

**MISURARSI
PER
MIGLIORARSI**



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

**FOCUS SUI RISULTATI DI
SOSTENIBILITÀ AZIENDALE 2018**

SOMMARIO

- **Lettera di Utilitalia**
- **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 DI UTILITALIA

Il presente Focus sui risultati di sostenibilità aziendale “Misurarsi per migliorarsi”, che per il secondo anno consegniamo alle nostre Associate, vuole essere il segno del costante proposito che ci muove su questo fronte.

“Misurarsi per migliorarsi” è lo strumento e insieme il percorso che come sistema associativo vogliamo compiere collettivamente, condividendo con tutte le nostre Aziende la buona pratica di misurare i risultati dal punto di vista ambientale, sociale e di governance (ESG).

Siamo infatti convinti che la sostenibilità che il comparto dei servizi pubblici esprime deve e può essere rendicontata con una nuova narrativa ai territori di appartenenza e a tutti i portatori di interesse: che siano i propri lavoratori, gli azionisti, i fornitori, i finanziatori o i nostri utenti.

Rendicontare significa anche misurare, con precisione e responsabilità, i risultati raggiunti, per permettere di tracciare percorsi di evoluzione e di miglioramento industriale, nel segno della partecipazione e della trasparenza, della responsabilità nella gestione delle risorse naturali e della mitigazione e riduzione degli impatti prodotti.

Per il nostro sistema associativo il percorso di miglioramento dovrà allinearsi sempre più agli sfidanti impegni delle politiche pubbliche con cui ci confronteremo nei prossimi anni: dall’Agenda 2030 all’economia circolare, dalla finanza sostenibile alla decarbonizzazione.

Per affrontare tali sfide, pensiamo sia compito della nostra Federazione contribuire alla diffusione di una cultura aziendale che favorisca trasparenza nei risultati, responsabilità negli obiettivi e coerenza delle pianificazioni.

Un compito che speriamo di assolvere correttamente e che vedrà un ruolo crescente della sostenibilità d’impresa, aziendale e associativa.

Giovanni Valotti
Presidente Utilitalia

INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Ricavi totali	68.110.207,00 €
Investimenti totali	18.385.696,00 €
Utile d'esercizio	4.822.351,52 €
Valore aggiunto totale distribuito	36.678.879,92 €
Spesa verso i fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi	13.206.904,85 €
Valore delle gare effettuate	38.182.460,46 €

RESPONSABILITÀ SOCIALE

% Lavoratori a tempo indeterminato	98,13 %
% di presenza femminile	24,34 %
% Lavoratori che hanno svolto attività di formazione	94,76 %
Ore di formazione medie pro capite	17,16
Indice di frequenza degli infortuni	16,83
% di componenti del CdA tra 30 e 50 anni	100,00 %
Studenti destinatari di iniziative di educazione alla sostenibilità	200
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)	5,00
Valore dei bonus idrici erogati	37.822,05 €

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

% di veicoli operativi a basso impatto ambientale	2,86 %
Quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili o assimilate	100,00 %
Emissioni di CO2 evitate (tonnellate)	278,84
% di perdite idriche	42,79 %
Case dell'acqua installate	35
Numero di bottiglie di plastica evitate con le Case dell'Acqua	1.022.484,00
Quota di fanghi recuperati	74,12 %

PROFILO AZIENDALE E RESPONSABILITÀ ECONOMICA

1. Territorio

Acqua Novara.VCO SpA, 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	2018	2017
Abitanti serviti servizio acquedotto	472.819	452.747
Abitanti serviti servizio fognatura	472.830	464.130
Abitanti serviti servizio depurazione	478.534	442.400

Utenti serviti	2018	2017
Utenti del servizio acquedotto	178.487	173.032
Utenti del servizio fognatura	160.048	154.683
Utenti del servizio depurazione	155.402	150.005

2. Governance

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

Il Consiglio di Amministrazione di Acqua Novara.VCO SpA è composto da 5 membri, di cui 2 donne e 3 uomini. Sono presenti 5 componenti con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, tutti di nazionalità italiana.

Consiglio di Amministrazione	2018
Totale membri	5
Donne	2
Uomini	3
30 - 50 anni	5
> 50 anni	0
Italiani	5

4 componenti del CdA risultano in possesso di una laurea (2 donne e 2 uomini), mentre 1 componente risulta in possesso di un titolo post-laurea (donna).

3. Ricavi

I ricavi totali conseguiti da Acqua Novara.VCO SpA nel corso del 2018 sono stati pari a 68.110.207,00 €, a fronte dei 70.223.026,00 € conseguiti nel 2017. L'utile netto è stato pari a 4.822.351,52 €.

Ricavi	2018	2017
Ricavi totali	68.110.207,00 €	70.223.026,00 €
Ricavi servizio idrico integrato	62.169.316,00 €	63.958.527,00 €
Ricavi produzione di energia elettrica e/o termica	120.235,00 €	139.282,00 €
Altri ricavi	5.820.656,00 €	6.125.217,00 €

Più in particolare, dei 62.169.316,00 € di ricavi derivanti dalla gestione del servizio idrico integrato, 28.364.375,00 € provengono dai servizi di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua, mentre 33.804.941,00 € provengono dal servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue. Inoltre, i 120.235,00 € di ricavi derivanti dalla produzione di energie elettrica e/o termica provengono interamente da fonti rinnovabili.

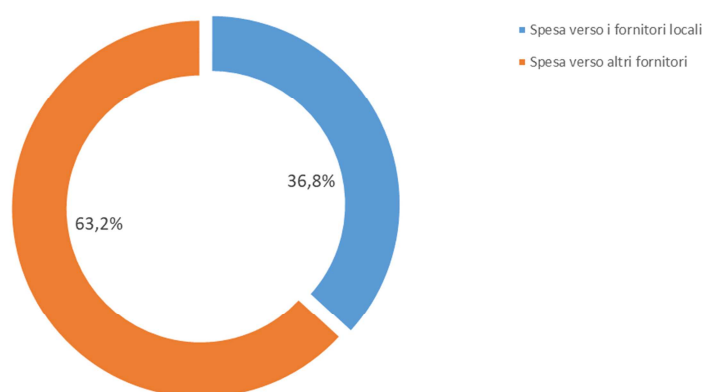
4. Investimenti

Nel corso del 2018 gli investimenti effettuati da Acqua Novara.VCO SpA nel servizio idrico sono stati pari a 18,4 milioni di euro, a fronte dei 16,1 milioni di euro investiti nel 2017.

Investimenti	2018	2017
Investimenti totali	18,4 €/ML	16,1 €/ML
Investimenti nel servizio Acquedotto	9,2 €/ML	7,3 €/ML
Investimenti nel servizio Fognatura	5,1 €/ML	4,1 €/ML
Investimenti nel servizio Depurazione	2,2 €/ML	2,4 €/ML
Altri investimenti (IT e altro)	1,9 €/ML	2,3 €/ML

5. Fornitori e gare pubbliche

Acqua Novara.VCO SpA nel corso del 2018 ha svolto gare per un valore complessivo pari a 38.182.460,46 €, di cui 395.333,61 € rappresentano il valore complessivo delle gare effettuate con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione.

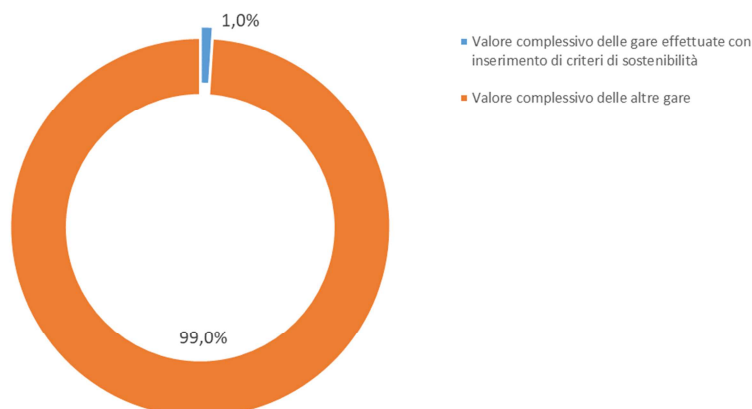


I fornitori sono considerati come parte integrante del processo di sostenibilità: i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda, per questo è necessario attuare le iniziative necessarie che consentano un miglior monitoraggio della catena

di fornitura.

La spesa verso i fornitori per l'acquisto di beni e servizi è stata pari nel 2018 a 35.875.904,78 €, di cui 13.206.904,85 € verso i fornitori locali.

Spesa verso i fornitori	2018
Spesa totale	35.875.904,78 €
Spesa verso i fornitori locali	13.206.904,85 €
Spesa verso cooperative sociali di tipo B	399.330,89 €
Spesa verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione	2.769.274,49 €



Acqua Novara.VCO SpA, 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

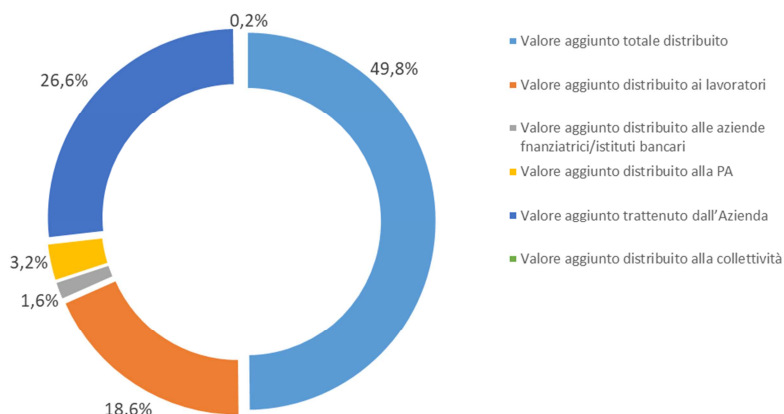
Oltre ai ricavi conseguiti, sono riportati gli impatti economici generati da Acqua Novara.VCO SpA, ovvero il valore aggiunto prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder.

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 2018 il valore aggiunto totale generato da Acqua Novara.VCO SpA è stato pari a 36.678.879,92 €, con una quota trattenuta e destinata allo sviluppo interno e dei servizi pari a 19.561.358,00 €, corrispondente al 53,33 % del totale. La quota di valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione è stata pari a 2.362.615,16 €, corrispondente al 6,44 % del totale, comprendenti le tasse sul reddito d'impresa e i canoni corrisposti ai Comuni per l'uso di reti e aree.

La quota di valore aggiunto destinata ai lavoratori è, invece, pari a 13.659.036,00 € e corrispondente al 37,24 % del totale distribuito.

Valore aggiunto	2018
Valore aggiunto totale distribuito	36.678.879,92 €
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori ¹	13.659.036,00 €
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari ²	1.168.672,00 €
Valore aggiunto distribuito alla PA ³	2.362.615,16 €
Valore aggiunto trattenuto dall'Azienda ⁴	19.561.358,00 €
Valore aggiunto distribuito alla collettività ⁵	155.763,92 €



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 possedute da Acqua Novara.VCO SpA è riportato nella tabella sottostante.

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

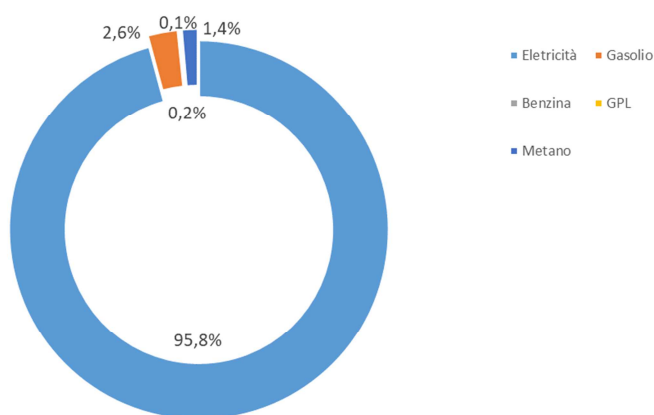
⁵ Quota elargita a titolo di contributi locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc.

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 2018 sono stati pari a 200.059,00 GJ, la cui suddivisione per tipologia di fonte è illustrata nella tabella seguente.

Consumi di energia	2018
Elettricità	191.642,00 GJ
Gasolio	5.149,00 GJ
Benzina	419,00 GJ
GPL	107,00 GJ
Metano	2.742,00 GJ
Gas naturale	0,00 GJ
Altro	0,00 GJ
Totale consumi energetici	200.059,00 GJ

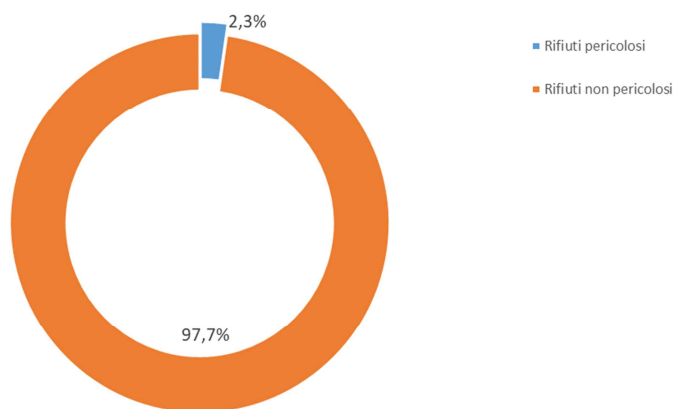


9. Rifiuti prodotti

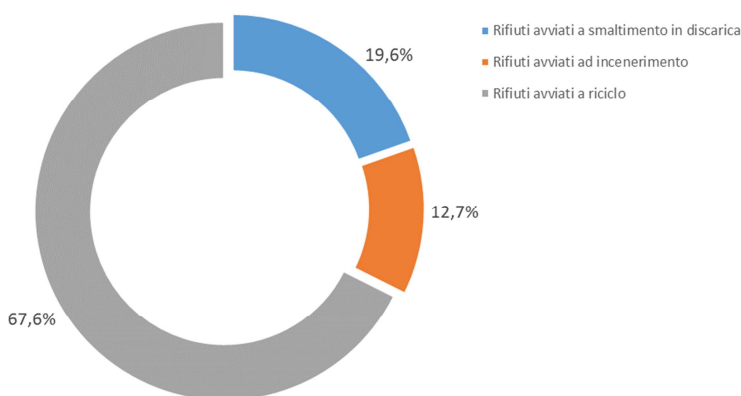
L'attenzione all'ambiente da parte di Acqua Novara.VCO SpA si concretizza anche nella corretta gestione dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle rispettive attività.

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	2018
Rifiuti pericolosi	515,00 t
Rifiuti non pericolosi	22.015,00 t
Totale rifiuti prodotti	22.530,00 t



Rifiuti smaltiti		2018
Rifiuti avviati a smaltimento in discarica		4.424,00 t
Rifiuti avviati ad incenerimento		2.868,00 t
Rifiuti avviati a riciclo		15.238,00 t
Totale rifiuti smaltiti		22.530,00 t



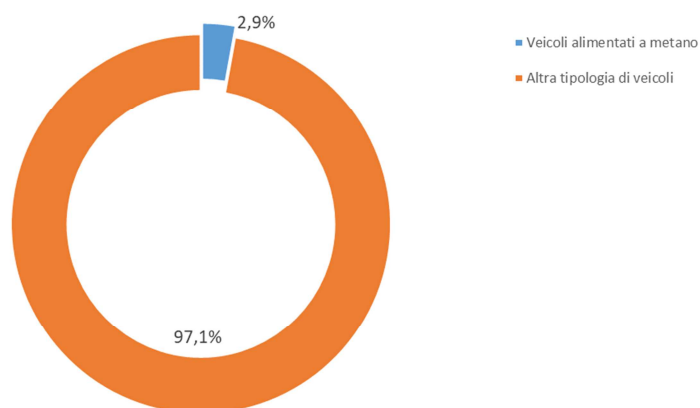
10. Emissioni in atmosfera

Le attività di Acqua Novara.VCO SpA generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per l'erogazione del servizio, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica. Non disponiamo, tuttavia, di informazioni in merito alla quantità di CO2 immessa nell'atmosfera a fronte dell'attività svolta.

11. Automezzi

Per avviare un processo di progressiva riduzione dell'impatto ambientale prodotto dalle emissioni inquinanti derivanti dai 140 automezzi aziendali, Acqua Novara.VCO SpA si è dotata di un parco mezzi composto da 4 mezzi alimentati a metano.

Automezzi	2018
Veicoli operativi a basso impatto ambientale	4
Veicoli alimentati a metano	4



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

Consumi	2018
Elettricità	0 KWh
Metano	4.173,58 mc
GPL	0 mc
Benzina	9.398,00 l
Gasolio	134.908,00 l

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

1. Servizi

Le attività di Acqua Novara.VCO SpA 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 2018, è stata pari a 0,57 GWh, di cui 0,57 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	2018	2017
Totale energia elettrica prodotta	0,57 GWh	0,66 GWh
Da fonti rinnovabili	0,57 GWh	0,66 GWh
Da cogenerazione	0,00 GWh	0,00 GWh
Da turboespansori	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 2018 le emissioni di CO2 evitate da Acqua Novara.VCO SpA sono state pari a 278,84 tonnellate.

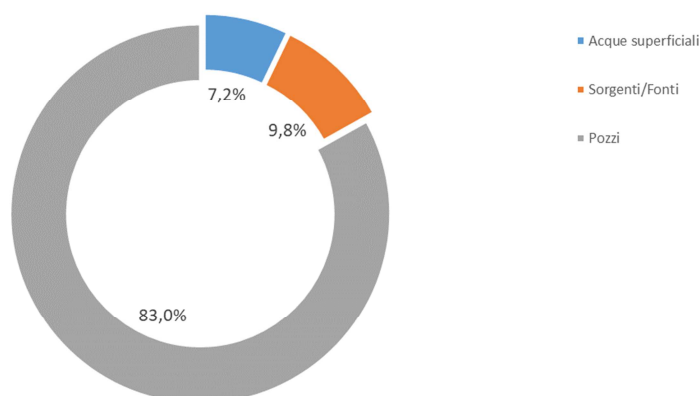
Un riepilogo del parco impianti di Acqua Novara.VCO SpA utilizzato per la produzione di energia, comprensivo della potenza elettrica installata, è rappresentato nella tabella sottostante.

Impianti idroelettrici	
Numero	1
Potenza elettrica installata	97,00 KW

3. Servizio idrico integrato

L'approvvigionamento idrico da parte di Acqua Novara.VCO SpA, che nel 2018 è stato pari a 68.010.534,00 mc, avviene attraverso il prelievo di acqua dalle seguenti fonti:

Prelievi idrici	2018
Acque superficiali	4.871.622,00 mc
Sorgenti/Fonti	6.658.761,00 mc
Pozzi	56.480.151,00 mc
Altra fonte	0,00 mc
Prelievi totali	68.010.534,00 mc



Nel 2018 sono stati spesi 188.284,00 € per attività di prevenzione e ricerca delle perdite idriche e 216.167,00 € 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 a 156,43 mc.

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 68.010.534,00 mc, mentre il volume totale in uscita è stato pari a 38.912.177,00 mc. La percentuale di perdite di rete si è attestata per il 2018 al 42,79 %, a fronte del 44,62 % di perdita dello scorso anno.

Volumi	2018	2017
Acqua in ingresso	68.010.534,00 mc	66.305.485,00 mc
Acqua in uscita	39.912.177,00 mc	36.720.128,00 mc
Perdite di rete	42,79 %	44,62 %

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 SpA è stata pari a 13,00 km, a fronte di una rete acquedottistica gestita che si estende per 3.603,00 km.

Nel corso del 2018, Acqua Novara.VCO SpA ha dovuto affrontare fenomeni di siccità o scarsità idrica, che hanno interessato 45.000,00 abitanti per un totale di 60,00 giorni.

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

Impianti di potabilizzazione	2018
Numero	46
Portata complessiva trattata	5.080.963,00 mc

Impianti di Depurazione	2018
Numero di impianti di Depurazione ≥ 2.000 A.E.	156
Numero di impianti di Depurazione $2.000 < \text{A.E.} < 10.000$	7
Numero di impianti di Depurazione $10.000 < \text{A.E.} < 100.000$	11
Numero di impianti di Depurazione > 100.000 A.E.	2

4. Qualità del servizio

Dal 2017 ha trovato piena applicazione la Delibera di ARERA (655/2015/R/IDR) con i nuovi obblighi e requisiti della regolazione 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	2018
Numero totale di prestazioni eseguite	19.385
Numero di mancati rispetti degli <i>standard</i> di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	147
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici	8,46 giorni
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari	8,99 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	5,39 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	6,37 giorni
Tempo medio di attivazione della fornitura	2,17 giorni
Tempo medio esecuzione della voltura	0,03 giorni
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti	11,67 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.

Nel corso del 2018, Acqua Novara.VCO SpA ha effettuato 4.607,00 campionamenti dell'acqua distribuita, di cui 599,00 sono risultati non conformi, a fronte dei 433 campionamenti non conformi risultanti lo scorso anno.

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 2018 è stato pari a 241.549,00. 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 35 impianti di fornitura dell'acqua potabile presso i Comuni nei quali gestisce il servizio. Tali impianti, le cosiddette "case dell'acqua", hanno erogato 1.533.726,00 litri di acqua potabile, contribuendo così alla riduzione di impatti economici e ambientali connessi al consumo idrico umano. Le case dell'acqua hanno consentito i seguenti risultati in termini di minore o mancato impatto ambientale:

- 1.022.484,00 bottiglie PET 1,5 litri in meno prodotte;
- 40.899,36 kg di PET in meno (circa 40 g a bottiglia) da avviare a recupero o smaltimento;
- 105,82 kg di CO2 risparmiati per la produzione del PET;
- 153,86 kg CO2 in meno per il trasporto delle bottiglie (stimando una media di 350 km per il trasporto)⁶.

Case dell'Acqua	2018	2017
Numero	35	34
Acqua erogata	1.533,72 mc	1.431,63 mc

6. Depurazione

Acqua Novara.VCO SpA si occupa del servizio di collettamento fognario e del successivo trattamento dei reflui, per un totale di 176 agglomerati serviti corrispondenti a 655.934 abitanti equivalenti serviti. Questa attività è di particolare rilevanza, perché favorisce la tutela ambientale riducendo l'impatto potenziale del carico inquinante contenuto nei reflui.

Depurazione	2018
Agglomerati serviti	176
Agglomerati non conformi alla normativa europea	0
Abitanti equivalenti serviti	655.934 A.E.
Abitanti equivalenti serviti non conformi alla normativa europea	0 A.E.

⁶ I due coefficienti di KG CO2/litro derivano da una analisi LCA. Cfr Alessandro Nogarino, *Analisi LCA dell'acqua destinata al consumo umano per l'individuazione del risparmio energetico: il progetto Hera2O di Hera S.p.A.* - Tesi di laurea (anno accademico 2007-2008).

Il totale del carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato presso gli impianti di trattamento è stato pari a 369.805,10 A.E. mentre il volume totale dei reflui depurati è stato pari a 58.089.512,00 mc.

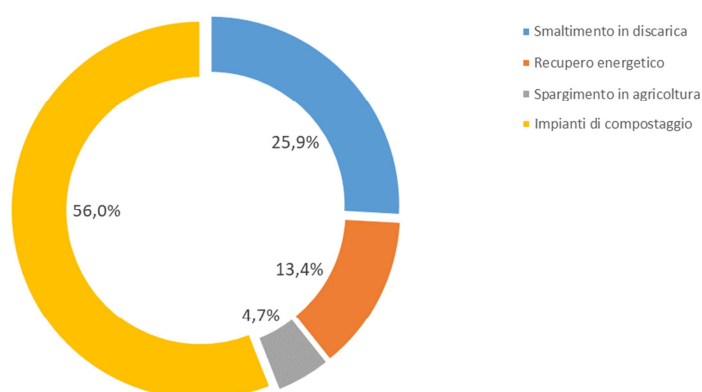
Reflui depurate	2018	2017
Volume dei reflui depurati	58.089.512 mc	55.843.034 mc
Volume dei reflui depurati destinati al riutilizzo	0,00 mc	0,00 mc

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 SpA è stato pari, per il 2018, a 4.422,00 tonSS (tonnellate di sostanza secca), dei quali 1.144,00 tonSS destinati allo smaltimento in discarica, 592,80 tonSS al recupero energetico tramite termovalorizzazione, 209,00 tonSS destinati al recupero tramite spargimento in agricoltura, 2.475,60 tonSS destinati al recupero presso impianti di compostaggio.

Destinazione Fanghi	2018	2017
Totale fanghi	4.422,00 tonSS	4.507,00 tonSS
Smaltimento in discarica	1.144,00 tonSS	210,00 tonSS
Recupero energetico	592,80 tonSS	568,00 tonSS
Spargimento in agricoltura	209,00 tonSS	0,00 tonSS
Impianti di compostaggio	2.475,60 tonSS	0,00 tonSS
Produzione Biogas	0,00 tonSS	0,00 tonSS
Altra destinazione	0,00 tonSS	3.729,00 tonSS



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 SpA, programmati e realizzati, basati sui 6 macro- indicatori, è rappresentato nella tabella sottostante.

Investimenti	Programmati	Realizzati
M1 – Perdite idriche	3.439.995,00 €	2.473.206,00 €
M2 – Interruzioni del servizio	4.484.237,00 €	5.238.842,00 €
M3 – Qualità dell'acqua erogata	2.236.081,00 €	2.190.699,00 €
M4 – Adeguatezza del sistema fognario	2.983.831,00 €	3.311.491,00 €
M5 – Smaltimento fanghi in discarica	2.000.193,00 €	2.059.252,00 €
M6 – Qualità dell'acqua depurata	2.376.745,00 €	2.321.619,00 €

RESPONSABILITÀ SOCIALE

1. Clienti

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

1.1. Strumenti di relazione

Nel 2018 Acqua Novara.VCO SpA ha servito 20.511 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 54.046 le chiamate ricevute dai *call center* aziendali, con un tempo medio di risposta pari a 4,00 minuti.

Attività di sportello	2018
Sportelli	3
Clienti serviti	20.511
Tempo medio di attesa agli sportelli	5,00 minuti
Chiamate ricevute dai <i>call center</i> aziendali	54.046
Tempo medio di risposta alle chiamate	4,00 minuti

I clienti iscritti al servizio di sportello telematico sono stati 20.914, mentre sono stati complessivamente 15.222 i contratti che hanno previsto l'invio della bolletta in formato elettronico, a fronte dei 12.218 del 2017, pari all' 8,53 % del totale dei clienti.

1.2. Bonus sociali

Nel 2018 Acqua Novara.VCO SpA ha erogato 517 *bonus* agli utenti per un importo complessivo di 37.822,05 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 SpA e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel corso del 2018 sono stati 311 i reclami ricevuti da parte degli utenti relativi ai servizi gestiti, a fronte dei 277 ricevuti nel 2017.

Reclami	2018	2017
Totale reclami ricevuti	311	277
Servizio idrico	311	277

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 SpA 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	2018
Energia Elettrica	N/A
Servizio idrico integrato	0,94%

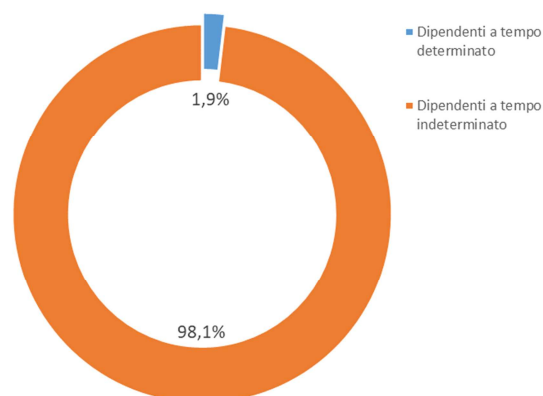
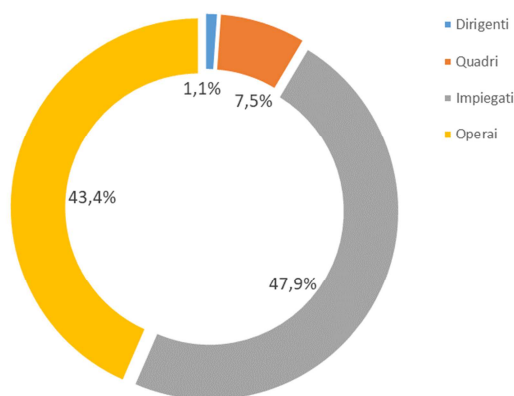
2. Lavoratori

La crescita e la valorizzazione delle persone sono valori fondamentali per Acqua Novara.VCO SpA, 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 2018 risultano in forza 267 dipendenti, in aumento rispetto ai 264 dipendenti al 31 dicembre 2017, il 98,13 % dei quali risulta assunto con contratto a tempo indeterminato.

Attività di sportello	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Totale	267	3	20	128	116
Uomini < 30 anni	9	0	0	8	1
Donne < 30 anni	0	0	0	0	0
Uomini 30 - 50 anni	124	1	6	42	75
Donne 30 - 50 anni	50	0	3	45	2
Uomini > 50 anni	69	2	7	22	38
Donne > 50 anni	15	0	4	11	0



Dipendenti per qualifica	2018	2017
Totale	267	264
Dirigenti	3	4
Quadri	20	21
Impiegati	128	124
Operai	116	115

I dipendenti con contratto a tempo determinato sono pari a 5, di cui 2 donne e 3 uomini.

I dipendenti con un contratto a tempo indeterminato sono pari a 262, di cui 63 donne e 199 uomini.

La percentuale di presenza femminile si è attestata al 24,34 %, a fronte del 25,00 % del 2017.

Dipendenti	2018	Uomini	Donne
Totale	267	202	65
Dipendenti a tempo determinato	5	3	2
Dipendenti a tempo indeterminato	262	199	63

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

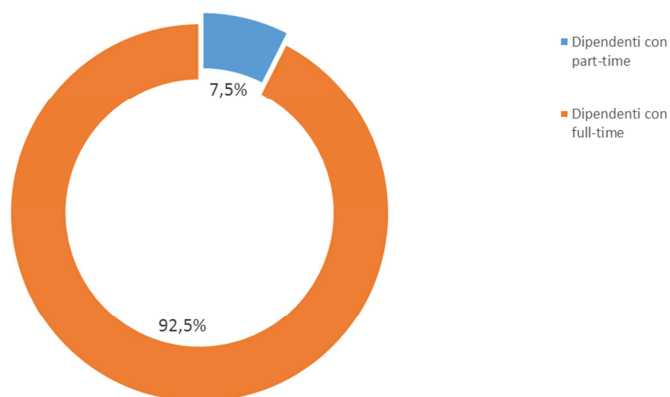
Categorie protette	2018
Personale appartenente alle categorie protette	18

Infine, sono state 3.300 le ore di congedo parentale concesse ai dipendenti, di cui 3.170 ore concesse alle dipendenti donne e 130 ore concesse ai dipendenti uomini.

Congedo parentale	2018	2017
Totale ore concesse	3.300	2.271
Donne	3.170	2.271
Uomini	130	0

I dipendenti di Acqua Novara.VCO SpA con contratto *part-time* sono pari a 20, di cui 13 donne e 7 uomini, mentre i dipendenti con contratto *full-time* sono pari a 242, di cui 192 donne e 50 uomini.

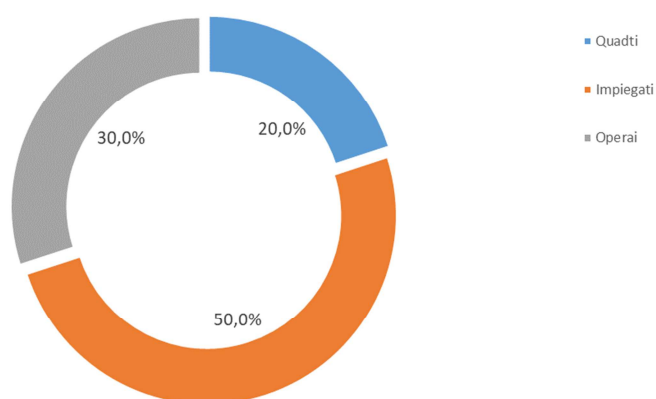
Dipendenti	Totale	Uomini	Donne
Totale dipendenti	267	202	65
Dipendenti con <i>part-time</i>	20	7	13
Dipendenti con <i>full-time</i>	247	195	52



2.2. Assunzioni e turnover

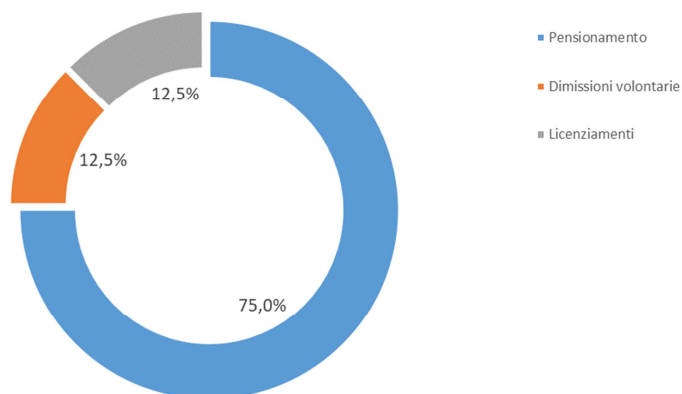
Per quanto le riguarda le assunzioni, i dipendenti assunti nel 2018 sono stati 10, di cui 2 con la qualifica di quadro, 5 con la qualifica di impiegato e 3 con la qualifica di operaio.

Assunzioni	< 30 anni	30 – 50 anni	> 50 anni
Totale dipendenti assunti	2	6	2
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	1	1
Impiegati	2	3	0
Operai	0	2	1



Per quanto le riguarda le cessazioni, i dipendenti cessati nel 2018 sono stati 8, di cui 6 per pensionamento, 1 per dimissioni volontarie ed 1 per licenziamento.

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



2.3. Reddito annuale lordo

Acqua Novara.VCO SpA 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	124 €/migliaia	N/A
Quadri	56 €/migliaia	57 €/migliaia
Impiegati	33 €/migliaia	33 €/migliaia
Operai	30 €/migliaia	27 €/migliaia

2.4. Retribuzione incentivante

Alla retribuzione fissa corrisposta da Acqua Novara.VCO SpA 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 SpA è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono risultati coerenti con gli obiettivi e con i valori aziendali nonché nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività.

Retribuzione variabile	2018
Premio di risultato ⁷	368.930,66 €
Sistema di gestione per obiettivi (MBO) ⁸	60.640,00 €
Premio di risultato individuale ⁹	85.172,00 €
Una tantum ¹⁰	3.421,80 €

2.5. Ore lavorate e ore di assenza

Delle oltre 415.811 di ore lavorate, il 96,73 % è rappresentato da ore ordinarie, mentre il 3,27 % è rappresentato da ore straordinarie.

Ore lavorate	2018
Ore ordinarie	402.221
Ore straordinarie	13.590
Totale ore lavorate	415.811

Il totale delle ore di assenza¹¹ è stato, invece, pari a 17.620, a fronte delle 15.511 ore di assenza del 2017, di cui 16.810 per malattia e 810 per infortunio.

Ore di assenza per tipologia	2018
Malattia	16.810
Infortunio	810
Totale ore di assenza	17.620

2.6. Formazione

Ai lavoratori di Acqua Novara.VCO SpA sono state dedicate complessivamente 4.581 ore di formazione professionale, a fronte delle 4.118 ore dedicate nel 2017, di cui 2.927 ore sulle tematiche inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro¹² e 46 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 99 ore ai dirigenti, 324 ore ai quadri, 1.778 ore agli impiegati, 2.380 ore ai operai.

Dipendenti formati	2018
Dirigenti	4
Quadri	17
Impiegati	114
Operai	117

⁷ Premio di risultato collettivo, come definito dalla contrattazione aziendale. Sono compresi gli emolumenti garantiti dal Contratto nazionale.

⁸ Importo erogato a tutto il personale con qualifica di dirigente.

⁹ Incentivazione ai dipendenti diversi dai dirigenti cui sono affidati specifici obiettivi individuali.

¹⁰ Premio ulteriore erogato ai dipendenti quale riconoscimento di un notevole impegno lavorativo prevalentemente svolto in progetti o attività innovative.

¹¹ Sono comprese le sole ore di assenza per malattia e infortunio.

¹² 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	2018
Dirigenti	99
Quadri	324
Impiegati	1.778
Operai	2.380

Dipendenti formati	2018	2017
Salute e sicurezza	228	230
Anticorruzione	21	17

Ore di formazione	2018	2017
Salute e sicurezza	2.927	2.116
Anticorruzione	46	34

Le ore di formazione media *pro capite* erogate per il 2018 sono state pari a 17,16 ore, mentre sono 253 i dipendenti che hanno svolto attività di formazione, pari al 94,76% del totale dei lavoratori.

3. Sicurezza sul lavoro

Acqua Novara.VCO SpA considera un investimento destinare alla salute e alla sicurezza sul lavoro risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto della normativa ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Gli infortuni totali nel corso del 2018 sono stati pari a 7, corrispondenti a 144,00 giorni di assenza, a fronte dei 9 infortuni avvenuti lo scorso anno.

Infortuni	2018	2017
Numero totale di infortuni	7	9
Giornate di assenza per infortunio	144	348
Infortuni mortali	0	0
Infortuni in itinere	1	0

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

Infortuni	2018	2017
Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno	7	9
Giornate di assenza per infortunio	144	348
Ore lavorate	415.811	419.452
Numero totale di infortuni mortali	0	0

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

Infortuni	2018	2017
Indice di frequenza degli infortuni	16,83	21,42
Indice di gravità degli infortuni	0,35	0,83
Indice di incidenza degli infortuni	26,22	34,09
Durata media degli infortuni	20,57	38,67

Acqua Novara.VCO SpA ha, inoltre, avviato il monitoraggio dell'indicatore “*near miss*”, rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni.

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

4. Iniziative di sostenibilità

Acqua Novara.VCO SpA 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 SpA ha investito 14.610,00 € 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 200 studenti.

Iniziative di sensibilizzazione	2018	2017
Costi sostenuti	14.610,00 €	N/D
Studenti coinvolti	200	N/D