SUPPORTARE LO SVILUPPO TECNOLOGICO INTERNO, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE NEI PAESI IN VIA DI SVILUPPO, ANCHE GARANTENDO UNA POLITICA AMBIENTALE FAVOREVOLE, INTER ALIA, PER UNA DIVERSIFICAZIONE INDUSTRIALE E UN VALORE AGGIUNTO AI PRODOTTI</p>	<p>Sostenere lo sviluppo della tecnologia domestica, la ricerca e l'innovazione nei paesi in via di sviluppo, anche assicurando un ambiente politico favorevole, tra le altre cose, alla diversificazione industriale e a conferire valore aggiunto alle materie prime</p>

### Come possiamo misurare lo sviluppo?

- Investimenti complessivi nel 2020
- Investimenti pro-capite
- Investimenti per manutenzioni straordinarie
- Investimenti per manutenzioni straordinarie
- Investimenti per manutenzioni straordinarie
- Investimenti per manutenzioni straordinarie
- Investimenti per Innovazione digitale e tecnologie 4.0
- Investimenti in Cyber security
- Investimenti in sistemi e attrezzature per lo Smart Working




## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Investimenti complessivi nel 2020	€	17.122.196	9.1
Investimenti pro-capite	€	35,5	9.1
Investimenti per manutenzioni straordinarie Acquedotto	€	5.893.927	9.1
Investimenti per manutenzioni straordinarie Fognatura	€	3.169.361	9.1
Investimenti per manutenzioni straordinarie Depurazione	€	2.435.519	9.1
Investimenti per manutenzioni straordinarie Altro	€	287.252	9.1
Investimenti per Innovazione digitale e tecnologie 4.0	€	43.462	9.b
Investimenti in Cyber security	€	296.295	9.b
Investimenti in sistemi e attrezzature per lo Smart Working	€	24.759	9.b



# Distribuzione valore economico agli stakeholder

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 8.1	<p><b>SOSTENERE LA CRESCITA ECONOMICA PRO CAPITE IN CONFORMITÀ ALLE CONDIZIONI NAZIONALI, E IN PARTICOLARE UNA CRESCITA ANNUA ALMENO DEL 7% DEL PRODOTTO INTERNO LORDO NEI PAESI IN VIA DI SVILUPPO</b></p> <p>Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricavi netti 2020</li> <li>Utile netto 2020</li> <li>Dividendo distribuito</li> <li>Ricavi servizio Acquedotto</li> <li>Ricavi servizio Fognatura</li> <li>Ricavi servizio Depurazione</li> <li>Ricavi da Produzione di energia elettrica e/o termica</li> <li>Valore economico generato nel 2020</li> </ul>
 8.2	<p><b>RAGGIUNGERE STANDARD PIÙ ALTI DI PRODUTTIVITÀ ECONOMICA ATTRAVERSO LA DIVERSIFICAZIONE, IL PROGRESSO TECNOLOGICO E L'INNOVAZIONE, ANCHE CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALL'ALTO VALORE AGGIUNTO E AI SETTORI AD ELEVATA INTENSITÀ DI LAVORO</b></p> <p>Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (Oneri finanziari)</li> <li>Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (imposte dirette e indirette)</li> <li>Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (Utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)</li> <li>Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc...)</li> </ul>
 8.5	<p><b>PROMUOVERE L'OCCUPAZIONE E UN LAVORO DEGNO CON STIPENDI EQUI</b></p> <p>Entro il 2030, raggiungere un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per un lavoro di pari valore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MOL 2020</li> <li>Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (Oneri finanziari)</li> <li>Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (imposte dirette e indirette)</li> <li>Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (Utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)</li> <li>Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc...)</li> <li>Valore complessivo bonus servizio idrico erogati</li> <li>Numero utenti agevolati da bonus idrico</li> <li>Valore economico distribuito ai dipendenti nel 2020</li> </ul>

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Ricavi netti del 2020	€	62.764.266	8.1
Utile netto del 2020	€	5.299.423	8.1
Ricavi servizio Acquedotto	€	26.906.175	8.1
Ricavi servizio Fognatura	€	7.582.755	8.1
Ricavi servizio Depurazione	€	20.043.264	8.1
Ricavi da Produzione di energia elettrica e/o termica	€	114.400	8.1
Valore economico generato nel 2020	€	65.625.010	8.1
Volumi fatturati per il servizio Acquedotto nel 2020 (compresi forfait)	€	38.191.847	8.2
Valore aggiunto nel 2020	€	34.819.601	8.2
MOL 2020	€	20.847.857	8.2
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (Oneri finanziari)	€	877.348	8.2
Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (imposte dirette e indirette)	€	2.171.738	8.2
Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (Utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)	€	18.974.823	8.2
Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc...)	€	225.534	8.2
Valore complessivo dei bonus servizio idrico erogati	€	74.517	8.2
Numero di utenti agevolati da bonus idrico	n.	2.022	8.2
Valore economico distribuito ai dipendenti nel 2020	€	13.971.744	8.5

# Relazioni con fornitori

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p><b>8.1</b></p>	<p><b>SOSTENERE LA CRESCITA ECONOMICA PRO CAPITE IN CONFORMITÀ ALLE CONDIZIONI NAZIONALI, E IN PARTICOLARE UNA CRESCITA ANNUA ALMENO DEL 7% DEL PRODOTTO INTERNO LORDO NEI PAESI IN VIA DI SVILUPPO</b></p> <p>Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importo totale degli ordini emessi</li> <li>• Importo totale di affidamenti e gare</li> <li>• Adozione di una politica di approvvigionamento sostenibile</li> </ul>
 <p><b>12.7</b></p>	<p><b>PROMUOVERE PRATICHE DI APPALTI PUBBLICI SOSTENIBILI</b></p> <p>Promuovere pratiche di appalti pubblici sostenibili, in conformità con le politiche e le priorità nazionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spesa verso i fornitori</li> <li>• Spesa verso i fornitori locali</li> <li>• Spesa per appalti pubblici con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione</li> <li>• Quota di approvvigionamento sostenibile</li> </ul>

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Importo totale degli ordini emessi	€	8.500.000	8.1
Importo totale di affidamenti e gare	€	44.000.000	8.1
Adozione di una politica di approvvigionamento sostenibile	si/no	si	12.7
Spesa verso i fornitori	€	37.496.519	12.7
Spesa verso i fornitori locali	€	6.194.195	12.7
Spesa per appalti pubblici con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	€	2.025.326	12.7



# Le Tematiche Sociali





# Trasparenza, informazione e soddisfazione del cliente

## Per uno sviluppo sostenibile

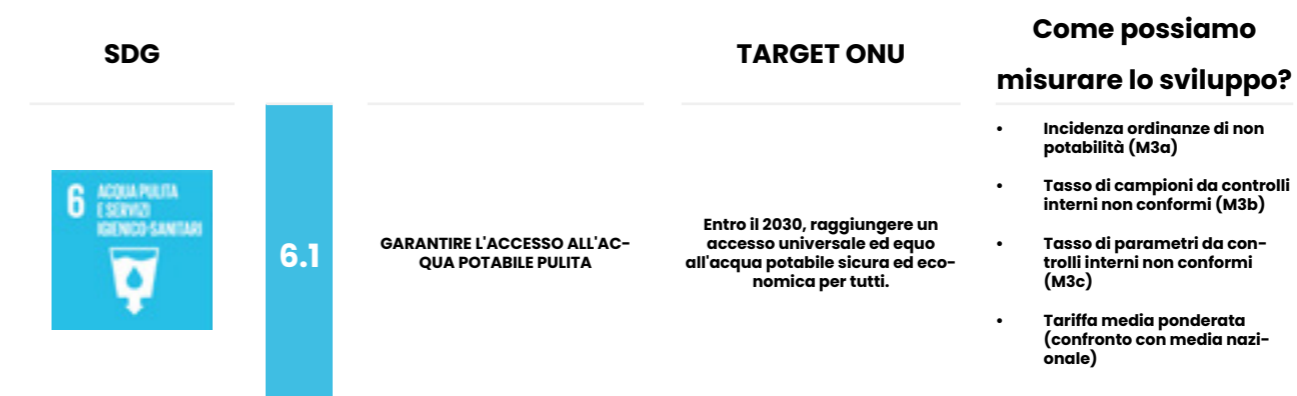


## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Customer Satisfaction	Scala 1/10	7,5	8.2
Numero totale di bollette emesse	n.	507.156	8.2
Bollette inviate con formato elettronico	n.	22.358	8.2
Utenti registrati allo sportello ProntoWeb	n.	29.483	8.2
Numero totale di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	n.	104	8.2
Reclami ricevuti	n.	231	8.2

# Qualità dell'acqua, accesso universale all'acqua e tariffe eque

## Per uno sviluppo sostenibile



## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Incidenza ordinanze di non potabilità (M3a)	%	0,020 Classe E	6.1
Tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b)	%	16,38 Classe E	6.1
Tasso di parametri da controlli interni non conformi (M3c)	%	0,86 Classe E	6.1
Tariffa media ponderata (confronto con media nazionale)	€/mc	1,471*	6.1

\*Media nazionale 2019 pari a 2,08 €/mc (ultimo dato disponibile)

# Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p><b>6</b> ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p>	<p><b>6.1</b></p> <p>GARANTIRE L'ACCESSO ALL'ACQUA POTABILE PULITA</p> <p>Entro il 2030, raggiungere un accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura ed economica per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado di copertura del servizio di acquedotto</li> <li>• Numero di utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plan</li> <li>• Interruzioni del servizio (M2)</li> <li>• Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (M4a)</li> </ul>
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.2</b></p> <p>RAGGIUNGERE STANDARD PIÙ ALTI DI PRODUTTIVITÀ ECONOMICA ATTRAVERSO LA DIVERSIFICAZIONE, IL PROGRESSO TECNOLOGICO E L'INNOVAZIONE, ANCHE CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALL'ALTO VALORE AGGIUNTO E AI SETTORI AD ELEVATA INTENSITÀ DI LAVORO</p> <p>Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata dai depuratori (M6)</li> <li>• Qualità dell'acqua depurata</li> <li>• Numero totale di prestazioni eseguite (escluse bollette emesse)</li> </ul>

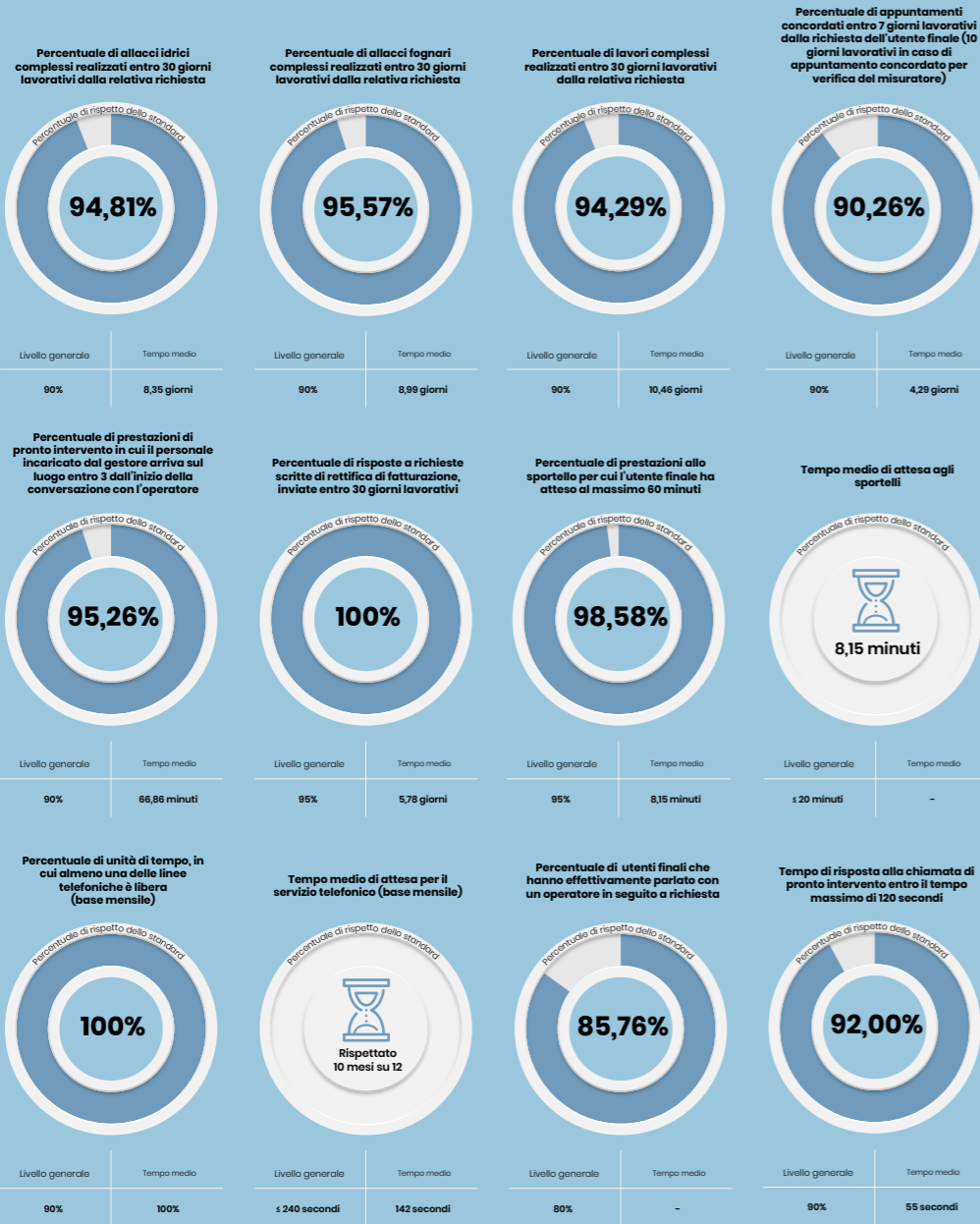
## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Grado di copertura del servizio di acquedotto	%	99,2	6.1
Numero di utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plan	n.	0	6.1
Interruzioni del servizio (M2)	ore	0,18 Classe A	6.1
Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (M4a)	n./100 km	6,71 Classe E	6.3
Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata dai depuratori (M6)	%	3,88 Classe B	6.3
Numero totale di prestazioni eseguite (escluse bollette emesse)	n.	58.717	8.2

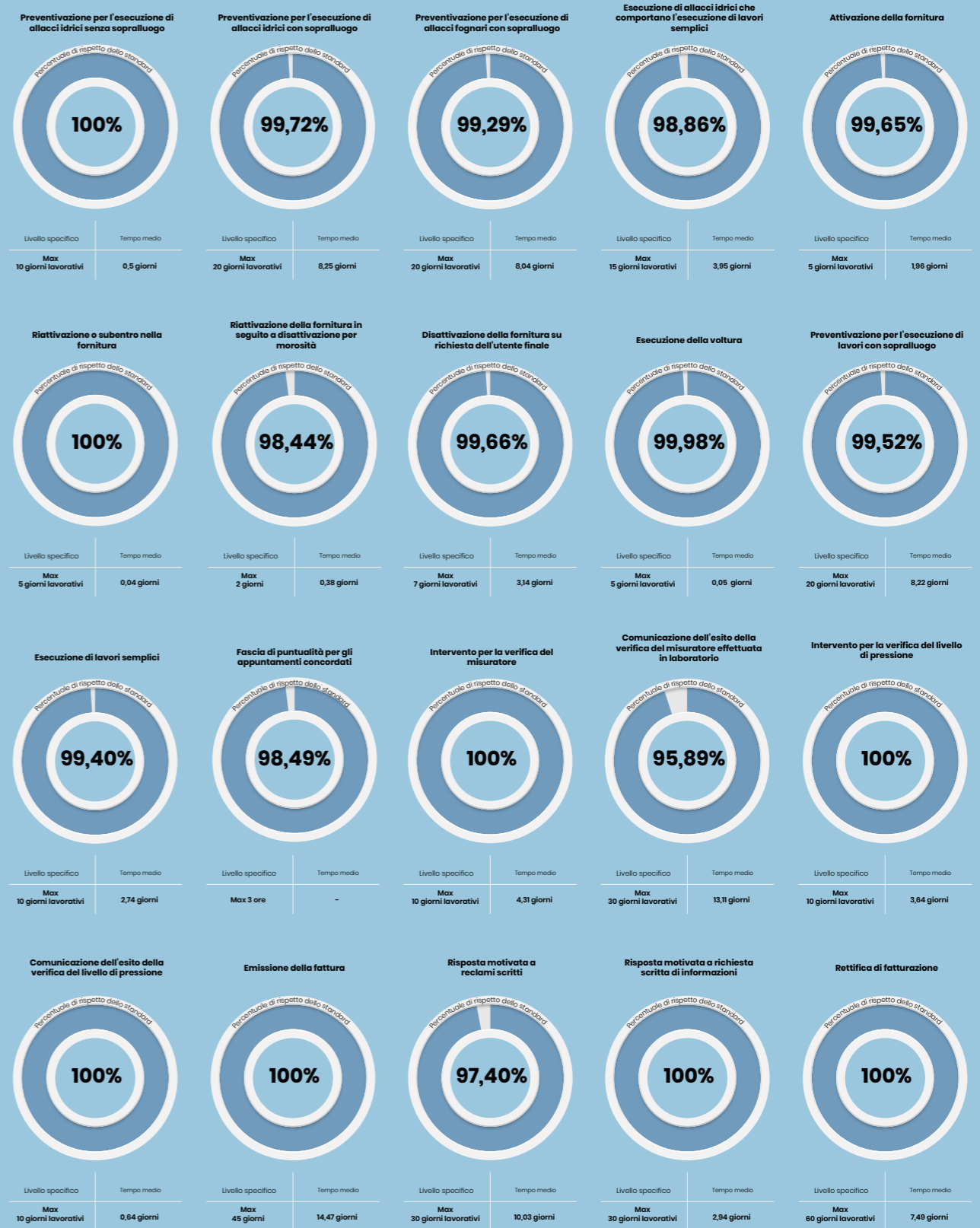


# Livelli generali

82

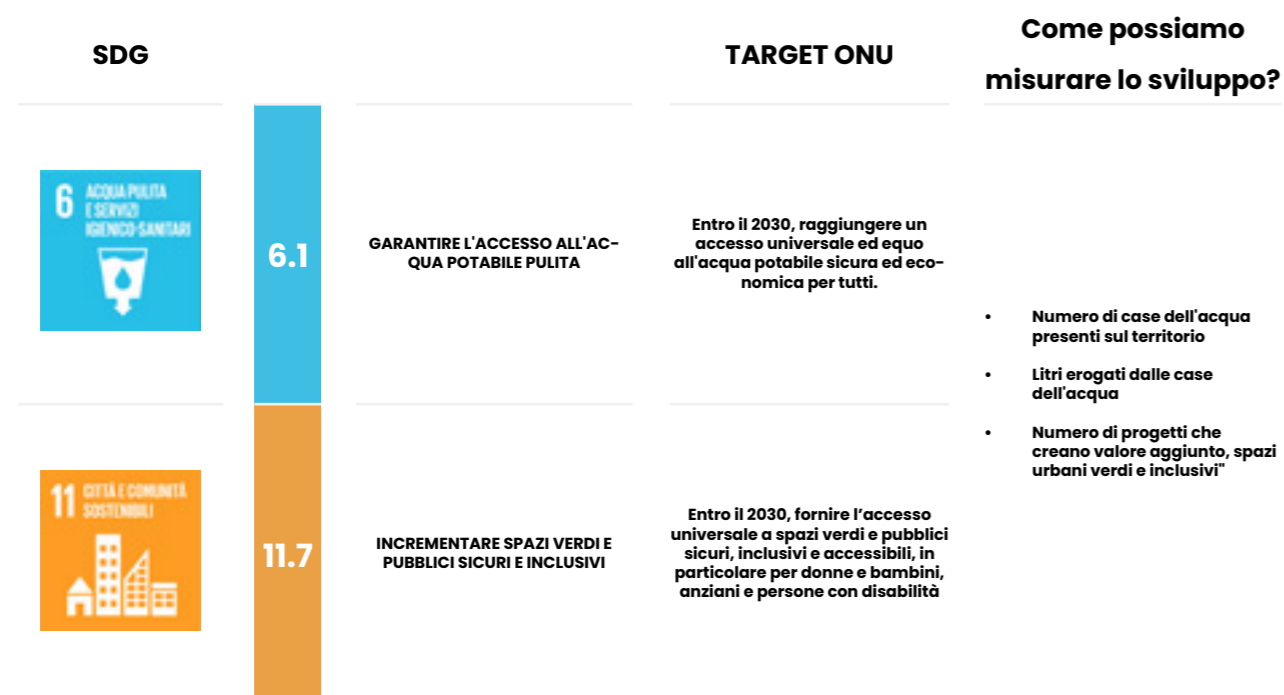


# Livelli specifici



# Servizi aggiuntivi al consumatore

## Per uno sviluppo sostenibile

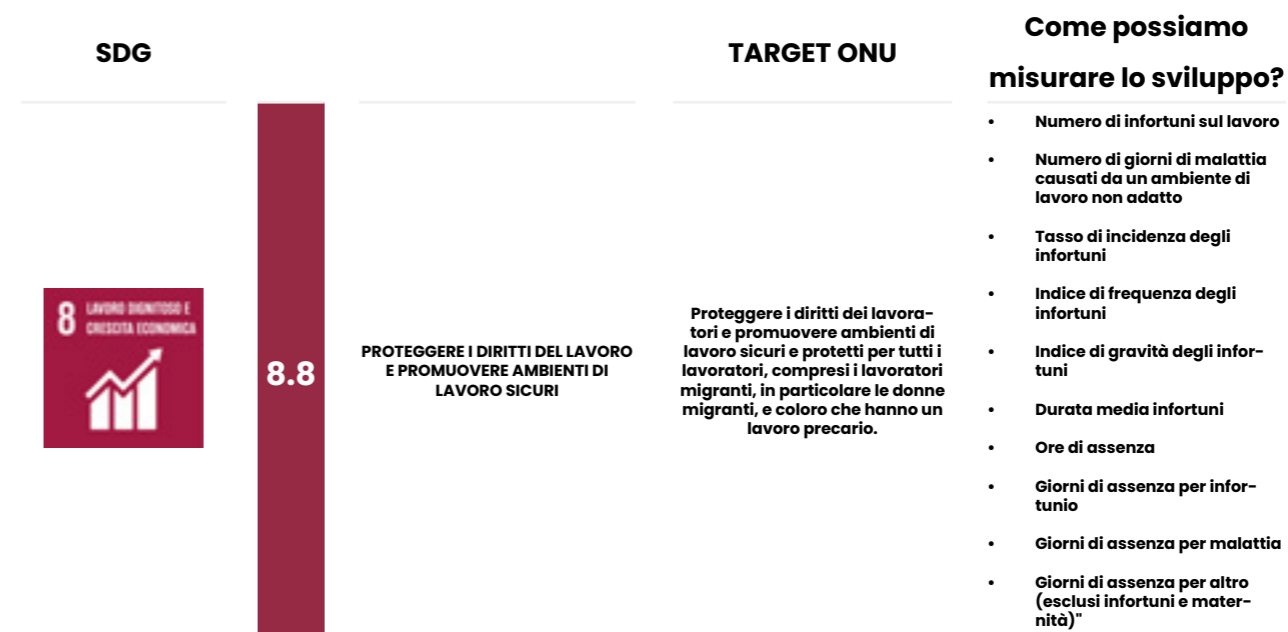


## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Numero di case dell'acqua presenti sul territorio	n.	38	6.1
Litri erogati dalle case dell'acqua	l	2.041.091	6.1

# Salute e sicurezza sul lavoro

## Per uno sviluppo sostenibile



## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Numero di infortuni sul lavoro	n.	4	8.8
Tasso di incidenza degli infortuni	-	14,81	8.8
Indice di frequenza degli infortuni	-	9,503	8.8
Indice di gravità degli infortuni	-	0,2328	8.8
Durata media infortuni	giorni	24,5	8.8
Ore di assenza	ore	28.104	8.8
Giorni di assenza per infortunio	giorni	98	8.8
Giorni di assenza per malattia	giorni	2.799	8.8
Giorni di assenza per altro (esclusi infortuni e maternità)	giorni	1.021	8.8

# Formazione e sviluppo dei dipendenti

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p><b>4.4</b></p>	<p><b>AUMENTARE IL NUMERO DI GIOVANI E ADULTI CON COMPETENZE SPECIFICHE</b></p> <p>Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche (anche tecniche e professionali) per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ore di formazione totale per dipendente</li> <li>Percentuale di persone formate sul totale aziendale</li> </ul>
 <p><b>4.7</b></p>	<p><b>GARANTIRE CHE TUTTI ACQUISISCANO LA CONOSCENZA E LE COMPETENZE NECESSARIE A PROMUOVERE LO SVILUPPO SOSTENIBILE</b></p> <p>Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ore medie di formazione per dipendente</li> <li>Ore di lezione effettuate</li> <li>Ore di formazione dipendenti sulla sostenibilità</li> </ul>

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Ore di formazione totale per dipendente	ore	18,47	4.4
Percentuale di persone formate sul totale aziendale	%	88	4.4
Ore medie di formazione per dipendente	ore	18,6	4.4
Ore di lezione effettuate	ore	4.987	4.7
Ore di formazione dipendenti sulla sostenibilità	ore	64	4.7

# Diversità, pari opportunità e non discriminazione in azienda

## Per uno sviluppo sostenibile





SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p><b>5.5</b></p>	<p><b>5.5 GARANTIRE PIENA ED EFFETTIVA PARTECIPAZIONE FEMMINILE E PARI OPPORTUNITA' DI LEADERSHIP</b></p> <p>Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentuale di Responsabili/Dirigenti Donna sul totale dei Responsabili/Dirigenti</li> <li>Percentuale di donne con contratto a tempo indeterminato sul totale delle donne presenti in azienda</li> </ul>
 <p><b>8.5</b></p>	<p><b>8.5 PROMUOVERE L'OCCUPAZIONE E UN LAVORO DEGNO CON STIPENDI EQUI</b></p> <p>Entro il 2030, raggiungere un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per un lavoro di pari valore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dipendenti appartenenti a categorie protette</li> <li>Numero di dipendenti beneficiari dei servizi di Welfare</li> </ul>

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Percentuale di Responsabili/Dirigenti Donna sul totale dei Responsabili/Dirigenti	%	38	5.5
Percentuale di donne con contratto a tempo indeterminato sul totale delle donne presenti in azienda	%	100	5.5
Dipendenti appartenenti a categorie protette	n.	20	8.5

# Occupazione, tutela del lavoro e Welfare aziendale

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 <p><b>8.3</b></p>	<p><b>PROMUOVERE POLITICHE ORIENTATE ALLO SVILUPPO, CHE SOSTENGANO LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE, LA CREAZIONE DI POSTI DI LAVORO DIGNITOSI, L'IMPRENDITORIA, LA CREATIVITÀ E L'INNOVAZIONE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dipendenti che fruiscono della modalità di lavoro agile</li> <li>Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo indeterminato</li> </ul>
 <p><b>8.6</b></p>	<p><b>RIDURRE ENTRO IL 2030 LA QUOTA DI GIOVANI DISOCCUPATI E AL DI FUORI DI OGNI CICLO DI STUDIO O FORMAZIONE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo pieno</li> <li>Neoassunti con età inferiore ai 30 anni</li> </ul>
 <p><b>8.8</b></p>	<p><b>PROTEGGERE I DIRITTI DEL LAVORO E PROMUOVERE AMBIENTI DI LAVORO SICURI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi della soddisfazione dei dipendenti</li> <li>Ore lavorate totali straordinarie e ordinarie</li> </ul>
 <p><b>9.c</b></p>	<p><b>AUMENTARE IN MODO SIGNIFICATIVO L'ACCESSO ALLE TECNOLOGIE DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE E IMPEGNARSI PER FORNIRE AI PAESI MENO SVILUPPATI UN ACCESSO A INTERNET UNIVERSALE ED ECONOMICO ENTRO IL 2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di dipendenti dotati di almeno un tablet o smartphone</li> <li>Totale tablet e smartphone in dotazione ai dipendenti</li> <li>Disponibilità di intranet e newsletter</li> </ul>





## Diamo i numeri





Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Dipendenti che fruiscono della modalità di lavoro agile	n.	114	8.3
Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo indeterminato	%	99,6	8.3
Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo pieno	%	90,7	8.3
Neoassunti con età inferiore ai 30 anni	n.	3	8.6
Percentuale di personale dipendente con età compresa tra 20 e 30 anni	%	2,59	8.6
Ore lavorate totali straordinarie e ordinarie	ore	420.893	8.8
Numero di dipendenti dotati di almeno un tablet o smartphone	n.	200	9.c
Totale tablet e smartphone in dotazione ai dipendenti	n.	351	9.c



# Dialogo e collaborazione da parte dell'azienda con istituzioni, soggetti locali e parti sociali

## Per uno sviluppo sostenibile

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 6 ACQUA PURITA E SERVIZIO IGIENICO-SANITARI	<b>6.5</b> IMPLEMENTARE LA GESTIONE INTEGRATA DELLE RISORSE IDRICHE	Entro il 2030, attuare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione con altre aziende, se del caso.
 6 ACQUA PURITA E SERVIZIO IGIENICO-SANITARI	<b>6.b</b> SOSTENERE LA GESTIONE DELL'ACQUA E DEI SERVIZI SANITARI LOCALI	Supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità locali al miglioramento della gestione dell'acqua e dei servizi igienico-sanitari.
 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	<b>8.8</b> 8.8 PROTEGGERE I DIRITTI DEL LAVORO E PROMUOVERE AMBIENTI DI LAVORO SICURI	Proteggere i diritti dei lavoratori e promuovere ambienti di lavoro sicuri e protetti per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e coloro che hanno un lavoro precario.
 11 CITA E COMUNITA SOSTENIBILI	<b>11.3</b> 11.3 URBANIZZAZIONE INCLUSIVA E SOSTENIBILE	Entro il 2030, migliorare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione degli insediamenti umani partecipativi, integrati e sostenibili in tutti i paesi.

SDG	TARGET ONU	Come possiamo misurare lo sviluppo?
 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	<b>17.13</b> PROMUOVERE LA STABILITÀ MACROECONOMICA GLOBALE ATTRAVERSO IL COORDINAMENTO E LA COERENZA POLITICA	Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche
 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	<b>17.14</b> 17.14 ACCRESCERE LA COERENZA POLITICA PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile
 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	<b>17.16</b> 17.16 MIGLIORARE LA PARTNERSHIP GLOBALE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	Rafforzare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multi-stakeholder che mobilitano e condividono conoscenze, competenze, tecnologia e risorse finanziarie, per supportare il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo.
 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	<b>17.17</b> 17.17 INCORAGGIARE PARTNERSHIP EFFICIENTI	Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati pubblico, pubblico-privato e società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di risorse dei partenariati.

## Diamo i numeri

Descrizione	udm	valore anno 2020	SDG associato
Progetti di cooperazione sulla gestione dell'acqua nei bacini idrografici	n.	0*	6.5
Lavoratori iscritti ai sindacati	n	81	8.8
Rappresentanti sindacali in azienda	n.	7	8.8
Ore di assemblea sindacali	ore	2	8.8
Accordi sindacali sottoscritti negli ultimi tre anni	n.	7	17.13
Nuove convenzioni sottoscritte negli ultimi 3 anni (2018-2020) con le istituzioni e gli enti del territorio	n.	15	17.14

\*E' stato avviato nel 2021 un progetto con CAP

# La Roadmap verso la sostenibilità





# La Roadmap verso la sostenibilità

Data	Eventi	Obiettivi	Approccio di ANVCO
Maggio 2021	Assemblea Approva Bilancio d'esercizio 2020 e Il Bilancio della Sostenibilità 2020	-	Informale
Luglio 2021	Esiti Analisi Materialità "attiva"	Definizione priorità a base del Piano di Sostenibilità	Informale
Luglio 2021	Revisione Budget 2021	"Sostenibilità" entra nella pianificazione	Distintivo
Novembre 2021	Predisposizione Budget 2022	"Sostenibilità" che si integra con pianificazione	Distintivo
Marzo 2022	Predisposizione Draft Piano di Sostenibilità	Sostenibilità integrata nel business	Distintivo
Aprile 2022	Predisposizione del bilancio della sostenibilità 2021	Analisi Risultati Revisione delle criticità e definizione delle azioni correttive	Distintivo
Maggio 2022	Assemblea Approva Bilancio d'esercizio 2021 e Il Bilancio della Sostenibilità 2021	-	Pregnante
Giugno 2022	Predisposizione Piano di Sostenibilità 2022 - 2025	Definizione Obiettivi a breve - medio e lungo termine e modalità operative	Pregnante
Luglio 2022	Revisione Piano degli Investimenti sulla base del Piano di Sostenibilità	Sostenibilità definitivamente integrata nel business	Pregnante

## Approccio Informale

L'approccio da parte di Acqua Novara.VCO nei confronti della sostenibilità, come si è visto nel capitolo 2, intende passare da **informale a pregnante**.

Il percorso intrapreso ha previsto l'istituzione di una **struttura interna**, incaricata della stesura di questo primo esercizio di rendicontazione e dell'analisi di Materialità "attiva" (capitolo 4). In questo periodo l'unità dedicata ha provveduto a farsi carico delle prime richieste provenienti dagli stakeholder e, in linea generale, di tutto il ventaglio comunicativo relativo alla sostenibilità anche con la costituzione di **gruppi di lavoro** dedicati ad indagare le aree più deficitarie. Tra i compiti di questa unità interna vi sono anche quello cruciale della **stesura del Piano di Sostenibilità** e quello di una prima revisione del Budget 2021 dove gli obiettivi di sviluppo sostenibile e gli indicatori ARERA per la qualità tecnica andranno collegati e correlati.

## Approccio Distintivo

Di pari passo con il lavoro di questa unità interna vi sarà quello della **formazione** di dipendenti e stakeholder sulle tematiche di sostenibilità e l'inizio, da parte delle unità operative, della revisione dei processi al fine di ottimizzare e **massimizzare l'impatto del Piano di Sostenibilità**. Altresì l'istituzione e l'implementazione di un sistema di **raccolta e monitoraggio dei dati** per offrire un'informazione puntuale, coerente e comparabile nel corso del tempo sarà il focus dell'unità dedicata. In questo modo si cercherà un coinvolgimento della quasi totalità delle aree aziendali per ciò che riguarda le tematiche ESG così da far evolvere la consapevolezza interna verso un grado più **distintivo**.

## Approccio Pregnante

**Continuo** e proficuo sarà il **dialogo con gli stakeholder** esterni alla società al fine di identificare e rafforzare i principali punti di contatto. Per aumentarne l'efficacia, risulterà **fondamentale** aumentare la consapevolezza interna ed esterna tramite la **condivisione** di politiche e procedure adottate, così come un atteggiamento di controllo e **feedback** continui con i dipendenti, i clienti e le comunità locali.

## Stakeholder e sostenibilità esterna

Come evidenziato, risulta essere chiave il **coinvolgimento** di tutte le persone e le organizzazioni che operano negli **ambiti di competenza** di Acqua Novara.VCO. Come per i dipendenti dell'azienda così per tutti gli stakeholder esterni è prevista la strutturazione di percorsi di **informazione e formazione** sui temi della sostenibilità. Questi verranno adattati ai vari livelli di responsabilità aziendali e verranno sviluppati **percorsi mirati** a categorie sensibili come clienti o scolaresche. A vantaggio del progetto e del lavoro dei soggetti coinvolti, è necessario garantire un'adeguata **comunicazione esterna** che ne supporti e faciliti lo sviluppo, rispettando altresì le esigenze di **trasparenza**.

D'altro canto le politiche di sostenibilità dell'azienda andranno integrate con quelle esterne. Lo sforzo di Acqua Novara.VCO, infatti, non sarà sempre sufficiente al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità del territorio di riferimento: le **attività** andranno **programmate in modo coordinato**.

Si pensi ad esempio agli investimenti in processi spinti di depurazione delle acque (affinamenti). Un soggetto gestore del SII può mettere a disposizione risorse idriche aggiuntive e/o sostitutive di altre risorse idriche da tutelare (ad es. quelle da falda), ma se tali investimenti sul comparto depurativo non sono accompagnati da altrettanti investimenti sulle reti irrigue, sarà ovviamente ridotta la possibilità di effettivo utilizzo di tali nuove risorse idriche da parte del comparto agricolo.

## Rapporto con le autorità regolatrici

Preme sottolineare come le istituzioni e le autorità di regolazione trovino maggiore sintonia ad interloquire con una gestione orientata alla sostenibilità, dato che ciò combacia con il fine ultimo della regolazione di un bene primario come l'acqua, ovvero la sua tutela, la garanzia di equo accesso, l'attenzione all'economicità e l'efficienza nel suo utilizzo.

Anche l'approccio del regolatore è fortemente collegato con la sostenibilità, dalla qualità contrattuale e tecnica agli incentivi per la realizzazione di investimenti a beneficio dell'ambiente, dalle agevolazioni tariffarie per le famiglie in stato di disagio economico (bonus idrico) al recupero dei fanghi di depurazione e il risparmio energetico.

## Punto di vista aziendale

Mettere in pratica la sostenibilità significa innanzitutto operare secondo le **direttive dell'autorità**: raggiungere gli standard di qualità tecnica e contrattuale stabiliti dall'Autorità di regolazione (ARERA), prevenire contenziosi con gli utenti o i fornitori, prevenire sanzioni da parte delle Autorità preposte alla vigilanza e all'anticorruzione, prevenire ogni forma di conflittualità interna ed esterna. Solo così si è pronti per dare avvio al percorso di rendicontazione della sostenibilità. Questo permette di migliorare i processi di raccolta dei dati, di misurare la distanza tra impegni e risultati, di conoscere le aree di miglioramento e quali obiettivi non sono stati raggiunti. È proprio tramite l'adozione di obiettivi di sviluppo sostenibile che Acqua Novara.VCO vuole fare quel "salto" dal punto di vista organizzativo-manageriale che le permetterà di avere un miglior e proficuo rapporto con il capitale umano interno all'azienda e con il territorio circostante.

Dialogare con il **territorio** (dipendenti, clienti, associazioni, fornitori, azionisti, comunità locali) permette all'azienda di **responsabilizzarsi** raccogliendo i dubbi, ascoltando le problematiche e la desiderata. Questa attività di **ascolto, dialogo** e implementazione rafforza il processo di raccolta ed elaborazione di dati che porterà a individuare carenze e punti di forza, permettendo di programmare e indirizzare la **strategia aziendale** in modo totalmente consapevole.

Ulteriori aspetti che Acqua Novara.VCO ritiene centrali – nel nuovo paradigma dei rapporti di lavoro – riguardano la **motivazione del personale** e la maggior capacità di attrarre talenti. Un dipendente che è consapevole di prestare il proprio contributo a un'azienda attenta alla sostenibilità può essere maggiormente motivato nello svolgere le proprie mansioni, sviluppando un sentimento più forte di **identificazione** con l'azienda stessa. Così come vanno tenute in considerazione le tematiche di salute e sicurezza dei lavoratori, di *continuous learning* e di formazione, fino ad arrivare a misure di conciliazione vita-lavoro. Lo sfidante obiettivo sarà quello di permettere al **dipendente** di sentirsi **valorizzato** portandolo a offrire un servizio migliore e più efficiente.

## KPI

Un altro punto da enfatizzare – e che caratterizza la "spina dorsale" dell'implementazione della sostenibilità in Acqua Novara.VCO – è la raccolta, rielaborazione e comunicazione di dati sensibili per le tematiche ESG: risulta fondamentale in questo passaggio correlare gli obiettivi di sostenibilità a degli indicatori di *performance* (KPIs) misurabili, confrontabili, accessibili e agevolmente consultabili da tutti gli *stakeholder*.

A facilitare il compito dell'azienda, vi sono già alcuni indicatori tecnici che riguardano tematiche ambientali (qualità tecnica), economiche e sociali (qualità contrattuale) dettati da ARERA. Sarà cruciale quindi rendere misurabili gli obiettivi indicati nel Piano di Sostenibilità, per raggiungerli attraverso un monitoraggio costante e continuo.

## L'equazione per il futuro

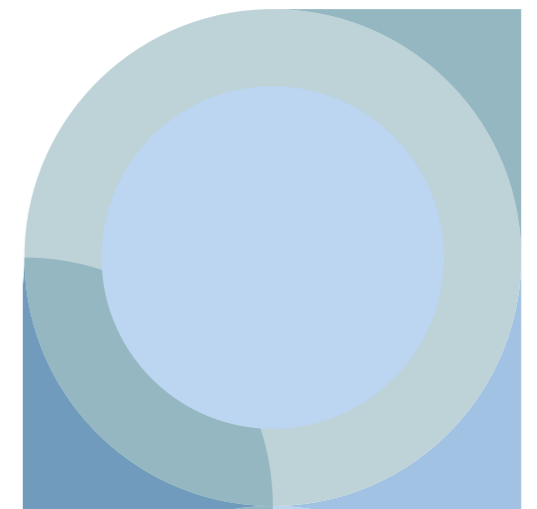
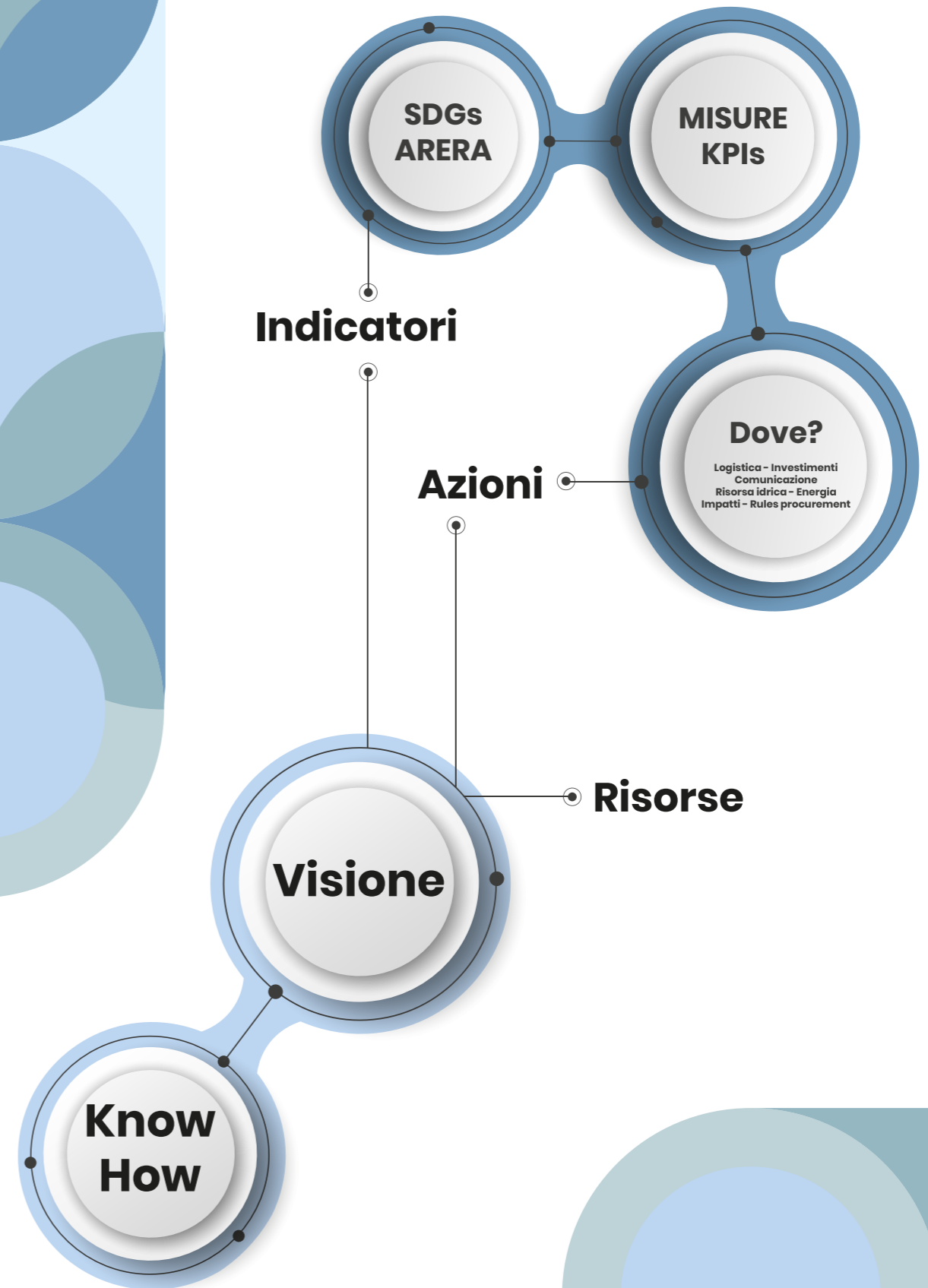


### Piano di sostenibilità (PdS)

I *driver* della pianificazione di sostenibilità vertono su diversi aspetti che spaziano dall'economia circolare alla centralità del cliente/utente, dalla tutela del territorio alla salute e sicurezza sul lavoro, dalla tutela della risorsa idrica all'innovazione tecnologica e di processo, dalla trasformazione digitale alla mitigazione degli impatti ambientali.

La creazione di valore condiviso (come descritta nel capitolo 2) è caposaldo della strategia di sostenibilità a cui Acqua Novara.VCO vuole tendere: l'attività che andrà in parallelo con la rendicontazione delle tematiche ESG sarà l'integrazione delle stesse nel *core business* aziendale tramite il Piano di Sostenibilità.

Questo testimonierà il passaggio ad un approccio di tipo **pregnante** e valorizzerà l'impegno dell'organizzazione nello sviluppo di un business responsabile sotto il profilo economico, sociale e ambientale. Tramite il PdS Acqua Novara.VCO comunicherà con trasparenza agli *stakeholder* la propria strategia di sostenibilità, composta da benefici, linee di azione e obiettivi. La redazione e il monitoraggio dello stesso si allineerà per modalità e tempistiche alla redazione del piano industriale.



# Conclusioni

# Conclusioni

L'attuale fase storica necessita di modelli di **sviluppo sostenibile**. Da sempre le questioni ambientali e sociali condizionano l'operatività delle imprese, ma mai come ora risultano così pregnanti. Le questioni sopra citate influenzano tutti gli aspetti dell'impresa, ed il servizio idrico integrato, come abbiamo visto nella premessa, è per natura immerso in una dimensione locale di cui deve gestire uno dei fattori fondamentali per il benessere dell'umanità. **L'Acqua**.

## Perché una rendicontazione

Come abbiamo visto in questo primo bilancio di sostenibilità, la redazione di una rendicontazione dedicata porta molteplici benefici per la società che la redige. Acqua Novara.VCO ha provato ad intenderla in un'ottica non autoreferenziale, ma cercando di dimostrarsi il più possibile coerente, trasparente e votata all'integrazione della sostenibilità nell'attività quotidiana dell'azienda. Acqua Novara.VCO crede che attraverso il coinvolgimento di tutti i suoi *stakeholder*, anche in questa occasione, possa rinforzare la fiducia e la reputazione aziendale. Come evidenziato, il traguardo sarà l'integrazione dell'approccio di sostenibilità all'interno dell'intera strategia aziendale, rendendolo veicolo per la creazione di valore economico e sociale. Tappe preziose saranno la valutazione delle policy e dei processi interni, l'analisi di Materialità "attiva", la stesura del PdS e la revisione del piano degli investimenti

## Cambiamento nell'azienda

In sintesi, esiste un chiaro legame tra sostenibilità e creazione di valore.

In questo contesto, Acqua Novara.VCO è pronta ad affrontare un cambiamento di paradigma e a misurarsi con le tematiche di sostenibilità in tutte le varie sfaccettature. Ciò porterà all'introduzione di nuove strategie di investimento orientate al medio-lungo termine e alla valutazione esterna per accrescere l'*accountability* delle proprie azioni in termini di sostenibilità.



**Integrare la sostenibilità nel *core business* di **Acqua Novara.VCO** significa fare evolvere il contesto di operatività aziendale e guardare alla sostenibilità come ispirazione quotidiana verso il futuro.**

# Il Bilancio della Sostenibilità 2020



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 € 7.839.567,00 I.V.

Sono state fonti di ispirazione:

- "Laboratorio REF ricerche": Position papers n° 153 e n° 175
- "BrianzAcque Srl": report di sostenibilità 2019
- "Lario Reti Holding S.p.A.": report di sostenibilità 2019
- "DANVA": The water sector and the sustainable development goals (SDGs)
- "Marche Multiservizi S.p.A.": report di sostenibilità 2019

REDAZIONE : Gruppo di lavoro per la sostenibilità  
di Acqua Novara.VCO

IDEAZIONE GRAFICA ed IMPAGINAZIONE :

