

**“MISURARSI
PER
MIGLIORARSI”**



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

**FOCUS SUI RISULTATI DI
SOSTENIBILITÀ AZIENDALE 2019**

SOMMARIO

- **Lettera del Consiglio d'Amministrazione**
- **Indicatori chiave di *performance* della sostenibilità**
- **Profilo aziendale e responsabilità economica**
 1. Territorio
 2. *Governance*
 3. Ricavi
 4. Investimenti
 5. Fornitori e gare pubbliche
 6. Valore aggiunto
 7. Certificazioni
 8. Consumi energetici
 9. Rifiuti prodotti
 10. Emissioni in atmosfera
 11. Automezzi
- **Responsabilità ambientale**
 1. Servizi
 2. Produzione
 3. Servizio idrico integrato
 4. Qualità del servizio
 5. Acqua potabile
 6. Depurazione
 7. Fanghi
 8. Investimenti programmati e realizzati
- **Responsabilità sociale**
 1. Clienti
 - 1.1. *Strumenti di relazione*
 - 1.2. *Bonus sociali*
 - 1.3. *Reclami*
 - 1.4. *Morosità*
 2. Lavoratori
 - 2.1. *Dipendenti al 31/12*
 - 2.2. *Assunzioni e turnover*
 - 2.3. *Reddito annuale lordo*
 - 2.4. *Retribuzione incentivante*
 - 2.5. *Ore lavorate e ore di assenza*
 - 2.6. *Formazione*
 3. Sicurezza sul lavoro
 4. Iniziative di sostenibilità

LETTERA DEL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Novara, settembre 2020

Per il terzo anno consecutivo la nostra Società ha provveduto a redigere il Focus sui risultati di sostenibilità aziendale “Misurarsi per migliorarsi”, segno del continuo impegno che muove Acqua Novara.VCO S.p.A. sul fronte della verifica dei risultati raggiunti dal punto di vista ambientale, sociale e di governance.

È un’esperienza che confermiamo e ulteriormente vogliamo migliorare.

La presente edizione, infatti, viene pubblicata in coincidenza con il recente rinnovo della governance.

Il tema della sostenibilità entrerà quindi sempre più nelle scelte strategiche e nella vita quotidiana dell’azienda.

Per questo non ci basterà fornire ai nostri stakeholder informazioni sulle interazioni economiche, sociali e ambientali che hanno coinvolto l’azienda nel corso dell’anno. Vogliamo che la sostenibilità diventi la base delle scelte su cui ci impegneremo e lo standard di riferimento delle nostre attività.

In questo senso la bussola che ci condurrà nei prossimi anni, sarà senza dubbio quella degli SDGs, Sustainable Development Goals, Obiettivi di Sostenibilità.

Nel settembre 2015 le Nazioni Unite per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l’ambiente, hanno approvato l’Agenda 2030 i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi.

Ognuno è chiamato nel Suo ambito a fare quanto possibile per questo sforzo comune.

Non essere in grado di perseguire tali obiettivi significherebbe non essere all’altezza dell’importante ruolo economico e sociale assegnato alla nostra azienda.

Il consiglio d’amministrazione, il management ed i dipendenti di Acqua Novara.VCO S.p.A. con la consapevolezza del lavoro svolto fino ad oggi, vogliono cogliere con passione questa nuova sfida.

Il Consiglio d’Amministrazione

INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Ricavi totali	69.899.713 €
Investimenti totali	18.827.295 €
Utile d'esercizio	5.062.447 €
Valore aggiunto totale distribuito	33.778.532 €
Spesa verso i fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi	11.920.087 €
Valore delle gare effettuate	32.087.001 €

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

% di veicoli operativi a basso impatto ambientale	4,11 %
Quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili o assimilate	100,00 %
Emissioni di CO2 evitate (tonnellate)	375,36
% di perdite idriche	41,89 %
Case dell'acqua installate	38
Numero di bottiglie di plastica evitate con le Case dell'Acqua	1.436.674
Quota di fanghi recuperati	74,33 %

RESPONSABILITÀ SOCIALE

% Lavoratori a tempo indeterminato	98,85 %
% di presenza femminile	25,67 %
% Lavoratori che hanno svolto attività di formazione	87,73 %
Ore di formazione medie <i>pro capite</i>	17,34
Indice di frequenza degli infortuni	16,80
% di componenti del CdA tra 30 e 50 anni	100,00 %
Studenti destinatari di iniziative di educazione alla sostenibilità	1.000
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)	5,26
Valore dei bonus idrici erogati	37.447,23 €

PROFILO AZIENDALE E RESPONSABILITÀ ECONOMICA

1. Territorio

Acqua Novara.VCO S.p.A., azienda costituita nel 2006, ha sede del comune di Novara (NO) ed opera nel settore della gestione dei servizi idrici nonché, come attività accessoria, della produzione di energia elettrica. In merito all'accessibilità dei servizi, gli abitanti, gli utenti e i clienti che hanno usufruito dei servizi offerti sono riportati nelle tabelle sottostanti:

Abitanti serviti	2019	2018
Abitanti serviti servizio acquedotto	472.819	471.944
Abitanti serviti servizio fognatura	473.833	472.830
Abitanti serviti servizio depurazione	481.648	479.339

Utenti serviti	2019	2018
Utenti del servizio acquedotto	180.046	178.487
Utenti del servizio fognatura	162.388	160.048
Utenti del servizio depurazione	159.116	155.402

2. Governance

Acqua Novara.VCO S.p.A., ha un capitale sociale pari a € 7.839.567,00, interamente detenuto da soci pubblici.

Il Consiglio di Amministrazione di Acqua Novara.VCO S.p.A. al 31 dicembre 2019 risulta composto da 4 membri, di cui 2 donne e 2 uomini. Sono presenti 4 componenti con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, tutti di nazionalità italiana.

Consiglio di Amministrazione	2019
Totale membri	4
Donne	2
Uomini	2
30 - 50 anni	4
> 50 anni	0
Italiani	4

Tutti i 4 componenti del CdA risultano in possesso di una laurea.

3. Ricavi

I ricavi totali conseguiti da Acqua Novara.VCO S.p.A. nel corso del 2019 sono stati pari a 69.889.713,00 €, a fronte dei 68.110.207,00 € conseguiti nel 2018. L'utile netto è stato pari a 5.062.447,00 €.

Ricavi	2019	2018
Ricavi totali	69.899.713,00 €	68.110.207,00 €
Ricavi servizio idrico integrato	63.061.287,00 €	62.169.316,00 €
Ricavi produzione di energia elettrica e/o termica	108.572,00 €	120.235,00 €
Altri ricavi	6.729.854,00 €	5.820.656,00 €

Più in particolare, dei 63.061.287 € di ricavi derivanti dalla gestione del servizio idrico integrato, 28.541.561 € provengono dai servizi di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua, mentre 34.519.726 € provengono dal servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue. Inoltre, i 108.572 € di ricavi derivanti dalla produzione di energie elettrica provengono interamente da fonti rinnovabili.

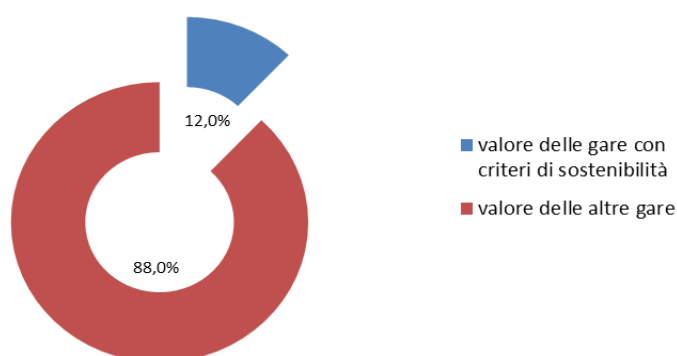
4. Investimenti

Nel corso del 2019 gli investimenti effettuati da Acqua Novara.VCO S.p.A. nel servizio idrico sono stati pari a 18,8 milioni di euro, a fronte dei 18,4 milioni di euro investiti nel 2018.

Investimenti	2019	2018
Investimenti totali	18,8 €/ML	18,4 €/ML
Investimenti nel servizio Acquedotto	8,9 €/ML	9,2 €/ML
Investimenti nel servizio Fognatura	4,2 €/ML	5,1 €/ML
Investimenti nel servizio Depurazione	2,6 €/ML	2,2 €/ML
Altri investimenti (IT, TLC e altro)	3,2 €/ML	1,9 €/ML

5. Fornitori e gare pubbliche

Acqua Novara.VCO S.p.A. nel corso del 2019 ha svolto gare per un valore complessivo pari a 32.087.001,07 €, di cui 3.856.050,00 € rappresentano il valore complessivo delle gare effettuate con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione.

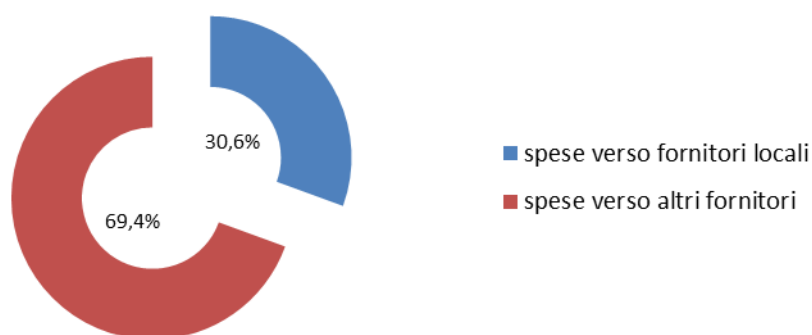


I fornitori sono considerati come parte integrante del processo di sostenibilità: i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda, per questo è necessario attuare le iniziative necessarie che consentano un miglior monitoraggio della catena

di fornitura.

La spesa verso i fornitori per l'acquisto di beni e servizi è stata pari nel 2019 a 38.999.175,07 €, di cui 11.920.087,47 € verso fornitori locali.

Spesa verso i fornitori	2019
Spesa totale	38.999.175,07 €
Spesa verso i fornitori locali	11.920.087,47 €
Spesa verso cooperative sociali di tipo B	179.347,73 €
Spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione	17.722.633,73 €



Acqua Novara.VCO S.p.A., inoltre, effettua indagini presso i propri fornitori inerenti politiche ambientali, pratiche di lavoro (applicazione delle norme giuslavoristiche e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro), etica aziendale, rispetto dei diritti umani, ecc.

6. Valore aggiunto

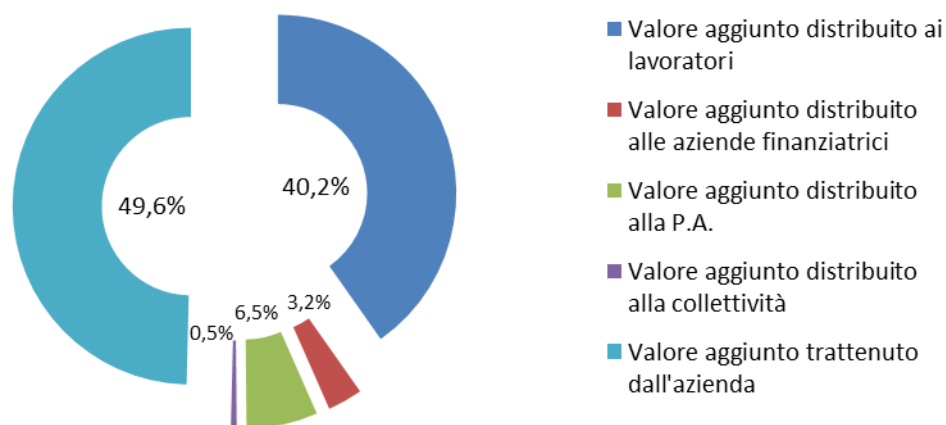
Oltre ai ricavi conseguiti, sono riportati gli impatti economici generati da Acqua Novara.VCO S.p.A., ovvero il valore aggiunto prodotto e distribuito alle principali categorie di *stakeholder*. Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto da un'Azienda, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti per l'acquisto di beni e servizi. L'emersione del dato relativo al valore aggiunto consente, in sostanza, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo in termini di ricadute sugli *stakeholder*.

Nel 2019 il valore aggiunto totale generato da Acqua Novara.VCO S.p.A. è stato pari a € 33.778.532, con una quota trattenuta e destinata allo sviluppo interno e dei servizi pari a € 16.758.643, corrispondente al 49,61 % del totale. La quota di valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione è stata pari a € 2.183.067, corrispondente al 6,46 % del totale, comprendenti le imposte sul reddito d'impresa.

La quota di valore aggiunto destinata ai lavoratori è, invece, pari a € 13.588.971 e corrispondente al 40,23 % del totale distribuito.

Valore aggiunto	2019
Valore aggiunto totale distribuito	33.778.532 €

Valore aggiunto distribuito ai lavoratori ¹	13.588.971 €
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari ²	1.068.868 €
Valore aggiunto distribuito alla PA ³	2.183.067 €
Valore aggiunto trattenuto dall'Azienda ⁴	16.758.643 €
Valore aggiunto distribuito alla collettività ⁵	178.983 €



7. Certificazioni

La Certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione ed il mantenimento di un Sistema Gestionale ed Organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale. Adottare un Sistema Gestionale ed Organizzativo significa primariamente definire degli obiettivi raggiungibili, quindi orientare la propria azienda verso il conseguimento degli stessi, definendo criteri e modalità di lavoro, ovvero predisponendo ed applicando procedure, istruzioni di lavoro e sistemi di registrazione coerenti e compatibili con lo scopo che l'azienda ha deciso di perseguire.

Un riepilogo delle certificazioni e degli accreditamenti posseduti da Acqua Novara.VCO S.p.A. sono riportati nelle tabelle sottostanti.

Certificazioni aziendali	Presenza
ISO 9001	Sì
ISO 14001	Sì
OHSAS 18001	Sì
ISO 22000	Sì

Accreditamenti aziendali	Presenza
ISO 17025	Sì

¹ Quota costituita da salari e stipendi.

² Quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti dei soggetti creditori.

³ Quota distribuita sotto forma di imposte.

⁴ Quota di ricchezza mantenuta all'interno dell'Azienda, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti.

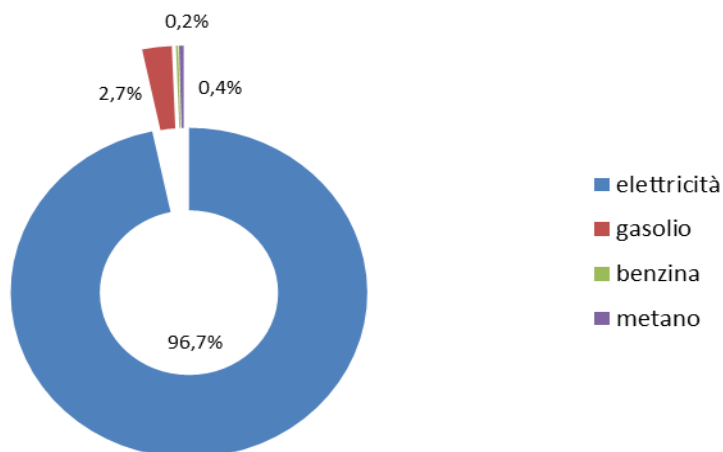
⁵ Quota elargita a titolo di contributi locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc.

8. Consumi energetici

Le operazioni svolte all'interno dell'Azienda sono per loro natura energivore, in quanto le attività relative all'erogazione del servizio idrico comprendono la captazione mediante elettropompe di enormi quantità di acqua dal sottosuolo ed il rilancio delle acque reflue urbane che vengono convogliate e trattate presso gli impianti di depurazione.

I consumi energetici totali nel corso del 2019 sono stati pari a 194.739 GJ (rispetto ai 200.059 GJ del 2018), la cui suddivisione per tipologia di fonte è illustrata nella tabella seguente.

Consumi di energia	2019
Elettricità	188.302 GJ
Gasolio	5.211 GJ
Benzina	416 GJ
GPL	0 GJ
Metano	810 GJ
Gas naturale	0 GJ
Altro	0 GJ
Totale consumi energetici	194.739 GJ

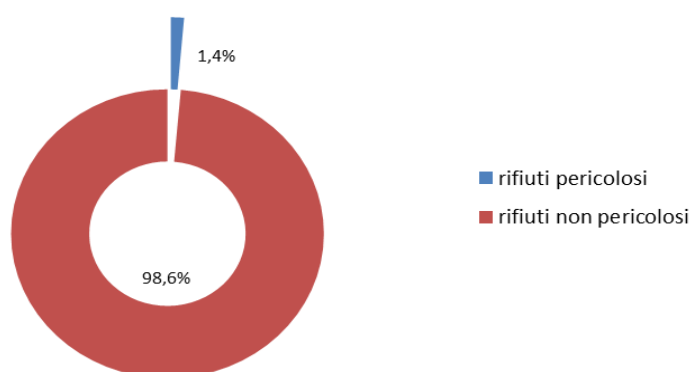


9. Rifiuti prodotti

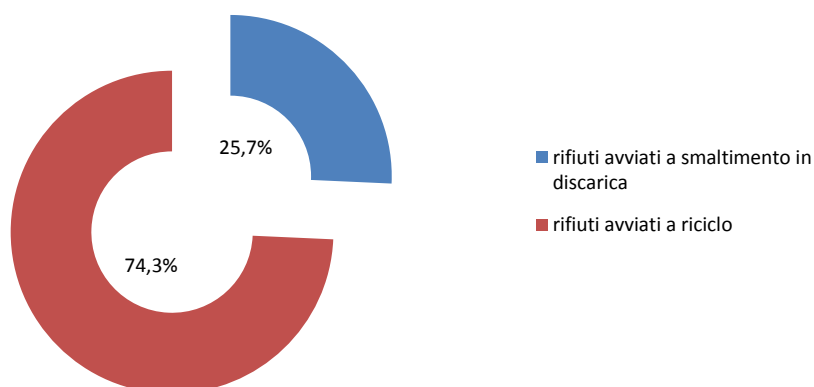
L'attenzione all'ambiente da parte di Acqua Novara.VCO S.p.A. si concretizza anche nella corretta gestione dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle rispettive attività.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene nel rispetto del quadro normativo vigente. Di seguito i quantitativi di rifiuti prodotti, distinti tra pericolosi e non pericolosi, avviati a smaltimento, recupero di energia.

Rifiuti prodotti	2019
Rifiuti pericolosi	413,55 t
Rifiuti non pericolosi	29.906,16 t
Totale rifiuti prodotti	30.319,71 t



Rifiuti smaltiti	2019
Rifiuti avviati a smaltimento in discarica	6.199,68 t
Rifiuti avviati ad incenerimento	0,00 t
Rifiuti avviati a riciclo	17.910,39 t
Totale rifiuti smaltiti	24.110,07 t



10. Emissioni in atmosfera

Le attività di Acqua Novara.VCO S.p.A. generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per l'erogazione del servizio, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica. In totale, la società ha immesso in atmosfera 23.754 tonnellate di CO₂.

L'emissione di CO₂ relativa all'energia elettrica assorbita dai processi produttivi è pari a 23.302,4 tonnellate⁶. L'emissione di CO₂ relativa al carburante consumato dai veicoli aziendali è pari a 409 tonnellate⁷. L'emissione di CO₂ relativa al metano consumato è stata pari a 42,6 tonnellate⁸.

⁶ Abbiamo considerato un rapporto di 445,5 g di CO₂ per ogni kWh consumato (fonte: ISPRA, dati 2017. Vedi: isprambiente.gov.it/files2019/pubblicazioni/rapporti/R_303_19_gas_serra_settore_elettrico.pdf).

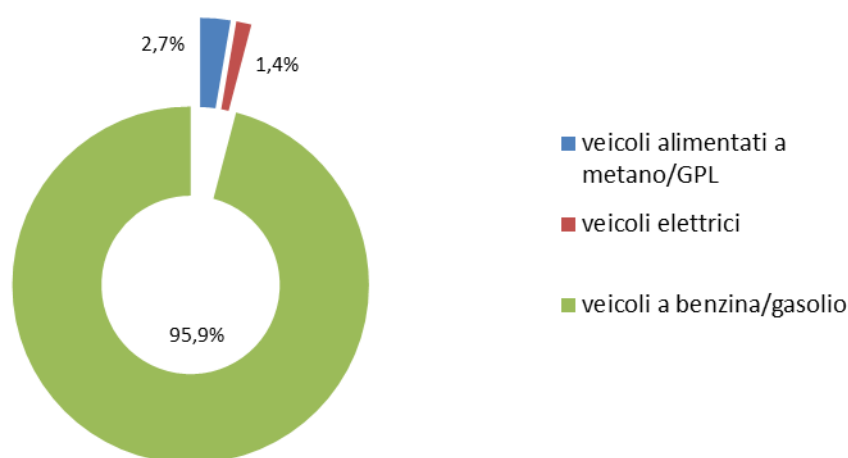
⁷ Abbiamo considerato un rapporto di 2,6 kg di CO₂ per ogni litro di carburante consumato (fonte: Touring Club Svizzero. Vedi: tcs.ch/mam/digital_media/PDF/booklets/FAQ_diossido_di_carbonio_CO2.pdf).

⁸ Abbiamo considerato un rapporto di 1,8 kg di CO₂ per ogni metro cubo di metano consumato (fonte: Teleambiente. Vedi: teleambiente.it/ecopillola-n-9-calcolare-le-emissioni-co2).

11. Automezzi

Per avviare un processo di progressiva riduzione dell'impatto ambientale prodotto dalle emissioni inquinanti derivanti dai 146 automezzi aziendali, Acqua Novara.VCO S.p.A. si è dotata di un parco mezzi composto da 4 mezzi alimentati a metano/ GPL e 2 mezzi elettrici.

Automezzi	2019
Veicoli operativi a basso impatto ambientale	6
Veicoli elettrici	2
Veicoli alimentati a metano/GPL	4



Nella tabella seguente sono, invece, riportati i consumi del parco mezzi di Acqua Novara.VCO S.p.A.

Consumi	2019
Elettricità	745 KWh
Metano ⁹	0 mc
GPL	0 l
Benzina	12.550 l
Gasolio	144.759 l

⁹ Problemi di approvvigionamento hanno impedito l'utilizzo del metano nell'esercizio.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

1. Servizi

Le attività di Acqua Novara.VCO S.p.A. contribuiscono allo sviluppo dei territori, favorendo la tutela ambientale, il contenimento degli impatti e lo sviluppo sostenibile. Esse concorrono al benessere e alla prosperità delle comunità, attraverso l'erogazione di servizi essenziali, economici ed efficienti.

Tali attività determinano, tuttavia, impatti ambientali diretti e indiretti. Monitorarne e misurarne gli effetti è fondamentale, a conferma dell'impegno e della responsabilità posti nell'attività d'impresa.

Le principali attività da cui derivano impatti ambientali (diretti e indiretti) riguardano:

- i servizi idrici, intesi come captazione, adduzione, distribuzione, collettamento e depurazione dei reflui

2. Produzione

La produzione di energia elettrica, per il 2019, è stata pari a 0,51 GWh, di cui 0,51 GWh prodotta da fonti rinnovabili e assimilate, pari al 100,00 % del totale. La produzione da fonti eco-compatibili svolge un ruolo importante nella salvaguardia ambientale, riducendo le emissioni di gas serra e il ricorso ad altre forme di produzione a più elevato impatto ambientale.

Produzione Energia Elettrica	2019	2018
Totale energia elettrica prodotta	0,51 GWh	0,57 GWh
Da fonti rinnovabili	0,51 GWh	0,57 GWh
Da cogenerazione	0,00 GWh	0,00 GWh
Da turbo-espansori	0,00 GWh	0,00 GWh
Fonti tradizionali	0,00 GWh	0,00 GWh

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili comporta un significativo risparmio energetico in termini di TEP e, di conseguenza, di emissioni di CO2 evitate. Per il 2019 le emissioni di CO2 evitate da Acqua Novara.VCO S.p.A. a tale proposito sono state pari a circa 226 tonnellate¹⁰.

Un riepilogo del parco impianti di Acqua Novara.VCO S.p.A. utilizzato per la produzione di energia, comprensivo della potenza elettrica installata, è rappresentato nella tabella sottostante.

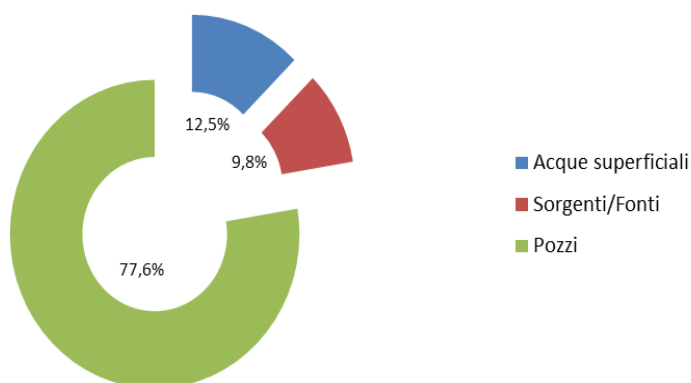
Impianti idroelettrici	
Numero	1
Potenza elettrica installata	97,00 KW

¹⁰ Vedi nota 6 per il rapporto CO2/kWh.

3. Servizio idrico integrato

L'approvvigionamento idrico da parte di Acqua Novara.VCO S.p.A., che nel 2019 è stato pari a 67.537.902 mc, avviene attraverso il prelievo di acqua dalle seguenti fonti:

Prelievi idrici	2019
Acque superficiali	8.467.279 mc
Sorgenti/Fonti	6.651.675 mc
Pozzi	52.488.948 mc
Altra fonte	0 mc
Prelievi totali	67.537.902 mc



L'azienda ha avviato un piano di efficientamento nell'ottica della salvaguardia della risorsa. Tra l'altro, nel 2019 sono stati spesi 175.911 € per attività di prevenzione e ricerca delle perdite idriche e 95 mila euro in servizi sostitutivi per garantire l'approvvigionamento in condizioni di scarsità idrica, in modo da far fronte alle interruzioni programmate per razionamento idrico.

La sicurezza degli approvvigionamenti idrici garantiti è valutabile tramite il rapporto tra il volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno e il volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno, pari al 146,6%.

L'approvvigionamento di acqua per la distribuzione ad uso idropotabile è effettuato, oltre che nel rispetto delle normative, secondo criteri di efficienza ed economicità. Il volume totale di acqua immessa in rete è stato pari a 67.537.902 mc, mentre il volume totale misurato in uscita è stato pari a 39.252.986 mc. La percentuale di perdite di rete si è attestata per il 2019 al 41,89 %, a fronte del 42,79 % di perdita del 2018.

Volumi	2019	2018
Acqua in ingresso	67.537.902 mc	68.010.534 mc
Acqua in uscita	39.252.986 mc	39.912.177,00 mc
Perdite di rete	41,89 %	42,79 %

Le più recenti indagini sullo stato delle infrastrutture idriche nazionali evidenziano forti criticità connesse in particolare alla vetustà delle reti e all'urgenza di rinnovo e manutenzione delle infrastrutture esistenti, anche per ridurre le perdite idriche e salvaguardare la risorsa. Inoltre, a parità di consumo finale, perdite maggiori implicano maggiori consumi di energia elettrica per la movimentazione del flusso idrico disperso. La lunghezza complessiva delle condotte sostituite da Acqua Novara.VCO S.p.A. è stata pari a 15,6 km, a fronte di una rete acquedottistica gestita che si estende per 3.751 km.

Nel corso del 2019, Acqua Novara.VCO S.p.A. ha dovuto affrontare fenomeni di siccità o scarsità idrica, che hanno interessato 23 mila abitanti per un totale di 75 giorni.

Un riepilogo del parco impianti utilizzato per lo svolgimento del servizio idrico è rappresentato nella tabella sottostante.

Impianti di potabilizzazione	2019
Numero	45
Portata complessiva trattata	12.535.834 mc

Impianti di Depurazione	2019
Numero di impianti di Depurazione <= 2.000 A.E.	157
Numero di impianti di Depurazione 2.000 < A.E. < 10.000	8
Numero di impianti di Depurazione 10.000 < A.E. < 100.000	11
Numero di impianti di Depurazione > 100.000 A.E.	2

4. Qualità del servizio

Da alcuni anni è in vigore la Delibera ARERA 655/2015/R/IDR che ha definito i requisiti della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, integrando quanto in precedenza previsto dalle Carte del servizio diversificate per ogni ambito territoriale gestito.

Di seguito si riportano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio idrico integrato.

Qualità del Servizio idrico integrato	2019
Numero totale di prestazioni eseguite	20.055
Numero di mancati rispetti degli <i>standard</i> di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	127
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici	7,68 giorni
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari	8,26 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	5,99 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	11,23 giorni
Tempo medio di attivazione della fornitura	2,07 giorni
Tempo medio esecuzione della voltura	0,03 giorni
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti	13,67 giorni

5. Acqua potabile

Il controllo della qualità dell'acqua consiste nell'analisi dei parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001, effettuata sui punti di campionamento, codificati dall'Ente responsabile del controllo (ASL), lungo la rete di distribuzione e presso i punti ubicati all'uscita dei grandi impianti di potabilizzazione.

Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla legislazione vigente, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione. I trattamenti maggiormente utilizzati per la potabilizzazione delle acque profonde sono normalmente finalizzati alla rimozione di ferro, manganese e ammoniaca, elementi naturalmente presenti nelle falde captate.

L'azienda ha avviato un percorso di miglioramento delle modalità di pianificazione e rendicontazione delle attività di controllo sulle acque potabili, in conformità con le disposizioni ARERA. Nel corso del 2019, Acqua Novara.VCO S.p.A. ha effettuato 4.209 campionamenti dell'acqua distribuita, di cui 491 sono risultati non conformi, a fronte dei 495 campionamenti non conformi risultanti nel 2018.

Un indice di incidenza delle ordinanze di non potabilità è rappresentato dalla somma dei prodotti tra il numero di utenti interessati da tali ordinanze e la loro relativa durata, che per il 2019 è stato pari a 52.153. Per motivi di igiene, sanità e sicurezza pubblica, i Comuni possono emettere, per determinati periodi di tempo, ordinanze di non potabilità dell'acqua.

L'Azienda ha installato 38 impianti di fornitura dell'acqua potabile, le cosiddette "case dell'acqua", presso i Comuni nei quali gestisce il servizio. Tali impianti, affidati ad aziende specializzate, hanno erogato 2.155.011 litri di acqua potabile, contribuendo così alla mitigazione degli impatti economici e ambientali connessi al consumo idrico umano. Le case dell'acqua hanno generato i seguenti benefici in termini di minore o mancato impatto ambientale:

- 1.436.674 bottiglie PET 1,5 litri in meno prodotte;
- 57.467 kg di PET in meno (circa 40 g a bottiglia) da avviare a recupero o smaltimento;
- 149.414 kg CO2 equivalente in meno immessa in atmosfera¹¹.

Case dell'Acqua	2019	2018
Numero	38	35
Acqua erogata	2.155 mc	1.534 mc

6. Depurazione

Acqua Novara.VCO S.p.A. si occupa del servizio di collettamento fognario e del successivo trattamento dei reflui, per un totale di 178 agglomerati serviti, corrispondenti a 672.950 abitanti equivalenti. Questa attività è di particolare rilevanza, perché favorisce la tutela ambientale riducendo l'impatto potenziale del carico inquinante contenuto nei reflui.

Depurazione	2019
Agglomerati serviti	178
Agglomerati non conformi alla normativa europea	0

¹¹ Secondo ARPAL Liguria, per produrre le bottiglie d'acqua bevute ogni anno in Italia occorrono 350.000 t di PET e si immettono in atmosfera 910.000 t di CO2 equivalente. Questo equivale a dire che, per ogni kg di PET, si immettono nell'atmosfera 2,6 kg di CO2 equivalente. I dati sopra esposti si basano su tale rapporto (Vedi: arpal.liguria.it/images/stories/acqua_in_bottiglia_di_plastica_impatti.pdf).

Abitanti equivalenti serviti	672.950 A.E.
Abitanti equivalenti serviti non conformi alla normativa europea	0 A.E.

Il totale del carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato presso gli impianti di trattamento è stato pari a 579.152 A.E. mentre il volume totale dei reflui depurati è stato pari a 60.335.841 mc.

Reflui depurate	2019	2018
Volume dei reflui depurati	60.335.841 mc	58.089.512 mc
Volume dei reflui depurati destinati al riutilizzo	0,00 mc	0,00 mc

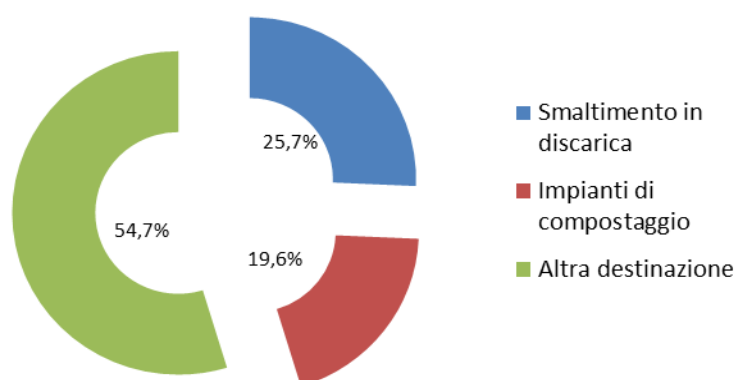
7. Fanghi

La depurazione consiste nel trattare le acque reflue prodotte dall'attività umana al fine di consentirne il riuso o lo scarico in corpi idrici ricettori, garantendo il conseguimento di determinati obiettivi di qualità dei recapiti finali medesimi.

Il processo di depurazione dei reflui comporta una produzione giornaliera di fanghi da avviare a recupero o smaltimento. Il totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti da Acqua Novara.VCO S.p.A. è stato pari, per il 2019, a 5.017,00 tonSS (tonnellate di sostanza secca), dei quali 1.288 tonSS destinati allo smaltimento in discarica, 0 tonSS destinati al recupero energetico tramite termovalorizzazione, 0 tonSS destinati al recupero tramite spargimento in agricoltura, 982 tonSS destinati al recupero presso impianti di compostaggio.

Destinazione Fanghi	2019	2018
Totale fanghi	5.017 tonSS	4.422 tonSS
Smaltimento in discarica	1.288 tonSS	1.144 tonSS
Recupero energetico	0 tonSS	593 tonSS
Spargimento in agricoltura	0 tonSS	209 tonSS
Impianti di compostaggio	982 tonSS	2.476 tonSS
Produzione Biogas	0 tonSS	0 tonSS
Altra destinazione ¹²	2.747 tonSS	0 tonSS

¹² Comunque a recupero.



8. Investimenti programmati e realizzati

Con la Delibera 917/17/R/Idr ARERA ha definito livelli minimi ed obiettivi qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di:

- i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente,
- ii) standard generali, individuati in 6 macro-indicatori, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio,
- iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

I macro-indicatori individuati riguardano:

1. macro-indicatore M1 - "Perdite idriche" (cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (individuate dal rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto), sia delle perdite percentuali (come rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto);
2. macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio" (cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue (ciascuna pesata per il numero di utenti finali, anche indiretti, interessati dalla interruzione stessa) e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore, rinviandone gli effetti ai fini dell'applicazione del meccanismo di premio/penalità;
3. macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata" (cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto: i) dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità, attenuando l'obiettivo di assoluta assenza delle medesime; ii) del tasso di campioni da controlli interni non conformi; iii) del tasso di parametri da controlli interni non conformi;
4. macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - anch'esso secondo una logica multi- stadio - considerando: i) la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura, attenuando l'obiettivo di assoluta assenza dei

medesimi; ii) l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; iii) il controllo degli scaricatori di piena;

5. macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta;
6. macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

Un riepilogo degli investimenti effettuati da Acqua Novara.VCO S.p.A., programmati e realizzati, basati sui 6 macro- indicatori, è rappresentato nella tabella sottostante.

Investimenti	Programmati	Realizzati
M1 – Perdite idriche	3.797.464 €	2.911.667 €
M2 – Interruzioni del servizio	5.483.633€	5.899.532 €
M3 – Qualità dell'acqua erogata	1.086.883 €	1.366.602 €
M4 – Adeguatezza del sistema fognario	3.957.981 €	2.610.795 €
M5 – Smaltimento fanghi in discarica	2.151.788€	2.009.778 €
M6 – Qualità dell'acqua depurata	2.723.668 €	2.584.689 €

RESPONSABILITÀ SOCIALE

1. Clienti

L'attenzione ai cittadini, siano essi utenti o clienti, è una costante per Acqua Novara.VCO S.p.A., impegnata a garantire sicurezza, continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi.

1.1. Strumenti di relazione

Nel 2019 Acqua Novara.VCO S.p.A. ha servito 20.908 clienti nei 3 punti fisici dislocati su tutto il territorio ed ha accompagnato i clienti nella lettura e corretta interpretazione delle fatture e degli impatti generati dalla normativa, come relativamente ad ogni altra tipologia di richiesta.

Sono state 56.338 le chiamate ricevute dai *call center* aziendali, con un tempo medio di risposta pari a 2,41 minuti.

Attività di sportello	2019
Sportelli	3
Clienti serviti	20.908
Tempo medio di attesa agli sportelli	5,26 minuti
Chiamate ricevute dai <i>call center</i> aziendali	56.338
Tempo medio di risposta alle chiamate	2,41 minuti

I clienti iscritti al servizio di sportello telematico sono stati 25.022 (20.914 nel 2018), mentre sono stati complessivamente 18.644 i clienti che hanno aderito ai servizi di invio della bolletta in formato elettronico (a fronte dei 15.222 del 2018), pari al 10,35 % del totale dei clienti.

1.2. Bonus sociali

Nel 2019 Acqua Novara.VCO S.p.A. ha erogato il *bonus* a 2.848 nuclei familiari agevolati per un importo complessivo di 37.447,23 euro.

1.3. Reclami

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive.

Il numero e la tipologia di reclami costituisce, quindi, elemento di forte attenzione per Acqua Novara.VCO S.p.A. e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel corso del 2019 sono stati 219 i reclami ricevuti da parte degli utenti relativi ai servizi gestiti, a fronte dei 311 ricevuti nel 2018.

Reclami	2019	2018
Totale reclami ricevuti	219	311
Servizio idrico	219	311

Non sono stati ricevuti reclami riguardanti la violazione della *privacy* o la perdita di dati dei

clienti.

1.4. Morosità

Il fenomeno della morosità assume un rilievo particolarmente notevole, costituendo un fattore di grave criticità delle gestioni delle Aziende che operano nello stesso settore di Acqua Novara.VCO S.p.A. e, di converso, potenzialmente una vasta area di progressivo efficientamento.

In merito alle modalità di riconoscimento degli oneri connessi alla morosità, attualmente tali oneri sono quantificati come una percentuale *standard* rispetto al fatturato determinata a partire dalla voce svalutazione crediti del bilancio.

Al riguardo, ARERA ha proposto l'adozione della nozione di "*unpaid ratio*", vale a dire il tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali all'interno di un dato periodo temporale, in luogo dell'attuale riferimento alla voce svalutazione crediti.

In particolare, il periodo temporale proposto è pari a 24 mesi, in considerazione del tempo all'interno del quale l'esercente la maggior tutela mette in atto le attività relative al recupero del credito e superato il quale i crediti presentano una stabilizzazione della probabilità di recupero a livelli sufficientemente bassi.

Morosità	2019
Energia Elettrica	0,00%
Servizio idrico integrato	0,91%

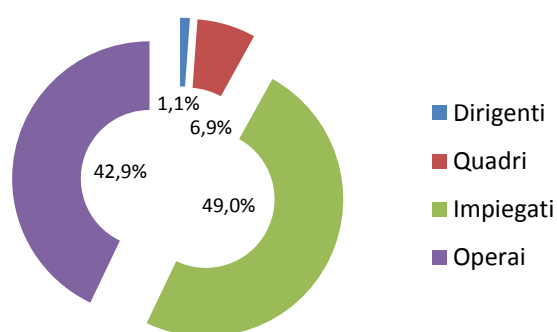
2. Lavoratori

La crescita e la valorizzazione delle persone sono valori fondamentali per Acqua Novara.VCO S.p.A., il cui obiettivo generale è gestire le competenze e le conoscenze individuali, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse umane, attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e garantire il necessario coinvolgimento.

2.1. Dipendenti al 31/12

Al 31 dicembre 2019 risultano in forza 261 dipendenti, in diminuzione rispetto ai 267 dipendenti al 31 dicembre 2018, il 98,85 % dei quali risulta assunto con contratto a tempo indeterminato.

Attività di sportello	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Totale	261	3	18	128	112
Uomini < 30 anni	3	0	0	3	0
Donne < 30 anni	0	0	0	0	0
Uomini 30 - 50 anni	121	1	5	49	66
Donne 30 - 50 anni	50	0	3	46	1
Uomini > 50 anni	71	2	7	26	36
Donne > 50 anni	16	0	4	12	0



Dipendenti per qualifica	2019	2018
Totale	261	267
Dirigenti	3	3
Quadri	18	20
Impiegati	128	128
Operai	112	116

I dipendenti con contratto a tempo determinato sono pari a 3, di cui 0 donne e 3 uomini.

I dipendenti con un contratto a tempo indeterminato sono pari a 258, di cui 66 donne e 192 uomini.

La percentuale di presenza femminile si è attestata al 25,67 %, a fronte del 24,34 % del 2018.

Dipendenti	2019	Uomini	Donne
Totale	261	195	66
Dipendenti a tempo determinato	3	3	0
Dipendenti a tempo indeterminato	258	192	66

Acqua Novara.VCO S.p.A. è attenta ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo e opera nel rispetto delle normative vigenti.

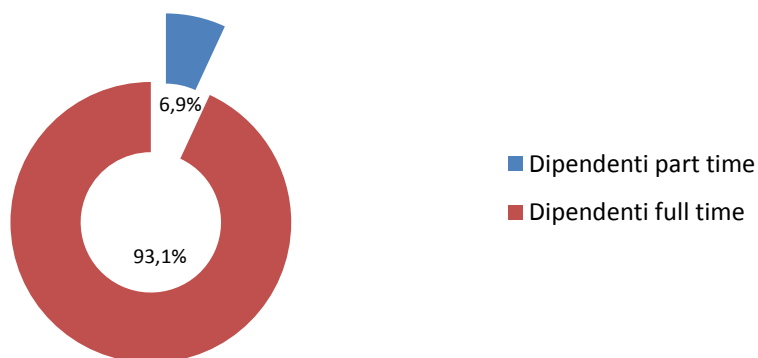
Categorie protette	2019
Personale appartenente alle categorie protette	17

Infine, sono state 1.951 le ore di congedo parentale concesse ai dipendenti, di cui 1.847 ore concesse alle dipendenti donne e 104 ore concesse ai dipendenti uomini.

Congedo parentale	2019	2018
Totale ore concesse	1.951	3.300
Donne	1.847	3.170
Uomini	104	130

I dipendenti di Acqua Novara.VCO S.p.A. con contratto *part-time* sono pari a 18, di cui 11 donne e 7 uomini, mentre i dipendenti con contratto *full-time* sono pari a 243, di cui 55 donne e 188 uomini.

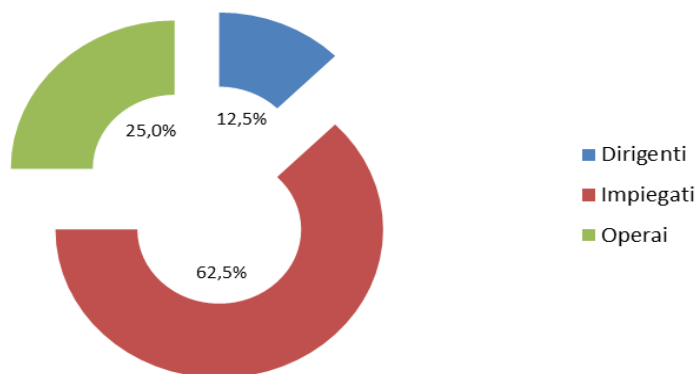
Dipendenti	Totale	Uomini	Donne
Totale dipendenti	261	195	66
Dipendenti con <i>part-time</i>	18	7	11
Dipendenti con <i>full-time</i>	243	188	55



2.2. Assunzioni e turnover

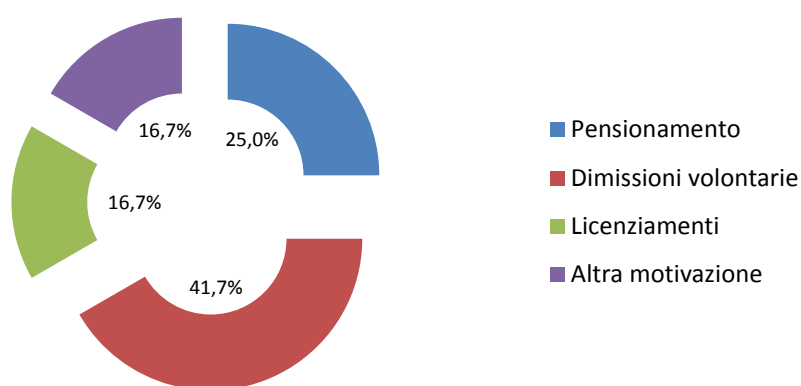
Per quanto le riguarda le assunzioni, i dipendenti assunti nel 2019 sono stati 8, di cui 1 con la qualifica di dirigente, 5 con la qualifica di impiegato e 2 con la qualifica di operaio.

Assunzioni	< 30 anni	30 – 50 anni	> 50 anni
Totale dipendenti assunti	1	6	2
Dirigenti	0	0	1
Quadri	0	0	0
Impiegati	1	4	0
Operai	0	2	0



Per quanto le riguarda le cessazioni, i dipendenti cessati nel 2019 sono stati 12, di cui 3 per pensionamento, 5 per dimissioni volontarie, 2 per licenziamento e 2 per altri motivi.

Cessazioni	< 30 anni	30 – 50 anni	> 50 anni
Totale dipendenti cessati	0	6	6
Pensionamento	0	0	3
Dimissioni volontarie	0	5	0
Licenziamenti	0	2	0
Altra motivazione	0	1	1



2.3. Reddito annuale lordo

Acqua Novara.VCO S.p.A. adotta contratti collettivi nazionali di lavoro che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali a tutti i dipendenti.

Lo stipendio medio dei dipendenti, suddiviso in base alla qualifica e al genere, è riportato nella tabella sottostante:

Qualifica	Uomini	Donne
Dirigenti	131 €/migliaia	N/A
Quadri	63 €/migliaia	61 €/migliaia
Impiegati	38 €/migliaia	37 €/migliaia
Operai	34 €/migliaia	27 €/migliaia

2.4. Retribuzione incentivante

Alla retribuzione fissa corrisposta da Acqua Novara.VCO S.p.A. ai suoi dipendenti si aggiungono quote di retribuzioni variabili collegate alle prestazioni e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali.

La politica retributiva di Acqua Novara.VCO S.p.A. è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono risultati coerenti con gli obiettivi e con i valori aziendali, nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività.

Retribuzione variabile	2019
Premio di risultato ¹³	442 €/migliaia
Sistema di gestione per obiettivi (MBO) ¹⁴	50 €/migliaia
Incentivo di risultato individuale ¹⁵	56 €/migliaia
<i>Una tantum</i> ¹⁶	4€/migliaia

2.5. Ore lavorate e ore di assenza

Delle 416.529 ore lavorate, il 96,96% è rappresentato da ore ordinarie, mentre il 3,04% è rappresentato da ore straordinarie.

Ore lavorate	2019
Ore ordinarie	403.913
Ore straordinarie	12.656
Totale ore lavorate	416.529

Il totale delle ore di assenza¹⁷ è stato, invece, pari a 19.453 - a fronte delle 17.620 ore di assenza del 2018 - di cui 17.863 per malattia e 1.590 per infortunio.

Ore di assenza per tipologia	2019
Malattia	17.863
Infortunio	1.590
Totale ore di assenza	19.453

2.6. Formazione

Ai lavoratori di Acqua Novara.VCO S.p.A. sono state dedicate complessivamente 3.971 ore di formazione professionale, a fronte delle 4.581 ore dedicate nel 2018, di cui 1.245 ore sulle tematiche inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro¹⁸ e 53 ore su tematiche inerenti la prevenzione e il contrasto alla corruzione.

Per quanto riguarda la suddivisione delle ore di formazione per qualifica, sono state erogate 103 ore ai dirigenti, 617 ore ai quadri, 2.176 ore agli impiegati, 1.075 ore agli operai.

Dipendenti formati	2019
Dirigenti	4
Quadri	17
Impiegati	123
Operai	85

¹³ Premio di risultato collettivo, come definito dalla contrattazione aziendale. Sono compresi gli emolumenti garantiti dal Contratto nazionale.

¹⁴ Importo erogato al personale con qualifica dirigenziale.

¹⁵ Incentivazione ai dipendenti diversi dai dirigenti cui sono affidati specifici obiettivi individuali.

¹⁶ Premio ulteriore erogato ai dipendenti quale riconoscimento di un notevole impegno lavorativo prevalentemente svolto in progetti o attività innovative.

¹⁷ Sono comprese le sole ore di assenza per malattia e infortunio.

¹⁸ Per formazione su salute e sicurezza si intendono tutti i corsi, sia obbligatori che non obbligatori, in tema di salute e sicurezza.

Ore di formazione	2019
Dirigenti	103
Quadri	617
Impiegati	2.176
Operai	1.075

Dipendenti formati	2019	2018
Salute e sicurezza	119	228
Anticorruzione	21	21

Ore di formazione	2019	2018
Salute e sicurezza	1.245	2.927
Anticorruzione	53	46

Le ore di formazione media *pro capite* erogate per il 2019 sono state pari a 17,34 ore, mentre sono 229 i dipendenti che hanno svolto attività di formazione, pari all'87,73% del totale dei lavoratori.

3. Sicurezza sul lavoro

Acqua Novara.VCO S.p.A. opera in conformità ai requisiti stabiliti dalla OHSAS 18001 e considera prioritario destinare alla salute e alla sicurezza sul lavoro risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo fondamentale la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivi sia il rispetto della normativa vigente che il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Gli infortuni totali nel corso del 2019 sono stati pari a 7, corrispondenti a 209 giorni di assenza, in linea con i 7 infortuni avvenuti lo scorso anno.

Infortuni	2019	2018
Numero totale di infortuni	7	7
Giornate di assenza per infortunio	209	144
Infortuni mortali	0	0
Infortuni in itinere	0	1

Più in dettaglio, i dati relativi al numero di infortuni e alle ore di assenza da parte dei dipendenti di Acqua Novara.VCO S.p.A. sono riportati nella tabella sottostante:

Infortuni	2019	2018
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno	7	7
Giornate di assenza per infortunio	209	144
Ore lavorate	416.529	415.811
Numero totale di infortuni mortali	0	0

Un riepilogo dei principali indici infortunistici è riportato nella tabella sottostante:

Infortuni	2019	2018
Indice di frequenza degli infortuni	16,80	16,83
Indice di gravità degli infortuni	0,50	0,35
Indice di incidenza degli infortuni ¹⁹	26,82	26,22
Durata media degli infortuni	29,86	20,57

Acqua Novara.VCO S.p.A. ha, inoltre, avviato il monitoraggio dell'indicatore "near miss", rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni.

Questo indicatore contribuisce a dare evidenza di come venga presidiato il rischio, attraverso strumenti di monitoraggio specifici.

4. Iniziative di sostenibilità

Acqua Novara.VCO S.p.A. è impegnato nell'educazione alla sostenibilità, in quanto ritiene che la formazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità e dell'innovazione.

Nello specifico, Acqua Novara.VCO S.p.A. ha investito 21 mila euro per iniziative di sensibilizzazione e informazione sulla sostenibilità rivolte alla cittadinanza ed ha realizzato incontri e progetti educativi rivolti alle scuole del territorio coinvolgendo circa 1.000 studenti.

Iniziative di sensibilizzazione	2019	2018
Costi sostenuti	21 €/migliaia	15 €/migliaia
Studenti coinvolti	1.000	200

* . * . * . * . *

¹⁹ Numero totale infortuni x 1.000 / numero totale dipendenti.