



ACQUA
NOVARA.VCO
S.p.A.

Il Bilancio della Sostenibilità 2021

p. 2
p. 4
p. 6
p. 7
p. 8
p. 11
p. 14
p. 16
p. 17
p. 19
p. 24
p. 26
p. 28
p. 30
p. 33
p. 36
p. 38
p. 40
p. 42
p. 44
p. 46
p. 48
p. 51
p. 52
p. 53
p. 54
p. 54
p. 56
p. 58
p. 62
p. 64
p. 64
p. 66
p. 68
p. 69
p. 70
p. 71
p. 72
p. 75
p. 76
p. 78
p. 80
p. 84
p. 85
p. 87
p. 89
p. 91
p. 92
p. 93
p. 94
p. 95
p. 96
p. 98

1. Lettera agli stakeholder

2. Premessa

Guida alla Lettura
Nota metodologica

3. Il servizio idrico integrato

Servizio Idrico e sostenibilità
Gli attori del servizio idrico integrato
I cambiamenti climatici e il Servizio idrico
Gli impatti sul settore idrico
Regolazione del Servizio idrico

4. Acqua Novara.VCO

La storia
Territori serviti
L'Assetto Societario e la Governance
I numeri
Gli stakeholder
Matrice di materialità

5. Acqua Novara.VCO e la sostenibilità

Il metodo di lavoro
La Mission che cambia
Il piano di sostenibilità

6. Le Tematiche di Governance

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

7. Le Tematiche ambientali

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


8. Le Tematiche economiche

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

9. Le Tematiche sociali

Trasparenza, informazione e soddisfazione del cliente
Indicatori generali e specifici
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

10. CONCLUSIONI



**“Sii brutalmente
onesto sul breve
termine, ottimista
e fiducioso sul
lungo termine.”**

**Reed Hastings
Cofondatore
Netflix**

Lettera agli Stakeholder



**Emanuele
Terzoli**

–
PRESIDENTE
Acqua Novara.VCO

Citroviamo al secondo appuntamento di redazione del nostro Bilancio di Sostenibilità. La creazione del report è frutto di un aggiornamento della prospettiva da parte della nostra azienda con un conseguente spostamento di **sguardo verso il futuro**. Lavorare in questa direzione significa essere consapevoli dei profondi cambiamenti che vivranno le aziende nell'affrontare le sfide a cui saremo chiamati.

Questa visione di lungo periodo rappresenta la sintesi del più ampio concetto di sostenibilità, che si pone come scopo di lasciare in eredità alle **successive generazioni** un mondo adeguato alle loro aspettative sotto il punto di vista delle tre dimensioni: ambientale, economia e sociale.

Tale nuova visione è attuata in Acqua Novara.VCO grazie al fondamentale **apporto della totalità delle persone** coinvolta nella vita aziendale a partire dai soci, con l'intero consiglio d'amministrazione, passando poi per i manager e arrivando ai dipendenti. L'inclusione di tutte le figure presenti in azienda in questo nuovo percorso consente di spostarsi verso un'unica giusta direzione: **essere sostenibili**.

**"Sguardo verso
il futuro"**

Avevamo concluso il 2020 con la consapevolezza che il percorso di sostenibilità intrapreso rappresentasse la **strada giusta** dove orientarci. Nel 2021 questa consapevolezza si è ulteriormente rafforzata. Abbiamo organizzato un **tour della sostenibilità** con lo scopo di incontrare quanti più possibile dei nostri stakeholder e lavorare con loro al fine di integrare le politiche di sostenibilità di Acqua Novara.VCO. **Il dialogo con il territorio** (dipendenti, clienti, associazioni, fornitori, azionisti, comunità locali) ha permesso quindi all'azienda di migliorarsi: grazie al lavoro svolto siamo infatti riusciti ad aggiornare le nostre priorità, come potrete riscontrare nella matrice di materialità di questo bilancio 2021. Il 2021 è stato, dunque, un anno di maturità in cui, alla forza del fare, abbiamo cercato di unire la visione di lungo periodo. Siamo infatti consapevoli che un'azienda come la nostra, che ha **l'impegno di gestire la risorsa più preziosa** che c'è sul pianeta, ha anche una responsabilità un po' speciale nel cercare, specialmente in questo periodo storico, di **preservarla**. Solo lavorando con tutti gli stakeholder del territorio riusciremo in questa missione e questo bilancio è a disposizione anche con questo scopo.



"l'impegno di
gestire la risorsa
più preziosa"

Daniele Barbone
AD Acqua Novara.VCO

Premessa





Premessa

2

Guida alla lettura

La seconda edizione del **Bilancio di Sostenibilità** di Acqua Novara. VCO (ANVCO) segue il percorso tracciato dalla prima edizione: l'elaborazione di un documento non autoreferenziale e trasparente che sottolinea l'impegno dell'azienda per la Sostenibilità.

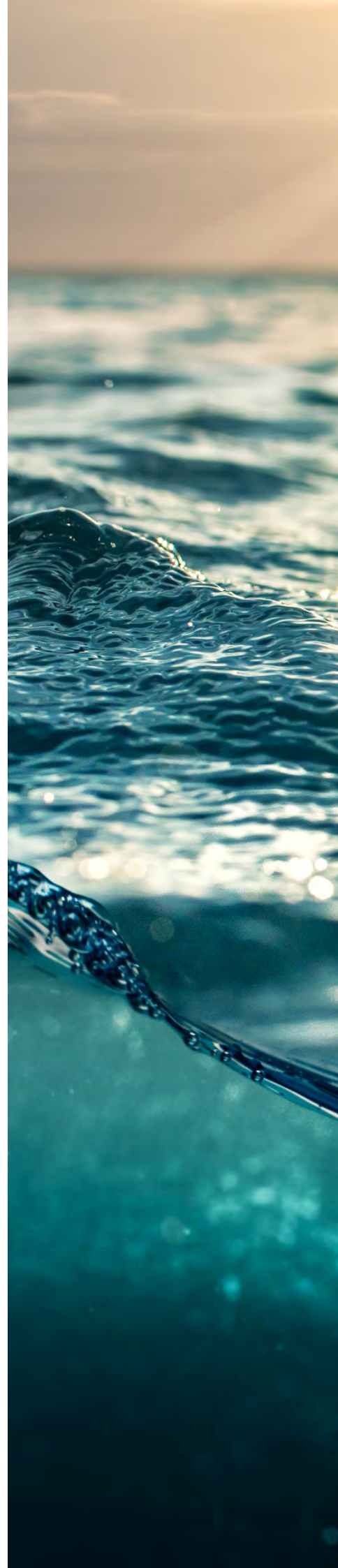
La Sostenibilità è declinata nelle quattro tematiche ambientale, sociale, economica e di governance, proprie dei **temi ESG** (Environmental, Social and Governance). In relazione a queste tematiche sono poi stati individuati diversi argomenti con riferimento ai quali ANVCO si impegna a rendicontare i propri risultati.

In questa nuova edizione sono presenti alcune novità:

- Il **confronto** dei KPI relativi all'anno 2021 con i dati rendicontati nel 2020.
- L'inserimento di **abstract** dei membri del Board della Sostenibilità relativi a tematiche di loro competenza.
- L'aggiornamento della **Matrice di Materialità**. L'Analisi di Materialità alla base della costruzione della matrice non è stata effettuata tramite la tecnica dell'emulazione come per il precedente Bilancio, ma attraverso il coinvolgimento attivo degli stakeholder.
- La redazione del primo **Piano di Sostenibilità**, documento che conterrà gli obiettivi a lungo termine di Acqua Novara. VCO in materia di Sostenibilità. Gli obiettivi individuati saranno associati ad azioni utili da implementare per il raggiungimento del risultato prefissato.
- Le **attività svolte sul territorio** per la sensibilizzazione sul tema della sostenibilità anche al di fuori del contesto aziendale.

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato redatto facendo riferimento agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (SDGs) definiti nell'Agenda 2030 dall'ONU cui ANVCO ha aderito e in favore dei quali si impegna a fornire il proprio contributo.

Alla stesura del Bilancio di Sostenibilità hanno contribuito tutte le aree aziendali fornendo i necessari dati ed informazioni per la costruzione del report ma soprattutto intraprendendo quelle iniziative tipiche dell' "azienda sostenibile".



Nota metodologica

Per la redazione della seconda edizione del **Bilancio di Sostenibilità**, Acqua Novara.VCO ha effettuato un'attività di confronto con altri operatori del settore "utilities", guardando in particolare a coloro che operano nella gestione del servizio idrico integrato. Per la stesura del report è stata fonte preziosa l'esperienza maturata negli ultimi mesi durante i quali il concetto di sostenibilità è diventato parte pregnante dell'agire quotidiano.

Con riguardo alla 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

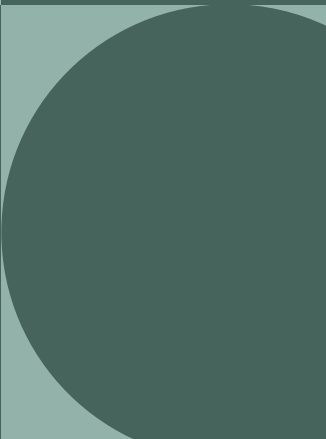
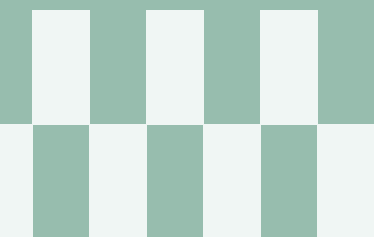
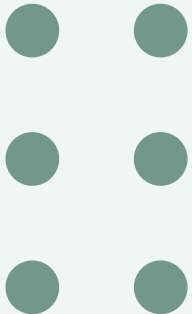
"enti di interesse pubblico" di maggiori dimensioni di fornire annualmente una "dichiarazione di carattere non finanziario" necessaria a comprendere le attività dell'impresa e l'impatto prodotto dalle stesse.

La successiva evoluzione in materia sarà il recepimento della nuova Direttiva Europea, che prevede l'obbligatorietà della certificazione delle informazioni pubblicate, a far corso da quelle relative all'esercizio 2023. Questa scadenza slitterà al 2026 per le PMI per tenere conto delle loro dimensioni e dell'impatto del Covid-19.

Per le future edizioni del Bilancio, l'obbligo di adottare uno standard di rendicontazione globale come i GRI permetterà di creare un linguaggio comune per le organizzazioni e gli stakeholder e migliorare la qualità e la comparabilità globale delle informazioni su tali impatti, consentendo quindi una maggiore **trasparenza** e **responsabilizzazione** delle organizzazioni.

Il servizio Idrico Integrato





Il servizio Idrico Integrato

3

Le aziende facenti parte del sistema idrico integrato gestiscono una risorsa naturale – scarsa per definizione – **strettamente interconnessa** con l’ecosistema che la circonda.

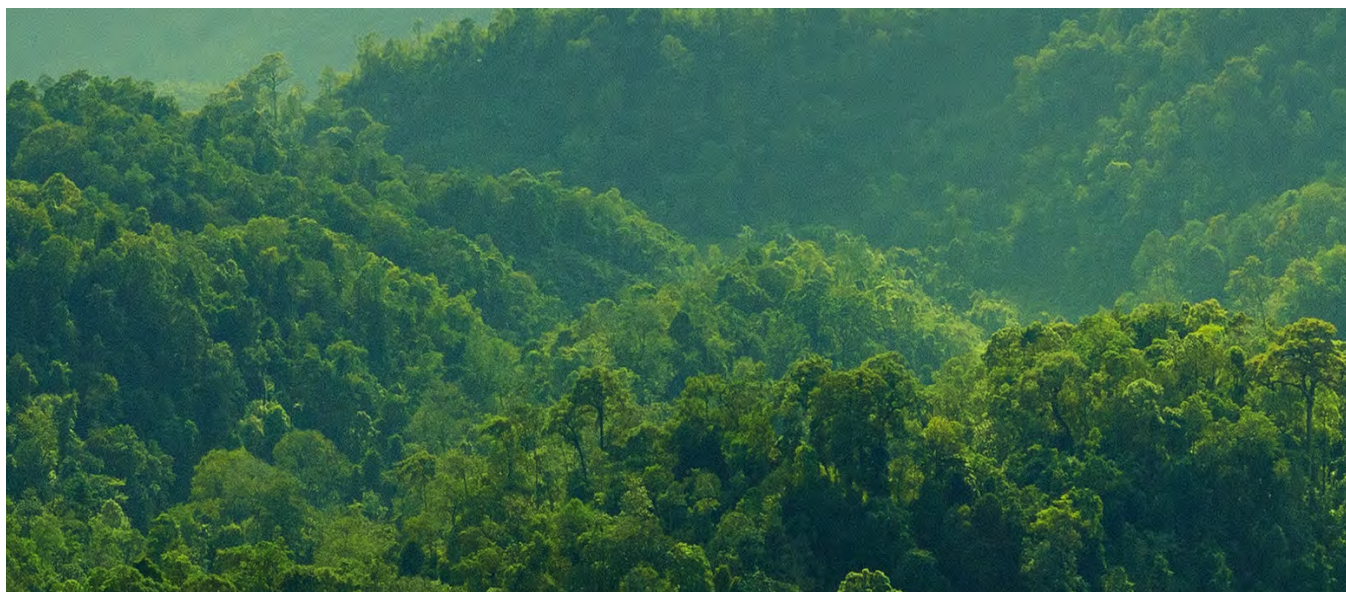
Obiettivo primario per i protagonisti del Servizio Idrico Integrato, e fine stesso della loro esistenza, è la salvaguardia del diritto di fruire di un patrimonio ambientale integro per le generazioni future.

A tal fine, vige in capo all’azienda la **responsabilità ambientale** di tutela della risorsa idrica e delle fonti da cui si attinge l’acqua, che deve quindi ciclicamente garantire equa distribuzione e l’accessibilità alla stessa, raccogliendo e depurando le acque reflue per restituirle ai corsi d’acqua, neutralizzando le conseguenze negative per l’ambiente.

Le principali difficoltà che si trovano a fronteggiare le aziende del servizio sono le conseguenze degli interventi di trasformazione dell’ambiente naturale da parte dell’uomo che influiscono sulla qualità e sulla disponibilità dell’acqua, oltre ai **cambiamenti climatici**, dato il continuo aumento di fenomeni straordinari come alluvioni e siccità, con impatti ambientali importanti.

Le aziende idriche sono **realità “sociali”** – in relazione continua con lavoratori, utenti e comunità locali – ma anche **realità “industriali”** orientate all’innovazione e allo sviluppo. Esse erogano un servizio presidiando una parte importante di investimenti e infrastrutture che generano ricadute sui territori in cui operano.

Di conseguenza, traspare come sia diventato ormai essenziale che anche il Sistema Idrico Integrato adotti **comportamenti responsabili e si orienti verso una maggiore sostenibilità**, attuando il percorso di riduzione degli impatti ambientali codificato dalla **regolazione della qualità tecnica ARERA (RQT)**.



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. Possiamo distinguere tre dimensioni della sostenibilità:

- **Sostenibilità ambientale**, intesa come la capacità di mantenere l'equilibrio economico-finanziario producendo reddito e lavoro in maniera duratura;
- **Sostenibilità sociale**, intesa come tutela dell'ambiente e il rinnovamento delle risorse naturali;
- **Sostenibilità economica**, garantire condizioni di giustizia, salute, equità e benessere.

La sfida dell'azienda rimane quindi trovare il giusto equilibrio tra le tre componenti, poiché la sostenibilità non si può concentrare solamente su una tematica in particolare, ma si raggiunge investendo ed ottimizzando le tre dimensioni nella stessa percentuale al fine di restituire valore aggiunto sul territorio.

Sostenibilità Economica

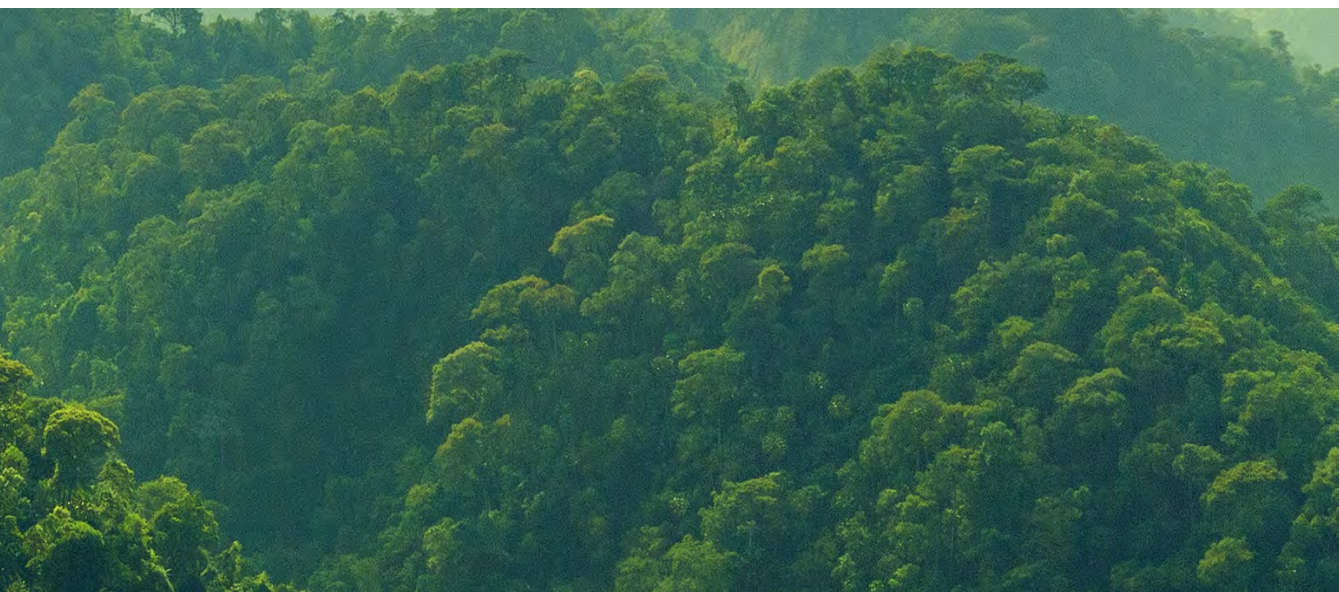
Essere in grado di mantenere l'equilibrio economico-finanziario

Sostenibilità Ambientale

Tutelare l'ambiente e il rinnovamento delle risorse naturali

Sostenibilità Sociale

Garantire condizioni di giustizia, salute, equità e benessere



Ma cosa significa operare in modo sostenibile?

Operare in modo sostenibile significa cercare di salvaguardare e garantire benefici ai propri **stakeholder**, ossia quei soggetti che, tramite le loro aspettative, azioni e richieste, possono **orientare l'operato aziendale o esserne influenzati**.

L'avvio della rendicontazione di sostenibilità rappresenta il **primo passo** del percorso, con la presa di coscienza della necessità di tradurre in un documento aziendale l'impegno, la responsabilità, i comportamenti, le ricadute sociali, ambientali ed economiche del proprio operato.

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

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**.

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 tutelararlo. 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.

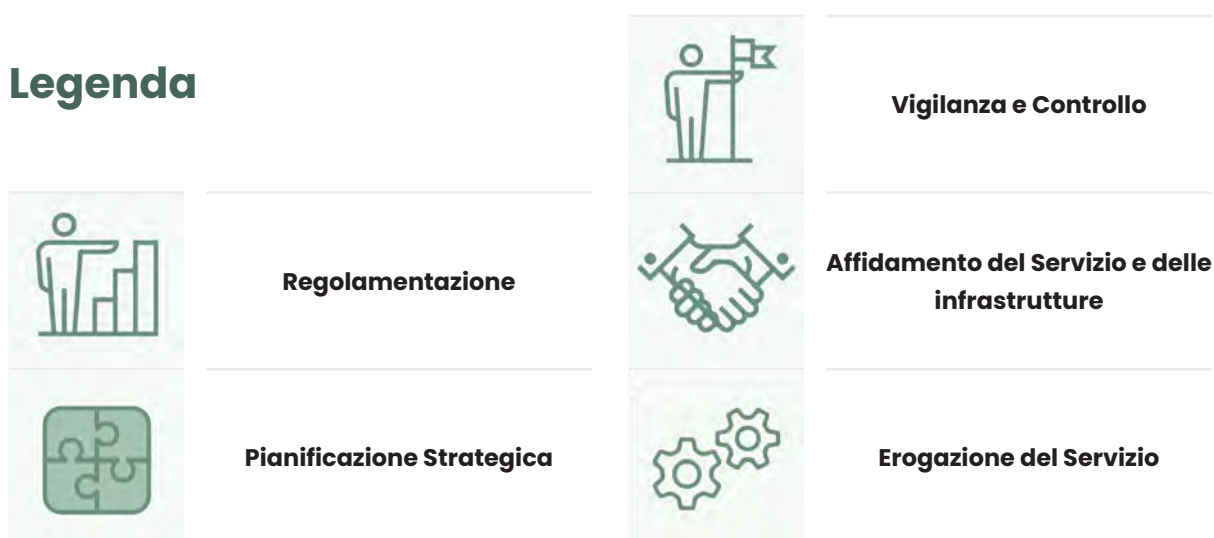




Gli attori del Servizio Idrico Integrato

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

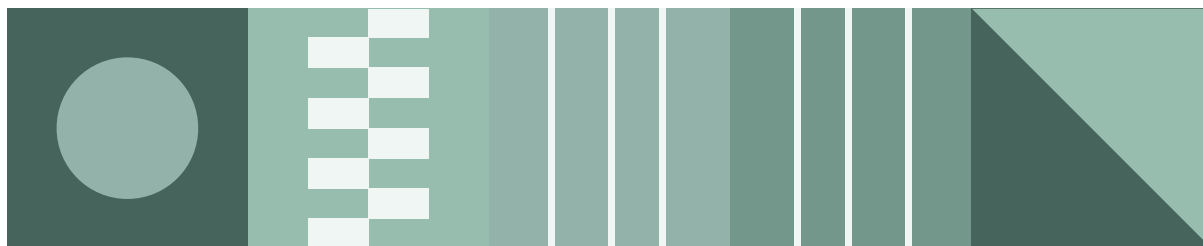


ARERA. In Italia il servizio idrico integrato è normato dall'Ente nazionale per la regolazione del settore idrico ed è un soggetto indipendente che tutela gli interessi degli utenti: il suo obiettivo principale è promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di un servizio di qualità in modo omogeneo in tutto il Paese. Definisce quindi il metodo tariffario ovvero le regole attraverso cui viene calcolata la tariffa del servizio idrico integrato in tutta Italia.

Gestori del servizio idrico integrato (ACQUA NOVARA VCO): Il Gestore del Servizio Idrico Integrato organizza il servizio e persegue gli obiettivi posti in un determinato territorio, occupandosi della manutenzione ordinaria, straordinaria e dei nuovi investimenti previsti all'interno del Piano d'Ambito, degli allacciamenti, della bollettazione, della riscossione della tariffa e di tutti quei servizi direttamente collegati agli utenti.

ATO. L'ATO rappresenta la circoscrizione amministrativa di governo del Servizio da parte degli Enti locali, i Comuni, e quindi a livello provinciale-intercomunale, che sono chiamati ad esercitare non più singolarmente ma in modo associato le funzioni di:

- **Programmazione e pianificazione:** prevede quando, come e con quali risorse si dovranno realizzare gli interventi di acquedotto, fognatura e depurazione),
- **Vigilanza:** l'Ufficio d'Ambito detta le norme per il corretto funzionamento della gestione del Servizio Idrico Integrato, così da garantire un equilibrio di rapporti e di diritti tra il Gestore del Servizio e i cittadini/utenti, definendo inoltre la tariffa idrica;
- **Controllo** del Servizio Idrico Integrato ed affida il Servizio Idrico Integrato al Gestore completando la regolazione a livello nazionale, stabilita dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). L'Ufficio d'Ambito controlla il Servizio e l'attività del Gestore, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e i livelli di qualità previsti dal Piano d'Ambito.



Livello	Soggetto	Funzione
Sovranazionale	Unione Europea	
	Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare e altri	
Nazionale	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)	
	Regione Piemonte	
Regionale	Agenzia regionale per la protezione ambientale (ARPA) e Aziende Sanitarie Locali (ASL)	
	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.	
Livello Provinciale - intercomunale	Enti locali	
	Gestori del Servizio	Gestori del Servizio Idrico Integrato (SII)

I cambiamenti climatici e il Servizio idrico

Le risorse idriche risultano uno dei settori chiave **dell'analisi del rischio ai cambiamenti climatici**: confrontando i risultati del Global Risks Report 2021 del World Economic Forum (WEF) con quelli del decennio precedente, si nota una crescente predominanza dei rischi climatici rispetto a quelli economici, sia in termini di **probabilità di accadimento sia di impatto sulle attività d'impresa** come è possibile osservare dalla figura sottostante.

Anche nell'ultimo Global Risks Report 2022, la **crisi climatica** si conferma al primo posto tra i maggiori rischi globali ed è considerata la più importante minaccia nel lungo termine per i sistemi economici.

Maggiori rischi globali per probabilità di accadimento

	2017	2018	2019	2020	2021
1	Eventi climatici estremi	Eventi climatici estremi	Eventi climatici estremi	Eventi climatici estremi	Eventi climatici estremi
2	Migrazioni involontarie	Disastri Naturali	Fallimento dell'azione per il clima	Fallimento dell'azione per il clima	Fallimento dell'azione per il clima
3	Disastri Naturali	Attacchi informatici	Disastri Naturali	Disastri Naturali	Danni ambientali antropici
4	Attacchi terroristici	Frodi o furto di dati	Frodi o furto di dati	Perdita di biodiversità	Malattie infettive
5	Frodi o furto di dati	Fallimento dell'azione per il clima	Attacchi informatici	Danni ambientali antropici	Perdita di biodiversità

Maggiori rischi globali per Impatto

	2017	2018	2019	2020	2021
1	Armi di distruzione di massa	Armi di distruzione di massa	Armi di distruzione di massa	Fallimento dell'azione per il clima	Malattie infettive
2	Eventi climatici estremi	Eventi climatici estremi	Fallimento dell'azione per il clima	Armi di distruzione di massa	Fallimento dell'azione per il clima
3	Crisi Idriche	Disastri naturali	Eventi climatici estremi	Perdita di biodiversità	Armi di distruzione di massa
4	Disastri naturali	Fallimento dell'azione per il clima	Crisi Idriche	Eventi climatici estremi	Malattie infettive
5	Fallimento dell'azione per il clima	Crisi Idriche	Disastri naturali	Crisi Idriche	Crisi delle risorse naturali

Economici	Ambientali	Geopolitici	Societari	Tecnologici
-----------	------------	-------------	-----------	-------------

I cambiamenti climatici hanno un impatto molto concreto sul sistema socioeconomico attuale e diviene imprescindibile analizzare e valutare i rischi ad essi connessi.

I **rischi** derivano:

- **dall'aumento della frequenza e dell'entità delle calamità naturali**
- **mutamenti climatici**

Oltre all'aumento consistente delle temperature, un altro impatto di ampia portata consegue dalla diminuzione della frequenza delle piogge a cui si associa un aumento della loro intensità: il numero di **giorni asciutti** nel 2020 è stato particolarmente elevato in diverse aree del territorio nazionale, con una riduzione del quantitativo di precipitazione cumulata misurata da un pluviometro pari al -5%.

Gli impatti sul settore idrico

La situazione sopra presentata avrà inevitabilmente **impatto sulla gestione della risorsa idrica** sia quantitativi sia qualitativi:

- A livello **quantitativo**, si prospetta una riduzione della quantità della risorsa idrica rinnovabile, sia superficiale che sotterranea e ciò è dovuto ad un mix di fattori. In primis, la variazione nella frequenza e nell'intensità delle precipitazioni avrà un **impatto negativo sulla ricarica della falda, e sulle fonti superficiali** rispettivamente a causa delle minori portate e per via del minore assorbimento da parte del terreno. Si prospetta sempre più critico il mantenimento dell'equilibrio tra domanda e offerta, in particolare nei mesi estivi, quando l'aumento delle temperature renderà più evidente la scarsità della risorsa.
- In termini **qualitativi**, le caratteristiche della risorsa idrica potrebbero peggiorare a causa dei **fenomeni di run-off**, ossia di ruscellamento superficiale delle acque non trattenute dal suolo dovuto a precipitazioni intense poiché è stata superata la capacità di infiltrazione che caratterizza il terreno stesso, con il conseguente apporto di contaminanti nei corsi d'acqua e relative complicazioni per il trattamento potabile delle acque superficiali da parte delle utility del settore idrico.
- **Impianti e infrastrutture** del servizio idrico saranno soggetti a maggiori rischi sia in termini di danneggiamenti e disservizi sia di oneri di ripristino via via più rilevanti.

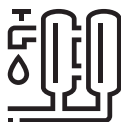


Aumento della temperatura	Diminuzione nella frequenza delle piogge	Aumento dell'intensità delle piogge	Innalzamento del livello del mare
Diminuzione accumulo del manto nevoso	Minori afflussi nelle falde	Riduzione dell'assorbimento dell'acqua dal terreno	-
Minori portate fluviali in estate			
Aumento della domanda di acqua			
Aumento biomassa vegetale nell'acqua	Aumento siccità e evapotraspirazione che a loro volta causano l'aumento dei contaminanti nelle acque	Aumento del fenomeno del run-off e trasporto di contaminanti	Intrusione di acqua salata nelle riserve di acqua dolce
Riduzione ossigeno disciolto nell'acqua	Aumento concentrazione di contaminanti nella risorsa	Aumento rischio tracimazione delle acque reflue e contaminazione delle acque superficiali e sotterranee	
Aumento siccità e evapotraspirazione che a loro volta causano l'aumento dei contaminanti nelle acque			
-	-	Aumento rischio inondazioni	Aumento rischio inondazioni



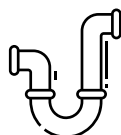
Impatti sulla quantità dell'acqua

Minor efficienza nell'estrazione della risorsa e aumento dei costi di estrazione



Sulla qualità dell'acqua

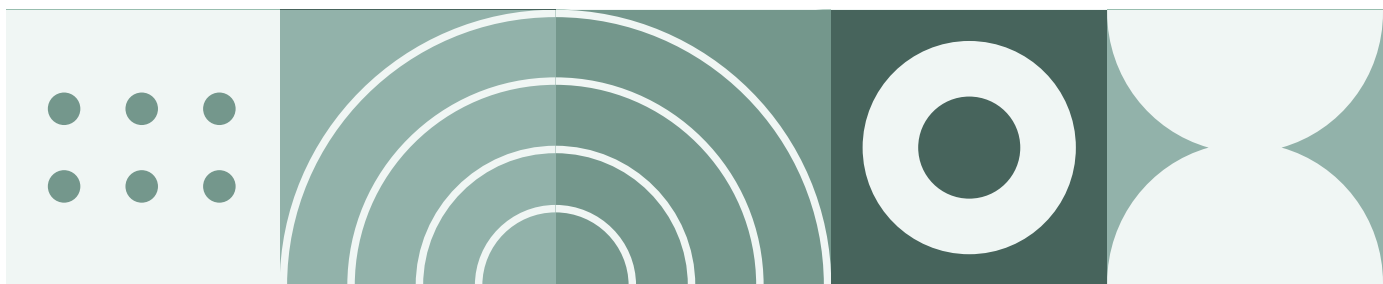
Complicazioni e aumento dei costi di adeguamento e manutenzione impianti



Impatti sulle infrastrutture

Complicazioni e aumento dei costi di adeguamento e manutenzione impianti

A fronte dei cambiamenti climatici in atto e degli impatti generati, diventa sempre più rilevante la **responsabilità dei gestori** di rendere resiliente il servizio idrico integrato ai cambiamenti climatici e mantenerlo in efficienza nel tempo. Fondamentale diventa la predisposizione di adeguate politiche di gestione e contenimento del rischio, rivedendo anche il proprio piano degli investimenti ed è proprio in questa prospettiva che si propone di operare **Acqua Novara.VCO**.



Regolazione del Servizio idrico

ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) regola e controlla i settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore. Inoltre, si occupa della tutela dei consumatori e svolge attività consultiva e di segnalazione al Parlamento e al Governo.

All'interno dei settori di competenza, ARERA svolge **le seguenti funzioni**:

- promuove la concorrenza, l'efficienza e la diffusione sul territorio nazionale dei servizi di pubblica utilità con adeguati livelli di qualità, in condizioni di economicità e redditività.
- definisce e aggiorna un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti.
- promuove la tutela degli interessi di utenti e consumatori.
- armonizza gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi di pubblica utilità con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

Con riferimento al **settore ambientale**, all'interno del quale rientra il SII (Servizio Idrico Integrato), l'Autorità esplica due principali compiti: predispone e aggiorna il **metodo tariffario** per la determinazione dei corrispettivi e approva le tariffe predisposte dai soggetti preposti.

In particolare, con la pubblicazione del **"Quadro strategico"**, ARERA ha recentemente presentato gli indirizzi strategici che orienteranno il periodo dal 2022 al 2025 che sono sostenibili sotto il profilo ambientale, integrati a livello europeo, allineati ai principi dell'economia circolare con un contributo alla competitività del sistema nazionale.

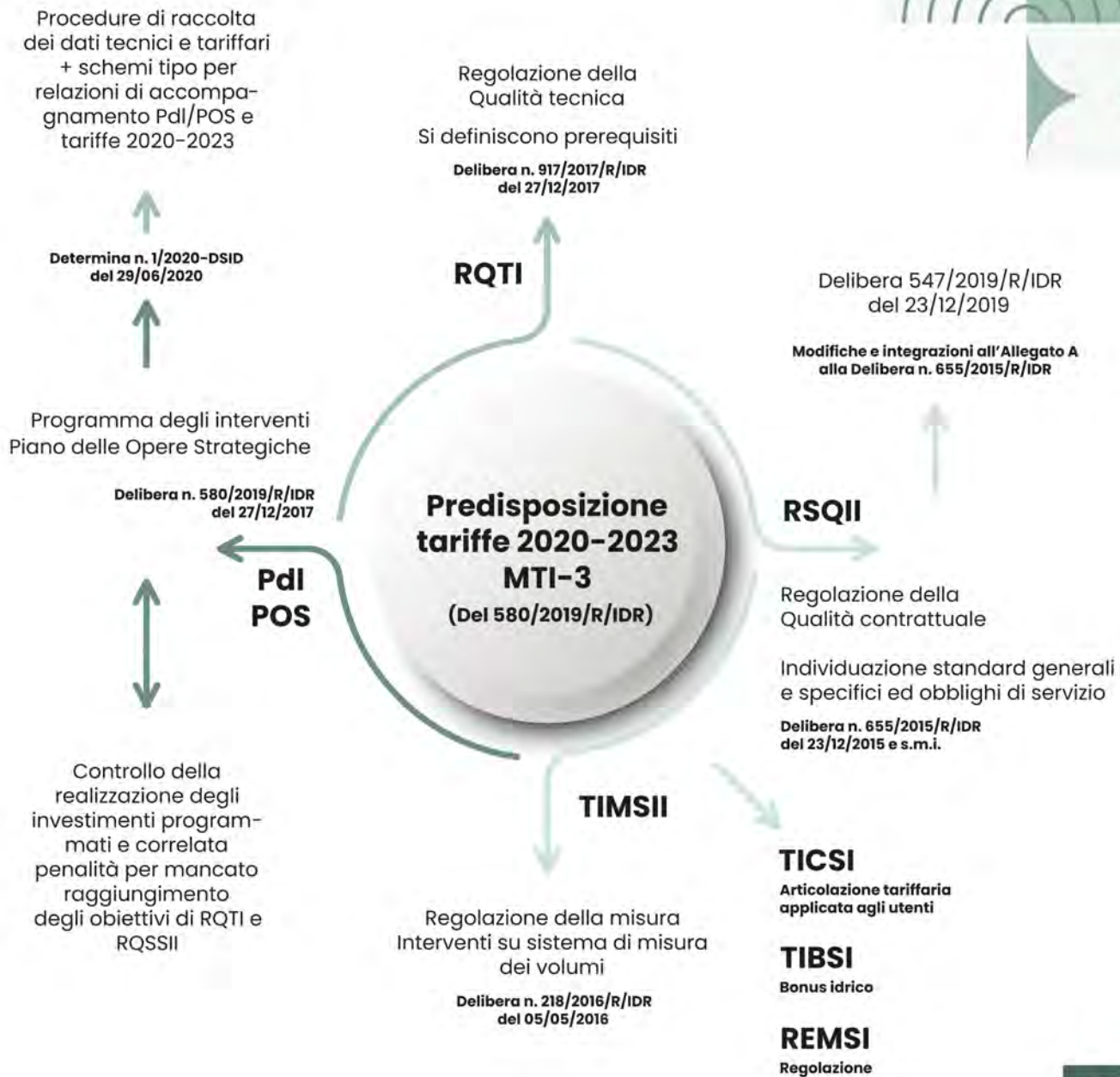
I contenuti del documento sono articolati su due livelli.

- **OBIETTIVI STRATEGICI**: inquadrano, sia per ambiti trasversali a tutti i settori regolati che per quelli specifici, la strategia complessiva di intervento nello scenario attuale e di medio termine.
- **LINEE DI INTERVENTO**: descrivono sinteticamente le principali misure e azioni che l'Autorità intende adottare per ogni obiettivo strategico prefissato.

Con lo scopo di orientare la propria regolazione strategica verso obiettivi di sostenibilità sociale, economica e ambientale e accrescere la propria accountability verso gli stakeholder, **ARERA ha scelto di associare gli obiettivi presenti nel Quadro Strategico agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030**.

Per la consultazione del Quadro Strategico 2022-2025 di ARERA si rimanda al link





Con il provvedimento n. 580/2019/R/IDR – ARERA ha approvato il **Metodo Tariffario** del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio (MTI-3 2020-2023), definendo le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario.

Con la delibera n. 917/2017/R/IDR del 27/12/2017 – Al fine di standardizzare ed individuare lo stato delle infrastrutture in capo a ciascun gestore, ARERA ha promosso un sistema incentivante di regolazione della qualità tecnica del servizio con la delibera 917/2017/R/idr. definendo i **livelli minimi ed obiettivi** nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di:

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

Con la Delibera n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 e s.m.i. – ARERA ha definito i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale** del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza.



La classificazione dei macro indicatori di qualità tecnica

Acquedotto		A	B	C	D	E
M1	M1a	<15%	tra 15 e 25	tra 25 e 40	tra 40 e 60	>60
	M1b	<25%	tra 25 e 35	tra 35 e 45	tra 45 e 55	>55
M2	-	<6	tra 6 e 12	>12	-	-
M3	M3a	=0	<0,005%	<0,005%	<0,005%	<0,005%
	M3b	<0,5%	<0,5%	tra 0,5% e 5%	>5%	-
	M3c	<0,1%	<0,1%	-	-	-
Fognatura						
M4	M4a	<1	<1	<1	<1	>1
	M4b	=0	=0	<20%	>20%	-
	M4c	<10%	>10%	-	-	-
Depurazione						
M5	-	<15%	tra 15% e <30% (secco <30%)	tra 15% e <30% (secco <30%)	>30%	-
M6	-	<1	tra 1% e 5%	tra 5% e 10%	>10%	-

Gli obiettivi da raggiungere in base alle classi di appartenenza

Acquedotto	A	B	C	D	E
M1	Mantenimento	-2% di M1a annuo	-4% di M1a annuo	-5% di M1a annuo	-6% di M1a annuo
M2	Mantenimento	-2% di M2a annuo	-5% di M1a annuo	-	-
M3	Mantenimento	M3a=0 -10% di M3C annuo	Classe precedente in 2 anni	Classe precedente in 2 anni	Classe precedente in 2 anni
Fognatura					
M4	Mantenimento	-5% di M4C annuo	-7% di M4b annuo	-10% di M4b annuo	-10% di M4a annuo
Depurazione					
M5	Mantenimento	-1% annuo di ton. fango tal qual in discarica	-3% annuo di ton. fango tal qual in discarica	-5% annuo di ton. fango tal qual in discarica	-
M6	Mantenimento	-10% di M6 annuo	-15% di M6 annuo	-20% di M6 annuo	-

L'avvio della **regolazione della qualità tecnica** ha chiesto a gestori del servizio idrico ed enti d'ambito di rivedere i programmi degli interventi per perseguire obiettivi: la situazione di partenza di ciascun gestore è fornita dal valore specifico assunto da ciascun **macro-indicatore** e dalla sua classificazione. A ciascuna classe di appartenenza è associato un **obiettivo di miglioramento** che il gestore deve raggiungere negli anni successivi, rivedendo di conseguenza la propria programmazione degli interventi.

Con questi interventi, ARERA indirizza gestioni e regolatori locali a **convogliare gli investimenti alla soluzione delle criticità nel territorio servito**.



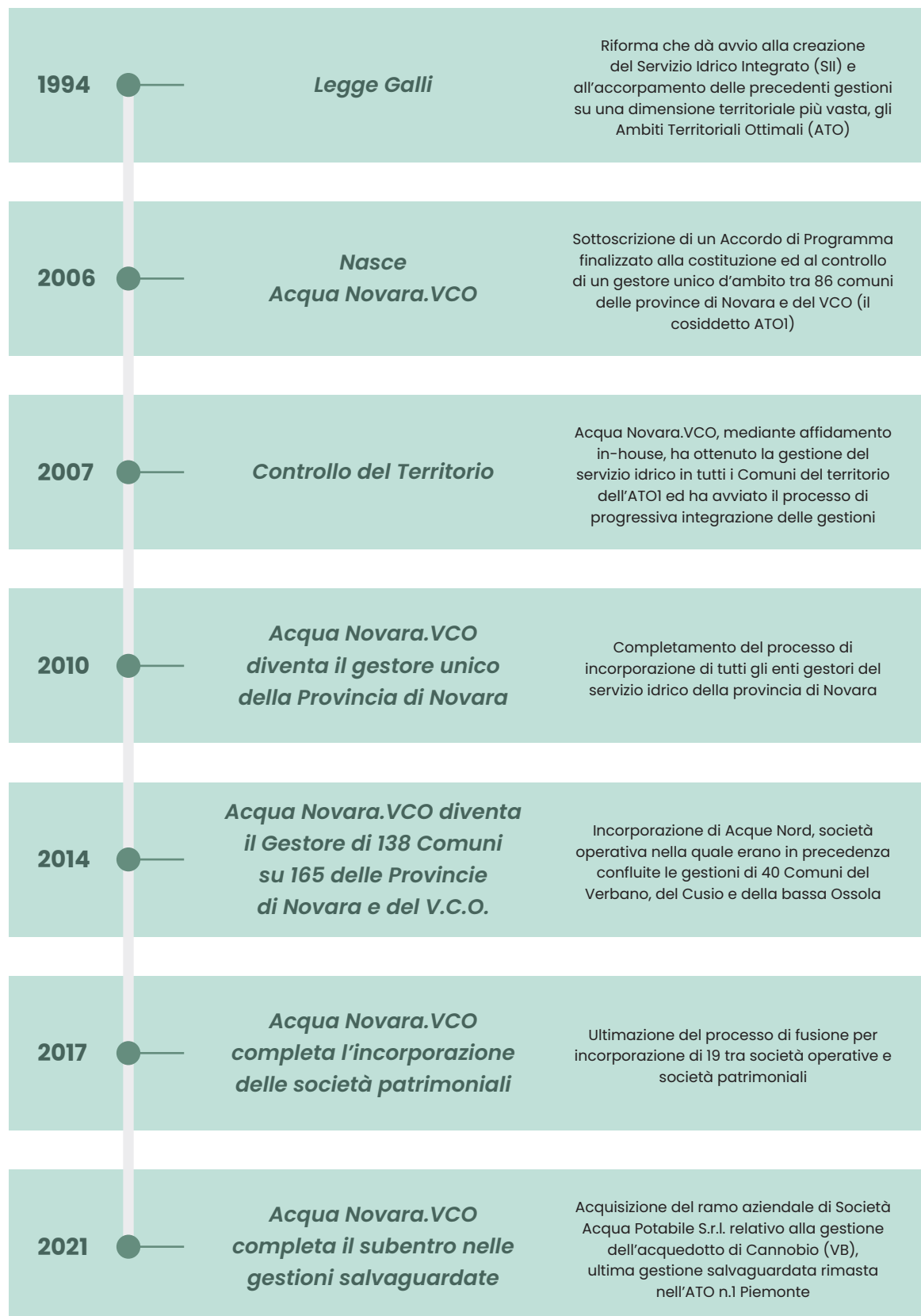
Acqua Novara.VCO



Acqua Novara.VCO



La Storia



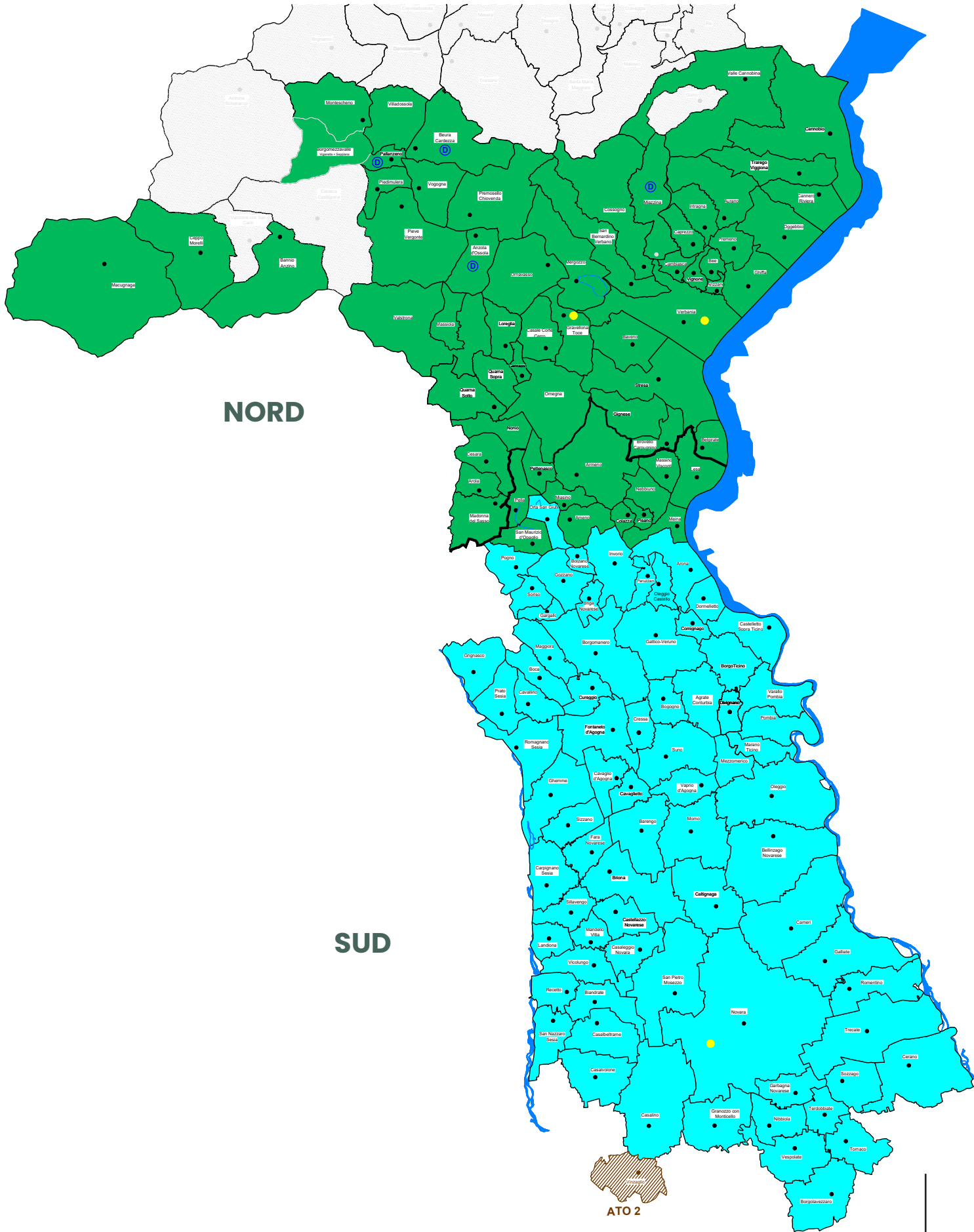


Territori Serviti

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 **due diverse zone altimetriche**: la zona dei **nord**, comprendente i rilievi e parte dei territori collinari; la zona **sud**, comprendente le colline novaresi e il territorio in pianura detto "Basso Novarese".

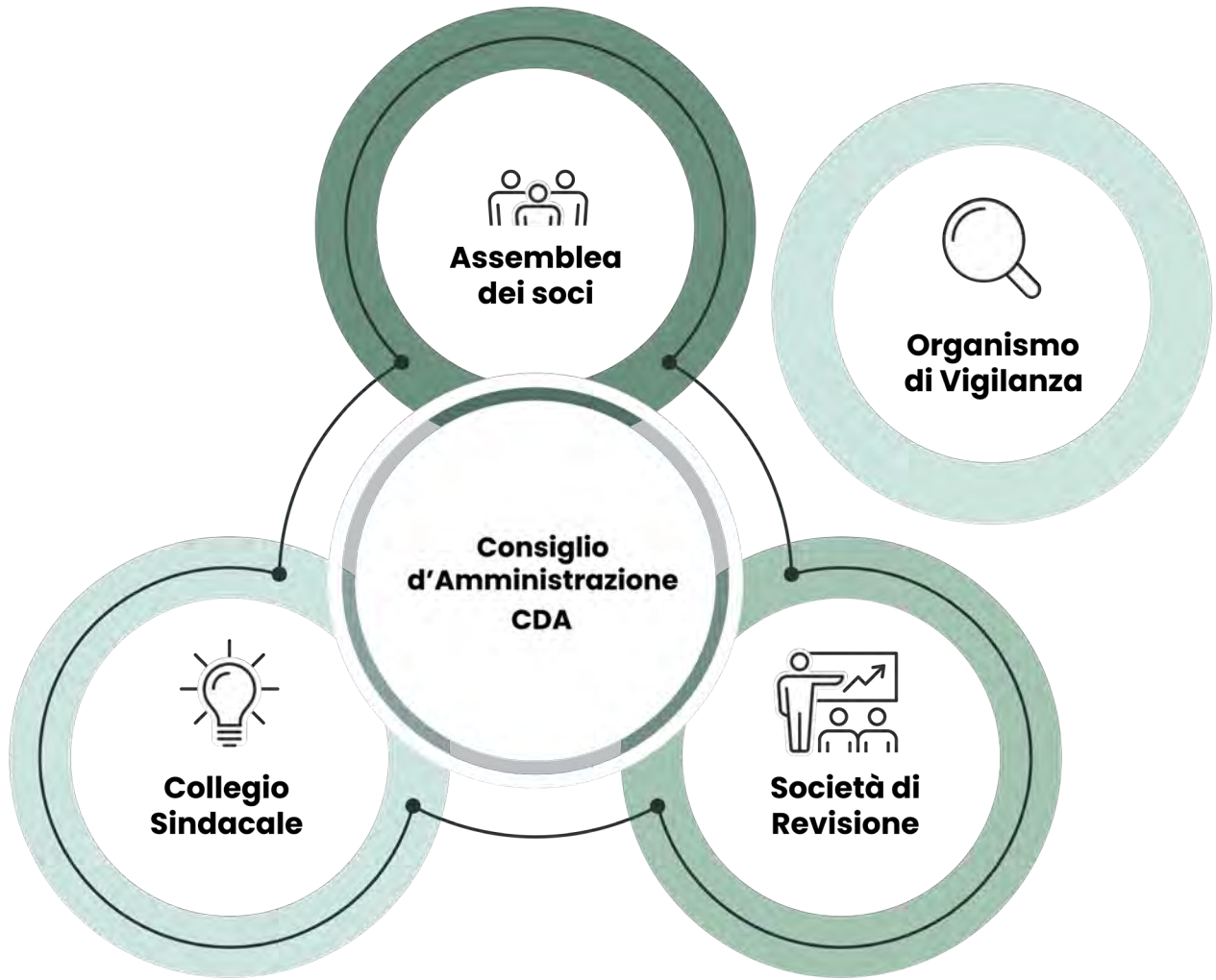


NORD

SUD

ATO 2

L' Assetto Societario e la Governance



Assemblea dei Soci

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

COMPONENTI

143 Comuni delle province di Novara e VCO

Consiglio di Amministrazione

La società è amministrata da un Consiglio di 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 L'attribuzione delle funzioni di Amministratore Delegato è stata approvata in CdA in data 30 giugno 2020
- Tina Bauce
- Paolo Burlone
- Silvana Rillo

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 dei soci il 6 maggio 2019.

COMPONENTI

- Filippo Sala – Presidente
- Vera Bassetti – Effettivo
- Fabrizio Zucconi – Effettivo
- Corrado Torchio – Supplente
- Paola Dall'Oco – Supplente

Società di revisione

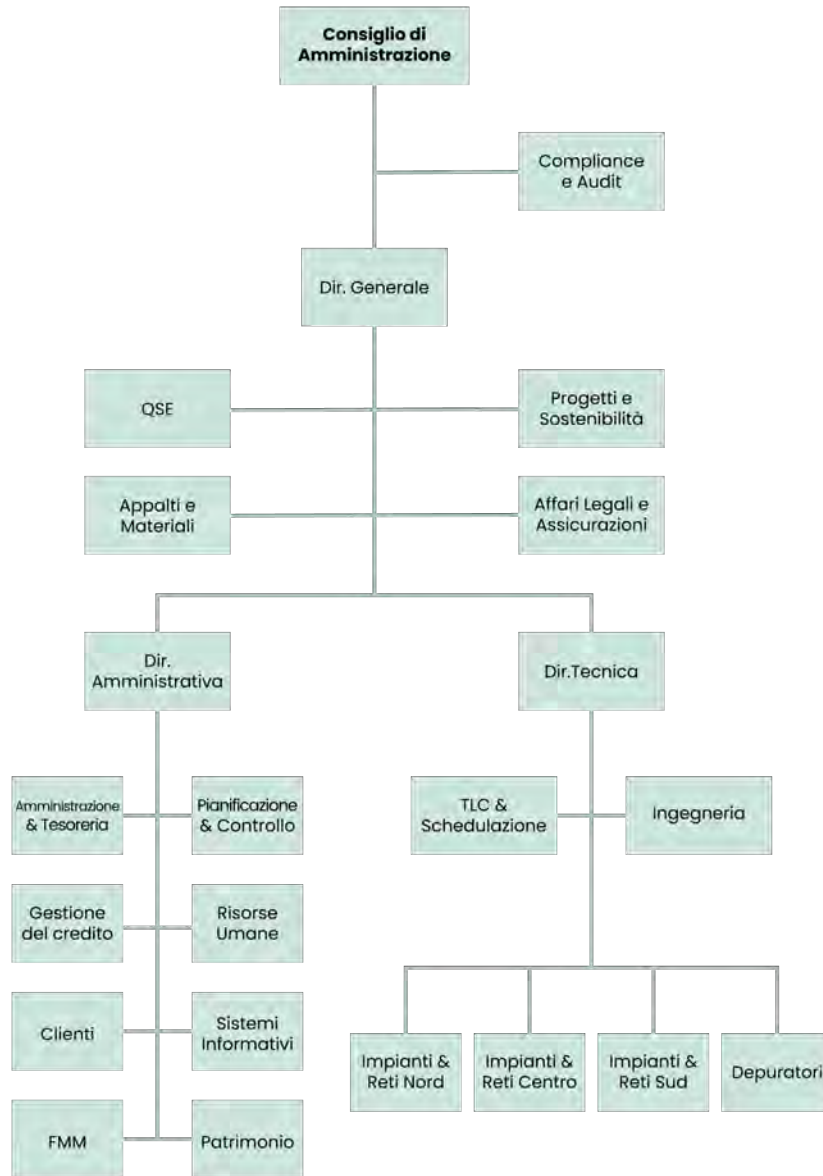
L'Assemblea dei Soci del 6 maggio 2019 ha affidato per il triennio 2019-2021 l'incarico di revisione legale dei conti e controllo contabile alla società Deloitte & Touche S.p.A.

Organismo di vigilanza

COMPONENTI

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

Organigramma funzionale di I livello



Direttore Generale Acqua Novara.VCO – Ing. Ezio Nini

“Acqua Novara.VCO per far fronte alle nuove sfide, determinate anche dai cambiamenti climatici, ha operato un cambiamento organizzativo passando da una struttura storica originata dalla fusione di quattro grandi realtà ad una nuova configurazione che permette un presidio territoriale più mirato, più preciso, più puntuale [...]”



I Numeri

L'Azienda

Descrizione	udm	2021
Numero di comuni serviti		
Acquedotto	n.	133
Fognatura	n.	133
Depurazione	n.	137
Superficie servita		
Acquedotto	km2	2.337
Fognatura	km2	2.337
Depurazione	km2	2.405
Popolazione residente servita		
Acquedotto	n.	474.112
Fognatura	n.	474.112
Depurazione	n.	477.412
Utenti		
Acquedotto	n.	184.905
Fognatura	n.	165.051
Depurazione	n.	165.248
Utenti finali		
Acquedotto	n.	288.289
Fognatura	n.	265.785
Depurazione	n.	265.559
Dipendenti		
Dirigenti	n.	4
Quadri	n.	20
Impiegati	n.	144
Operai	n.	107
Sportelli		
	n.	2
Impianti idroelettrici		
numero	n.	1
Potenza elettrica installata	KW	97
Case dell'acqua		
	n.	38

I Numeri

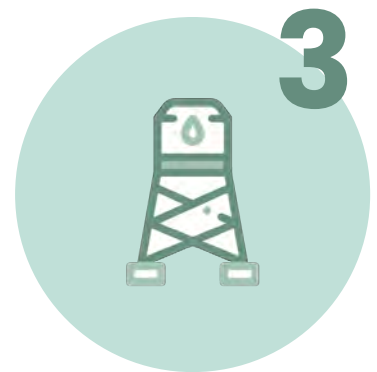
Il ciclo idrico integrato



CAPTAZIONE



POTABILIZZAZIONE
E DISINFEZIONE



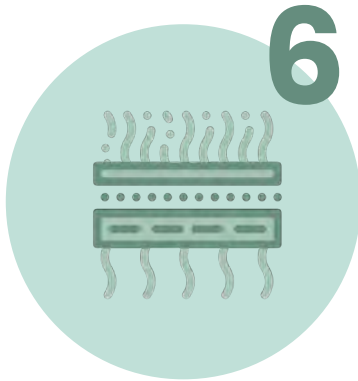
ADDUZIONE E
ACCUMULO



DISTRIBUZIONE



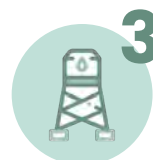
RACCOLTA DELLE
ACQUE REFLUE



DEPURAZIONE

L'Acquedotto

Descrizione	udm	2021
Fonti di approvvigionamento	n.	895
- Pozzi	n.	328
- Sorgenti	n.	515
- Captazione superficiale	n.	52
- Produzione % Pozzi sul totale	%	66
- Produzione % Sorgenti sul totale	%	27
- Produzione % Acque Superficiali sul totale	%	7
MC immessi in rete	mc	71.043.520
Impianti di potabilizzazione	n.	46
MC al trattamento di potabilizzazione	mc	10.928.710
Impianti di disinfezione	n.	410
Serbatoi	n.	625
Lunghezza totale rete idrica	km	3.964
MC erogati all'utenza	mc	38.987.694
Utenze servite da contatore	n.	180.596
Campioni di controllo qualità acqua eseguiti	n.	3.867
Parametri analizzati nei campioni	n.	96.107



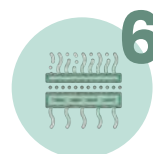
La Fognatura

Descrizione	udm	2021
Lunghezza totale rete fognaria	km	2.633
Lunghezza totale della rete di fognatura nera	km	336
Lunghezza totale della rete di fognatura mista	km	2.297
Stazioni di sollevamento	n.	285
Numero totale di scaricatori di piena gestiti	n.	582
Campioni prelevati sul territorio	n.	507
Scarichi industriali gestiti	n.	280



La Depurazione

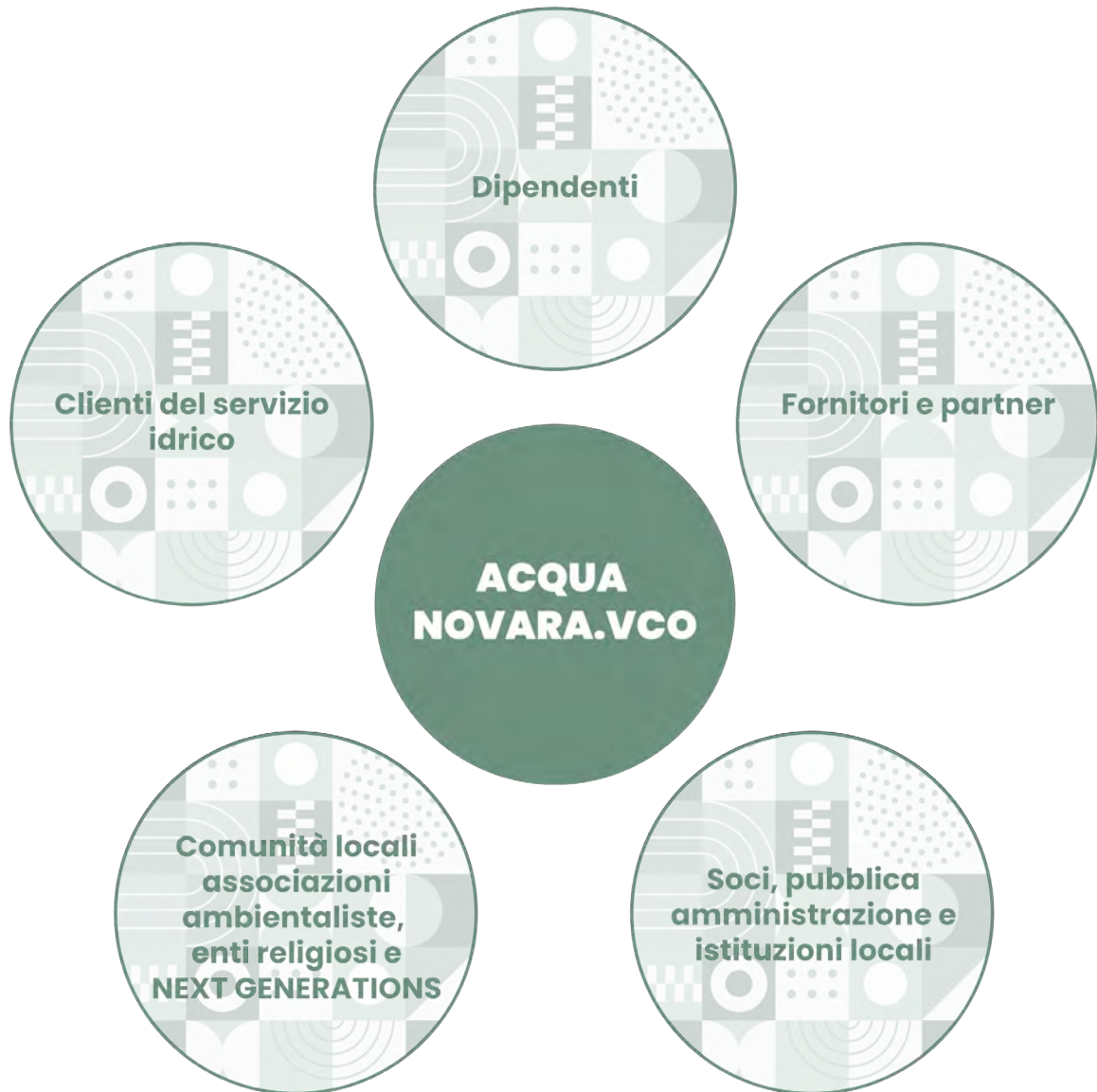
Descrizione	udm	2021
Numero complessivo di impianti di depurazione (incluse vasche Imhoff)	n.	178
Con potenzialità A.E. < 2.000	n.	157
Con potenzialità 2.000 <= A.E. < 10.000	n.	8
Con potenzialità 10.000 <= A.E. < 100.000	n.	11
Con potenzialità A.E. >= 100.000	n.	2
Volume totale depurato	mc	64.782.772



Gli Stakeholder

36

Nella prima edizione del Bilancio di Sostenibilità è stato enunciato un nuovo modo di interagire con gli Stakeholder, con l'obiettivo dichiarato di favorirne il coinvolgimento e di promuovere il dialogo con il territorio servito.





Tra i portatori di interesse i **dipendenti** sono stati i primi a dover essere coinvolti nel progetto: sono stati organizzati una serie di appuntamenti formativi ed informativi presso tutte le sedi aziendali che hanno visto il coinvolgimento di tutti i dipendenti ai quali è stato anche proposto un questionario per avere dei feedback a supporto del percorso intrapreso.

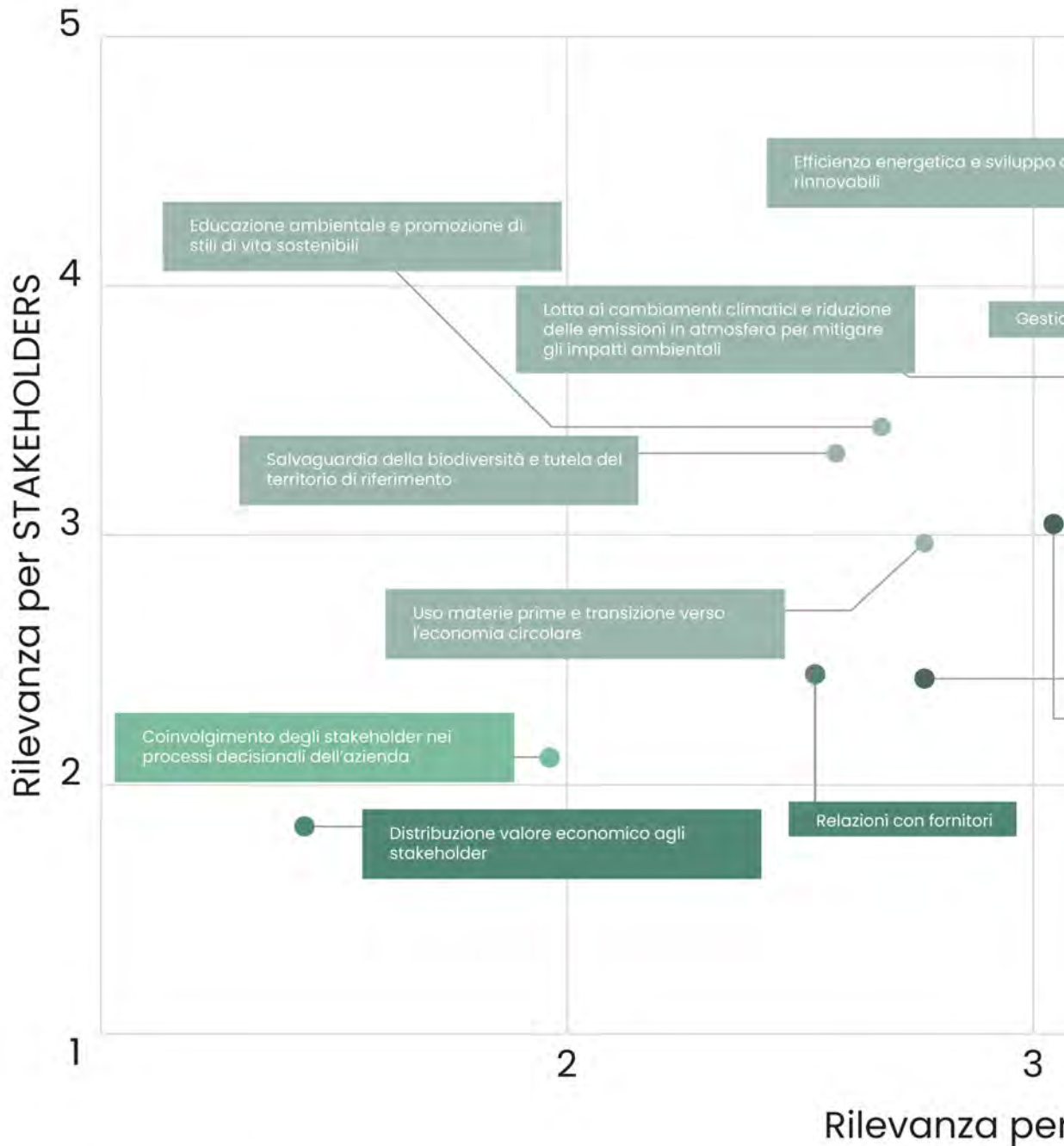
A seguire, come conseguenza dell'impegno preso nei confronti di tutti gli altri stakeholder di riferimento, è stato organizzato un vero e proprio "**tour della sostenibilità**" (inizialmente previste 4 date, poi diventate 6) con l'obiettivo di condividere le azioni che l'azienda sta intraprendendo con l'intento di creare valore condiviso. Il tour della Sostenibilità ha permesso in pratica di formalizzare gli sforzi di Acqua Novara.VCO nella transizione verso la sostenibilità.

Ad esito del tour è stato possibile raccogliere **contributi preziosi** per la ridefinizione degli obiettivi e quindi del piano degli investimenti nonché condividere quali saranno gli obiettivi prioritari del redigendo Piano di Sostenibilità.



Matrice Materialità

Ad ulteriore elemento di coinvolgimento, a differenza della prima edizione del Bilancio di Sostenibilità per la quale era stata utilizzata la tecnica dell'emulazione, per la costruzione di questa seconda Matrice di Materialità sono stati resi partecipi direttamente gli stakeholder principali di Acqua Novara.VCO attraverso la somministrazione di questionari più strutturati.

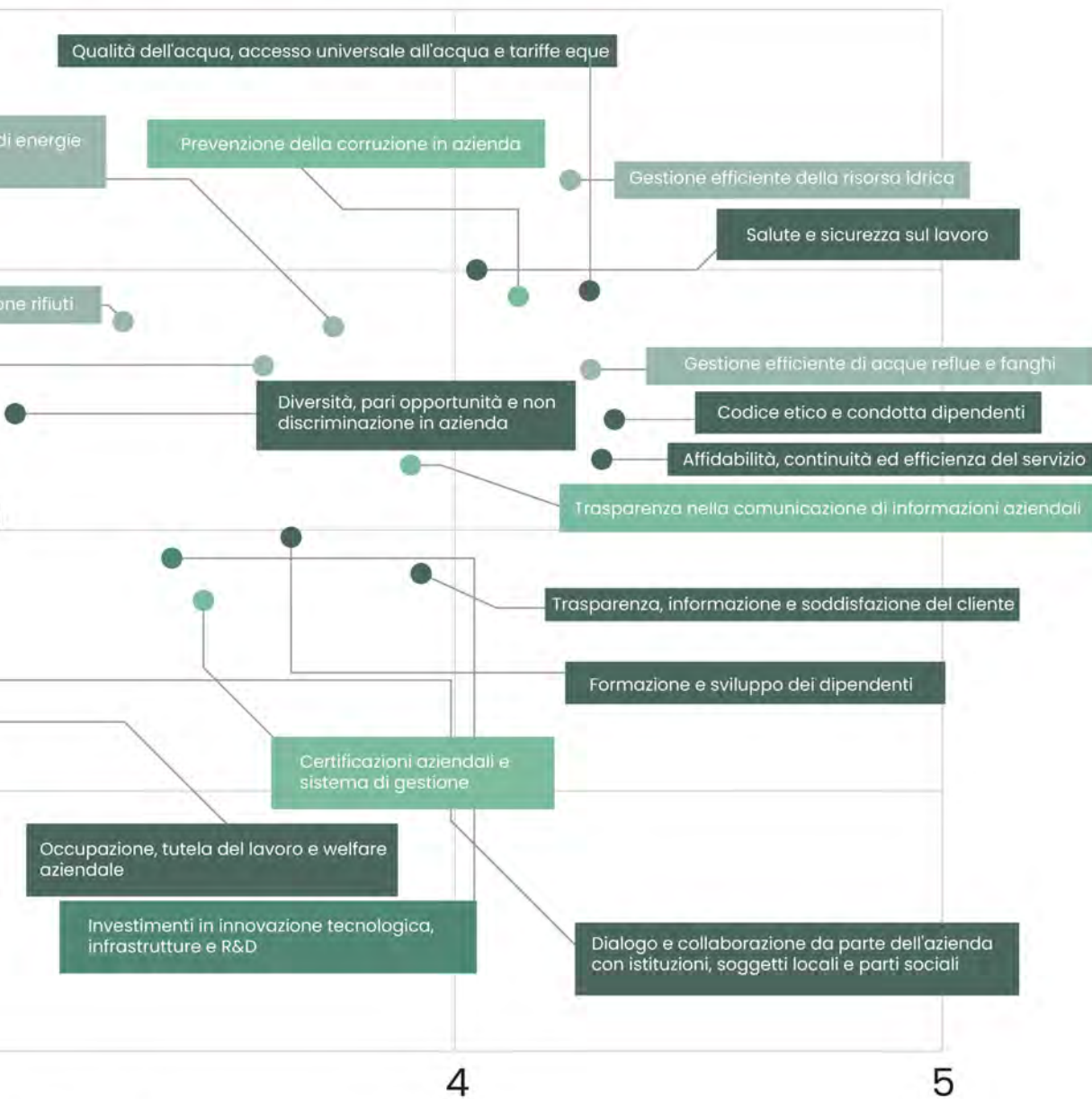


Legenda

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

Per ottenere il grafico sottostante sono stati incrociati i risultati nel seguente modo:

- Sull'asse delle ascisse vi è la media dei risultati ottenuti dei questionari sottoposti all'azienda, per comprendere qual è il pensiero della struttura aziendale riguardo le varie tematiche.
- Sull'asse delle ordinate invece vi è la media dei risultati dei questionari sottoposti ai diversi stakeholder, per comprendere quali sono le tematiche di interesse per gli stessi.



ANVCO

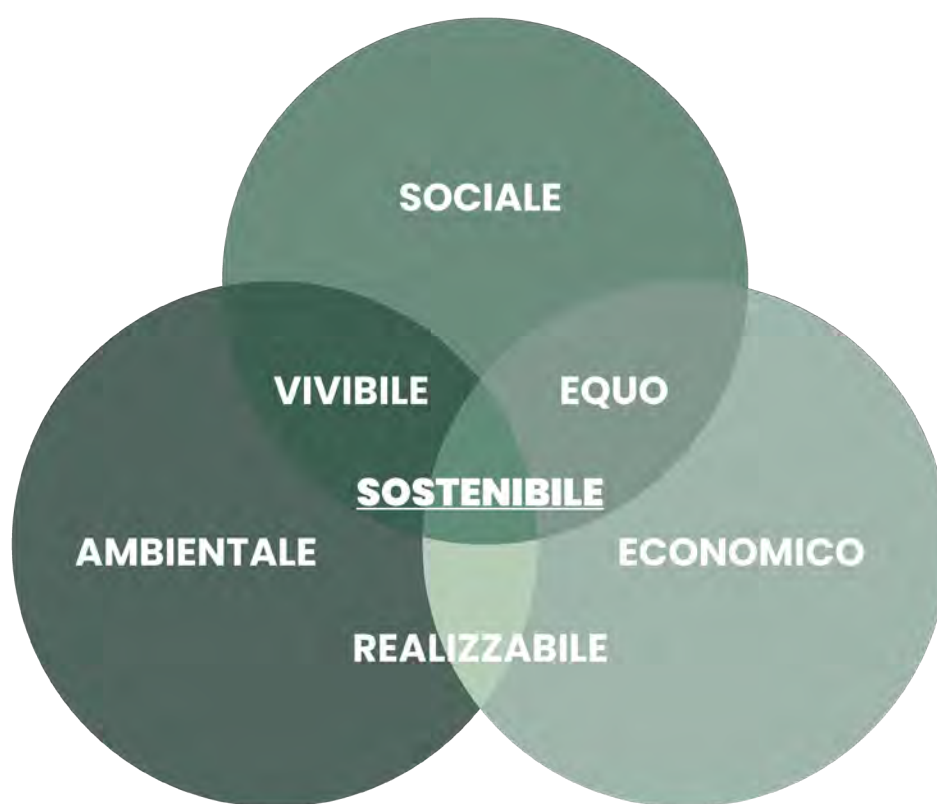
Economiche

Acqua Novara.VCO e la sostenibilità



Acqua Novara.VCO e la sostenibilità

La sostenibilità per Acqua Novara.VCO è coniugare allo stesso tempo le esigenze ambientali, quelle economiche quindi di sostenibilità dell'azienda, e quelle sociali. Riuscire a lavorare in questo senso, significa muoversi nella direzione corretta e propria della realtà di cui l'azienda è protagonista.



Il metodo di lavoro

“La sostenibilità, o è qualcosa che coinvolge tutti e quindi diventa un modus operandi, oppure non è uno strumento utile” Daniele Barbone, AD Acqua Novara.VCO.

Acqua Novara.VCO ha scelto di accrescere in autonomia le proprie competenze con il chiaro intento di far nascere e crescere dall'interno le logiche di sostenibilità e quindi arrivare ad un Piano di Sostenibilità realmente condiviso, evitando di calare un prodotto standardizzato sull'organizzazione con il rischio di non essere funzionale agli obiettivi aziendali e soprattutto di non essere veramente “sentito”.

E' stato quindi costituito un gruppo di lavoro denominato Board di Sostenibilità composto da persone che per ruolo o attitudine potessero dare un valido contributo al progetto e diffonderne i contenuti e le finalità tra i colleghi.

Del Board fanno parte dipendenti in rappresentanza di tutti i livelli della scala gerarchica aziendale. Il lavoro del Board sia come fonte di idee che come presa d'atto del nuovo modo di operare da trasferire all'operatività quotidiana ha la finalità di definire gli obiettivi, i KPI, l'action plan e quindi una strategia dell'azienda che andranno a definire il Piano di Sostenibilità.

Dodici dei 17 SDGs definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU sono diventati la **guida per lo sviluppo del business sostenibile aziendale**, che deve essere funzionale al nostro essere industria pubblica che fa della condivisione del valore prodotto con il territorio uno dei suoi principi.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



In questo anno di lavoro Acqua Novara.VCO ha individuato i 3 SDGs strategici ovvero i pilastri su cui fondare il proprio operato:

44

- L'**SDG 6 "Acqua pulita e igiene"** che tocca da vicino le aziende del SII, 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.
- L'**SDG 12 "Consumo e produzione responsabili"** con il quale Acqua Novara.VCO si impegna a realizzare azioni per ridurre il consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione e per ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.
- L'**SDG 13 "Lotta contro il cambiamento climatico"** che ha impatto sul Servizio Idrico Integrato attraverso la salvaguardia della disponibilità della risorsa idrica. Nostro ulteriore impegno è intraprendere la direzione di un'economia a bassa emissione di carbonio.

Presupposto fondamentale del "mettere in pratica la sostenibilità" è innanzitutto operare secondo le **direttive dell'autorità** ovvero raggiungere gli standard di qualità tecnica e contrattuale stabiliti dall'Autorità di regolazione (ARERA).

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.

La missione che cambia

Uno degli obiettivi del "tour della sostenibilità" è stato quello di riflettere con i nostri stakeholder, in particolare i Sindaci dei Comuni rientranti nel perimetro di gestione, sull'attualità della mission che ha determinato la nascita di Acqua Novara.VCO. Questa riflessione ha portato all'interessante conclusione che la declaratoria della mission aziendale deve cambiare.



La mission attuale

“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 sicurezza, a beneficio degli utenti e dell’ambiente e a tutela dei nostri lavoratori, per contribuire allo sviluppo sostenibile del nostro territorio”.

La nuova mission

“Fornire servizi idrici a tariffe eque e coerenti con gli obiettivi definiti con il coinvolgimento degli Stakeholder e in accordo alle indicazioni dei regolatori, garantire elevati standard di qualità e sicurezza, a beneficio degli utenti e dell’ambiente e a tutela dei nostri lavoratori, per essere protagonisti dello sviluppo sostenibile del nostro territorio.”

Direttore Ambito Territoriale Ottimale n.1 “Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese” - Ing. Paolo Cerruti

“La capacità di risposta dei nostri Gestori ai cambiamenti climatici rappresenta una delle maggiori sfide e opportunità della nostra Società. Le evidenti alterazioni dei cambiamenti meteorologici e idrologici in corso necessitano di concrete misure di adattamento delle infrastrutture idriche al fine di garantire la disponibilità della risorsa idrica e minimizzare l’impatto di eventi estremi sulle reti e infrastrutture del servizio idrico.

Tale sfida richiede pertanto di creare un adeguato bilanciamento tra le esigenze di assicurare tariffe eque e sostenibili, a tutela e soddisfazione dell’utente finale, e al contempo generare le risorse finanziarie necessarie a rafforzare la capacità di ripresa e di adattamento verso uno sviluppo sostenibile.

Compito dell’Autorità d’Ambito “Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese” è dunque quello di mettere in campo la giusta sinergia per cogliere la possibilità di soddisfare i bisogni dell’intera comunità. Attualmente gli uffici dell’ATO hanno avviato la procedura di aggiornamento delle tariffe per il biennio 2022-2023 secondo gli schemi regolatori definiti da ARERA. Tale attività richiederà inevitabilmente un adeguamento delle tariffe necessarie a colmare il drastico incremento dei costi energetici, la corsa dei prezzi, spinti da pressioni inflazionistiche e contemporaneamente sostenere un ambizioso Programma degli Investimenti atto a garantire le linee di intervento e gli obiettivi strategici attesi per il periodo 2022-2026.”

Il Piano di Sostenibilità

46

Pianificare la sostenibilità non significa soltanto mettere in pratica la visione del futuro di un'impresa, ma anche contestualizzarla all'interno di un sistema: è un modo di pensare "vincente", capace di innescare una vera e propria crescita collettiva (risultati economici, prestazioni finali date ai clienti/utenti, miglioramento degli aspetti ambientali).

Molte imprese hanno optato per l'adozione della sostenibilità quale modello gestionale, e si stanno prodigando affinché anche quelle delle rispettive supply chains, capiscano l'importanza di questa strategia.

Per seguire tale approccio occorre un nuovo paradigma culturale, che porti all'interiorizzazione di pratiche sostenibili, e ci vogliono **tempo e pianificazione per coinvolgere tutte le funzioni aziendali**.

Fra gli strumenti che le aziende hanno a disposizione c'è il **piano di sostenibilità**, con il quale chi adotta pratiche sostenibili comunica ai portatori di interesse la propria strategia di sostenibilità, gli obiettivi, le modalità di implementazione, le tempistiche e tutto quanto necessario per la realizzazione delle sostenibilità.

Realizzare un piano di sostenibilità è un processo sempre in divenire, che può avere dei punti di contatto con la pianificazione propria dei sistemi di gestione (la ISO 14001:2015 per quanto riguarda l'ambiente, ad esempio), ma che ha una sua specificità: non si tratta soltanto di fare "**cose nuove**", ma di rifare – diversamente – "**cose vecchie**", leggendole in **chiave sostenibile**.

Ogni sostenibilità fa storia a sé, ed è il contesto di ogni organizzazione ad indirizzare la rispettiva pianificazione.

L'output è il piano di sostenibilità, che definisce la governance dell'impresa, che in un processo senza fine di miglioramento continuo programma la sostenibilità del futuro.

Non è possibile fare un elenco esaustivo dei **vantaggi della pianificazione della sostenibilità**, per un semplice motivo: sono tanti e variano in dimensione e in numero.

Oltre al generale miglioramento delle performance e al coinvolgimento attivo di tutti i portatori d'interesse, figurano nell'elenco dei vantaggi anche, ad esempio, una maggiore trasparenza, la corretta gestione dei rischi e dei cambiamenti e il miglioramento dell'immagine aziendale assieme alla sua credibilità.

Detto ciò, il **Piano Triennale di Sostenibilità di Acqua Novara.VCO** verterà sugli obiettivi dell'Agenda ONU 2030:

- **6 "Acqua pulita e igiene"**
- **12 "Consumo e produzione responsabili"**
- **13 "Lotta contro il cambiamento climatico"**

Il miglioramento dei KPI ad essi correlabili costituirà l'obiettivo strategico dell'azienda che verrà perseguito con azioni volte al rispetto dei criteri imposti dall'autorità regolatrice **ARERA** ed allo stesso tempo volte ad incrementare le **pratiche sostenibili** nei processi industriali.

Le scelte dettate da criteri di sostenibilità individueranno le priorità di investimento.








Le tematiche di Governance



Gli obiettivi

SDG	TARGET ONU
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p> <p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<p>12.6 Incoraggiare le imprese, in particolare le grandi aziende multinazionali, ad adottare pratiche sostenibili e ad integrare le informazioni sulla sostenibilità nei loro resoconti annuali.</p>
	<p>12.7 Promuovere pratiche sostenibili in materia di appalti pubblici, in conformità alle politiche e priorità nazionali.</p>
 <p>13 AGIRE PER IL CLIMA</p> <p>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</p>	<p>13.2 Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazioni nazionali.</p>
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p> <p>Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile</p>	<p>16.5 Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme.</p>
	<p>16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti.</p>
	<p>16.7 Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli</p>

Prevenzione della corruzione in azienda

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).

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

- aggiornare in continuo la valutazione delle aree a più elevato 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;
- aggiornare gli obblighi di informazione nei confronti del Responsabile della Prevenzione della Corruzione chiamato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del piano;
- sostenere azioni di monitoraggio dei rapporti tra l'Azienda e i soggetti che con la stessa stipulano contratti;
- individuare responsabilità e specifici obblighi di trasparenza attuativi o ulteriori rispetto a quelli previsti da disposizioni di legge;
- revisione dei processi e delle procedure conseguenti alla revisione della struttura organizzativa;
- proseguire con l'attività di **mappatura dei processi e valutazione dei rischi** come avviata in occasione di questa revisione del Piano in linea con le indicazioni del PNA 2019;
- **Integrazione delle pratiche anticorruzione nelle politiche di sostenibilità sociale, ambientale e di governance** - comunemente nota come ESG - environmental, social and governance, per le quali l'azienda ha avviato un progetto che coinvolge tutta l'organizzazione.
- Nei prossimi due anni promuovere le attività aziendali al fine dell'ottenimento della Certificazione ISO 37001:2016

Quale soggetto privato in controllo pubblico, il Consiglio di Amministrazione di Acqua Novara.VCO, ha approvato l'aggiornamento del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022 - 2024, unitamente ai protocolli di gestione e controllo (frutto degli esiti degli audit di processo effettuati dall' Internal Audit), alla Tabella di Valutazione e trattamento dei rischi corruttivi (Risk management) e la Tabella degli obblighi in materia di Trasparenza (D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.). **Il PTPC 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 le funzioni tipiche dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), che provvede annualmente all'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione relativi alla trasparenza.

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 nel sistema di 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.

Per la **consultazione** si rimanda al sito web:



Whistleblowing

52

Quale **strumento preventivo** rispetto al possibile verificarsi di **illeciti e/o negligenze, pregiudizievoli** per Acqua Novara.VCO e, di riflesso, per gli stakeholder è stata redatta dal RPCT la nuova procedura Whistleblowing (in ottemperanza alla Legge n. 179/2017), quale parte integrante del Modello ex D. Lgs. n. 231/2001 e rilevante ai fini del PTPCT.

Il **Whistleblowing** è la procedura volta a incoraggiare le segnalazioni e a tutelare, proprio in ragione della funzione sociale, sia l'azienda che il dipendente che procede alla segnalazione.

Si applica, in quanto compatibile, anche ai **lavoratori e ai collaboratori delle imprese fornitrici di beni o servizi** e che realizzano opere in favore di Acqua Novara.VCO.

Per la **consultazione** si rimanda al sito web:



Responsabile Compliance & Audit - Dott.ssa Antonella Guglielmetti

“Il tema dell'anticorruzione e del whistleblowing rivestono particolarmente rilevanza per la nostra azienda ed in effetti sono risultati importanti per la matrice di materialità [...]. Lo sono ancor di più in quanto Acqua Novara.VCO è una società a totale partecipazione pubblica che gestisce un servizio pubblico.”



Codice etico e di condotta dei dipendenti

Acqua Novara.VCO si è dotata, nel 2016, di un **Codice Etico** come base per lo svolgimento delle proprie attività, al fine di svolgere la propria attività d'impresa riferendosi ai 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 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.

Per la **consultazione** si rimanda al sito web:



Coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali dell'azienda

Questa nuova edizione del Bilancio di Sostenibilità ha visto **un'interazione più ampia con gli stakeholder** dell'azienda rispetto alla prima edizione.

È stato raggiunto l'obiettivo prefissato l'anno precedente di costruire una **Matrice di Materialità "attiva"**, cioè creata con il coinvolgimento diretto da parte dei portatori di interesse per l'individuazione dei temi materiali.

Acqua Novara.VCO inoltre intende creare un **dialogo continuo e proficuo con i propri portatori di interesse**, per individuare nuove tematiche materiali 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

Organismo di Vigilanza Interno (ODV)

"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".

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 succedutosi negli anni. La nuova versione è stata approvata nel giugno 2020 e aggiornata, con approvazione del CdA, in data 21/04/2022. L'aggiornamento del MOGC si è quindi reso necessario per adeguarlo alla nuova struttura organizzativa assunta da Acqua Novara.VCO a partire dal 1° marzo 2022.

Per la consultazione del **Modello di organizzazione, gestione e controllo** si rimanda al sito web:



Politica Aziendale (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.

Per la **consultazione** del documento si rimanda al sito web:



Certificazioni aziendali e sistema di gestione

56

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 22000:2018 e ISO 45001:2018. Gli obiettivi previsti per il 2021 di transizione alla versione ISO 22000:2018 e ISO 45001:2018 sono stati raggiunti.

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
UNI EN ISO 45001:2018 Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	La conformità allo standard internazionale ISO 45001 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 Verbano 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'accréditamento ai sensi della norma ISO 17025:2018, rilasciato da ACCREDIA. L'obiettivo di estensione dell'accréditamento ad altri parametri della matrice **acque potabili** per il 2021 è stato raggiunto, come si vede da schema sottostante.

NORMA	DESCRIZIONE	CAMPO DI APPLICAZIONE	ANNO PRIMO RILASCIO CERTIFICAZIONE / ACCREDITAMENTO
<p>UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura</p>	<p>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.</p>	<p>Accréditamento su matrice acqua potabile per le seguenti prove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Batteri coliformi; • Escherichia coli; • Conduttività elettrica; • pH; • Enterococchi 	<p>2019</p>









Le Tematiche Ambientali





Gli obiettivi

SDG	TARGET ONU
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p> <p>Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti</p>	<p>4.7</p> <p>Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite una educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile.</p>
 <p>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p> <p>Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie</p>	<p>6.1</p> <p>Ottenere entro il 2030 l'accesso universale ed equo all'acqua potabile che sia sicura ed economica per tutti.</p>
	<p>6.3</p> <p>Migliorare entro il 2030 la qualità dell'acqua eliminando le discariche, riducendo l'inquinamento e il rilascio di prodotti chimici e scorie pericolose, dimezzando la quantità di acque reflue non trattate e aumentando considerevolmente il riciclaggio e il reimpiego sicuro a livello globale.</p>
	<p>6.4</p> <p>Aumentare considerevolmente entro il 2030 l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile, per affrontare la carenza idrica e ridurre in modo sostanzioso il numero di persone che ne subisce le conseguenze.</p>
	<p>6.5</p> <p>Implementare entro il 2030 una gestione delle risorse idriche integrata a tutti i livelli, anche tramite la cooperazione transfrontaliera, in modo appropriato.</p>
	<p>6.b</p> <p>Supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e degli impianti igienici.</p>
 <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p> <p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	<p>7.2</p> <p>Aumentare considerevolmente entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia.</p>

 <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	<p>7.3</p>	<p>Raddoppiare entro il 2030 il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p>Costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<p>9.4</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>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<p>11.5</p>	<p>Entro il 2030, ridurre in modo significativo il numero di decessi e il numero di persone colpite e diminuire in modo sostanziale le perdite economiche dirette rispetto al prodotto interno lordo globale causate da calamità, comprese quelle legate all'acqua, con particolare riguardo alla protezione dei poveri e delle persone più vulnerabili.</p>
		<p>11.7</p>	<p>Entro il 2030, fornire accesso universale a spazi verdi pubblici sicuri, inclusivi e accessibili, in particolare per donne, bambini, anziani e disabili</p>
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<p>12.2</p>	<p>Entro il 2030 raggiungere la gestione sostenibile e l'utilizzo efficiente delle risorse naturali</p>
		<p>12.4</p>	<p>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.</p>
		<p>12.5</p>	<p>Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.</p>
 <p>13 AGIRE PER IL CLIMA</p>	<p>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</p>	<p>13.1</p>	<p>Rafforzare in tutti i paesi la capacità di ripresa e di adattamento a rischi legati al clima e ai disastri naturali.</p>
		<p>13.2</p>	<p>Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali.</p>
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<p>Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>17.17</p>	<p>Incoraggiare a promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse.</p>

Gestione efficiente della risorsa idrica

62

Consiste nella gestione attenta volta al miglioramento continuo del Servizio Idrico Integrato e riguarda l'impegno a sviluppare progetti per garantire servizi idrici, fognari e infrastrutture idrauliche sicure e affidabili anche in situazioni di criticità.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Mln mc acqua immessa in rete	mc	71.249.760	71.043.520
Perdite lineari (M1a)	mc/km/ gg	19,44 Classe D	18,49 Classe D
Perdite % (M1b)	%	46 Classe D	45,10 Classe D
Indicatori di consumo specifico Acquedotto	kWh/mc	0,39	0,40

Rendere l'acqua potabile, accessibile a tutta la popolazione e fruibile per gli ecosistemi è il presupposto per la sopravvivenza di tutte le forme viventi. I cambiamenti climatici e la crescente pressione della domanda rafforzano la necessità di considerare la disponibilità di acqua come uno dei principali punti dell'agenda, il cui peso sarà crescente nei prossimi anni. Un **uso più efficiente delle risorse idriche** è, quindi, indispensabile per permettere il naturale ripristino della risorsa. Per tale ragione, devono essere **salvaguardate le riserve idriche** sotterranee e superficiali con i relativi ecosistemi, **limitando le perdite e gli sprechi**.

M1 Perdite Idriche

Il contenimento delle perdite rappresenta un obiettivo primario nella gestione del servizio di acquedotto, sia per la necessità di conservazione della risorsa idrica, particolarmente rilevante in condizioni di scarsità, sia per una maggiore efficienza del servizio, in termini di minori costi energetici e di gestione.

Tale indicatore viene scomposto in:

- **M1a - Perdite idriche lineari** – definito come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato.
- **M1b - Perdite idriche percentuali** – definito come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.

ANVCO 2020	ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
46	45,10	42,4%	32,2%

Le perdite idriche percentuali (Mlb) in dettaglio

2020

Area	Somma di Volume Imnesso (m3)	Somma di Volume perso (m3)	Mlb
Area Centro	21.693.461	9.885.219	45,57%
Area Nord	21.804.407	13.194.653	60,51%
Area Sud	28.399.075	9.771.944	34,41%
Totale Complessivo	71.896.943	32.851.816	46%

2021

Area	Somma di Volume Imnesso (m3)	Somma di Volume perso (m3)	Mlb
Area Centro	21.163.816	9.923.576	46,89%
Area Nord	22.342.959	13.536.902	60,59%
Area Sud	27.536.745	8.814.283	32,01%
Totale Complessivo	71.043.520	32.274.761	45,10%

Direttrice Operazioni & Manutenzione – Ing. Barbara Dell'Edera

“Dati alla mano, quello delle **perdite in rete** è un problema che affligge tutti i gestori del servizio idrico, gli strumenti a disposizione per affrontare questo problema sono molteplici a partire da quelli più semplici e facilmente attuabili come la riduzione delle pressioni di erogazione dell'acqua, che molto spesso permette di evitare costosi interventi di sostituzione delle condotte.”

“Le **infrastrutture idriche** devono essere gestite in modo responsabile. Azioni di monitoraggio e di prevenzione sono necessarie per programmare la sostituzione delle condotte che giungono al termine della propria vita, oltre che per intervenire tempestivamente in caso di guasti o rotture.”



Gestione efficiente di acque reflue e fanghi

64 Consiste nel migliorare la qualità delle acque reflue e nella salvaguardia della biodiversità dei corsi d'acqua e dei bacini idrici del territorio, tramite controlli sulle acque in entrata e in uscita dagli impianti dell'azienda.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Mln mc acque reflue depurate dagli impianti gestiti	mc	64.826.126	64.782.772
Mc acqua depurata riutilizzata	mc	0	0
Costi e perdite finanziarie correlati ad eventi disastrosi	€	c.a. 11.000.000 ¹	0
Indicatori di consumo specifico Fognatura (sollevamenti)	kWh/mc	0	0,18 ²
Indicatori di consumo specifico Depurazione (rispetto ai Mc depurati)	kWh/mc	0,27	0,29

¹ Valore stimato

² Il valore è riferito al 26% degli impianti gestiti nell'area Sud

Al fine di migliorare la qualità dell'acqua, si dovrà ridurre l'inquinamento, eliminare gli scarichi diretti e ridurre al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi attraverso i trattamenti di depurazione. Questo anche per incentivare il riutilizzo delle acque di scarico soprattutto con sinergie specifiche con il mondo agricolo.

Gestione rifiuti

Consiste nell'aumentare i benefici in termini di benessere tratti dalle attività economiche, attraverso la riduzione dell'impiego di risorse, del degrado e dell'inquinamento nell'intero ciclo produttivo, migliorando così la qualità della vita.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Rifiuti recuperati tra pericolosi e non (Rifiuti prodotti avviati a recupero)	t	18.989	22.500
Fanghi di depurazione destinati a recupero	t	18.250	21.383
Fanghi da depurazione prodotti (tal quale)	t	24.209	24.666
Smaltimento fanghi in discarica (M5)-%tSS smaltiti a discarica sul totale	%	24,95 Classe C	13,31 Classe A
Percentuale SS media	%	21,9	21,9
Rifiuti prodotti	t	30.896	33.542

M5 Smaltimento fanghi in discarica

L'obiettivo principale di tale complesso di attività è quello della tutela ambientale, immettendo nei ricettori acque con valori compatibili all'ambiente e, contestualmente, si presta sempre più attenzione all'applicazione di soluzioni di recupero e di valorizzazione della risorsa idrica e della materia di scarto dagli impianti.

In quest'ottica il macro-indicatore introdotto da ARERA è il seguente:

M5 - Smaltimento fanghi in discarica – rapporto percentuale tra la quantità dei fanghi di depurazione smaltita in discarica e la quantità di fanghi complessivamente prodotta, misurate in tonnellate di sostanza secca (SS).

ANVCO 2020	ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
24,95	13,31	19,4%	4,40%

In generale, a livello nazionale si conferisce in discarica quasi il 20% dei fanghi di depurazione complessivamente prodotti, con livelli molto differenziati tra le diverse aree geografiche.

A livello nazionale, più dell'80% dei fanghi prodotti è destinato quindi a operazioni di riuso o recupero di risorse e la destinazione agricola risulta di gran lunga l'opzione prevalente (sia come spandimento diretto sui terreni sia indirettamente tramite la produzione di ammendanti di origine organica - compost), mentre residuale resta l'operazione di recupero energetico in impianti quali inceneritori o cementifici, confinata quasi esclusivamente nelle regioni settentrionali.

Direttore Tecnico – Ing. Giuseppe Caranti

“Il rifiuto, pur essendo di per sé stesso il **risultato di un processo** di cui il produttore intende disfarsi, è in realtà una materia prima inconsapevole delle proprie potenzialità, che spesso si trova nel luogo sbagliato. **La sostenibilità si declina nella valorizzazione delle potenzialità del rifiuto.** La tematica riveste particolare importanza per il gestore del servizio idrico per gli ingenti quantitativi di fanghi prodotti dal ciclo di depurazione.”



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

Consiste nell'impegno alla riduzione delle emissioni dirette e indirette di anidride carbonica e nel mettere in atto azioni di adattamento e mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici in particolare sulle infrastrutture gestite con la finalità di limitare i danni e garantire la continuità del servizio.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Redazione di un piano locale di adattamento al clima	si/no	No	In corso ¹
Consumo di carburante ad alta emissione di CO2 (Diesel)	l	128.420	153.560
Consumo di carburante ad alta emissione di CO2 (Benzina)	l	10.063	17.604
Consumo di Metano per auto-trazione	mc	0	0
Consumo di Elettricità per auto-trazione	Kwh	2.749	6.345
Emissioni totali di GHG collegate alle attività di mobilità	tCO2	358,72	442
Emissioni di GHG risparmiate grazie ad acquisto di EE Green tCO2e	tCO2	18.320	18.920

¹ Al fine di redigere un piano locale di adattamento al clima, è stata avviata una **collaborazione con il Politecnico di Milano** per capire sempre meglio cosa vuol dire cambiamento climatico sul nostro territorio sia dal punto di vista degli eventi meteorologici estremi sia per capire come i fenomeni siccitosi si stanno sviluppando attorno a noi. Il contributo del Politecnico diventerà materiale prezioso sul quale cominciare a fare riflessioni e stimolo per la nostra attività operativa, poiché l'assenza di pioggia prolungata causa scarsità di acqua nelle riserve superficiali e non, come fiumi, laghi e falde.

“La percezione dei rischi legati ai cambiamenti climatici la vediamo nei telegiornali, ma non sembra che ci tocchi in prima persona. Al giorno d’oggi è un tema sul quale non c’è più equivoco: è un fatto strutturale, non è percepito ma va messo nell’ordine delle priorità.” – Daniele Barbone AD Acqua Novara.VCO

Collaborazione ANVCO e Politecnico di Milano

“Nel corso degli ultimi tre decenni, l’aggravarsi della crisi climatica ha reso via via più evidente e manifesta la necessità di uno sviluppo sostenibile dell’economia e della messa a punto di strategie di mitigazione dei cambiamenti climatici e, contemporaneamente, di adattamento ai loro effetti.

Nell’ottica di favorire lo sviluppo di tale approccio strategico, si è stipulato un accordo operativo tra ANVCO e il Politecnico di Milano che ha come oggetto “ANVCO-Estremo. Valutazione di variazioni climatiche ed effetto sugli estremi di precipitazione per l’area del Verbano Cusio Ossola: trend passati e scenari futuri”.

L’obiettivo generale del progetto è quello di valutare gli effetti presenti e potenziali futuri del cambiamento climatico sul clima nella zona di pertinenza di ANVCO, in termini di regime delle precipitazioni e delle condizioni di temperatura.”

A cura di:

Ing. Daniele Bocchiola, PhD

Prof. Associato di Costruzioni Idrauliche e Marittime e Idrologia del Politecnico di Milano

Ing. Diego Jacopino

Assegnista di Ricerca in Costruzioni Idrauliche e Marittime e Idrologia del Politecnico di Milano

A Novara il meteorologo Luca Mercalli ospite di Acqua Novara.VCO

La due giorni dedicata al clima organizzata da Acqua Novara.VCO, ha visto la presenza in città del climatologo e presidente della Società di Meteorologia Italiana Luca Mercalli. Questa iniziativa ci ha visti orgogliosi di aver avuto l’occasione di mostrare, insieme a lui, il nostro impegno nel portare avanti informazione e formazione su questi temi.

Prima un incontro nella sede principale di via Triggiani – e in collegamento con quella di Verbania – poi il confronto con gli stakeholders del territorio e con gli studenti dell’istituto tecnico Omar: Luca Mercalli ha parlato nel corso dei due eventi di crisi climatica, deforestazione, inquinamento dell’acqua e dell’aria, contaminazione del cibo, consumo del suolo, finanziamenti alle energie fossili inquinanti, mancanza di forti investimenti sulle energie alternative.



Efficienza energetica e sviluppo di energie rinnovabili

68

Consiste nel miglioramento delle prestazioni energetiche, tramite progettazione e acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti, consumo di energia da fonti rinnovabili e ricerca di soluzioni volte al risparmio energetico.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Utilizzo di energia elettrica totale	KWh	51.984.724	53.688.347
Utilizzo di energia elettrica negli impianti di produzione acqua	KWh	28.001.493	28.688.429

Il ricorso a tecnologie inefficienti non sicure e a combustibili non puliti incide sulla quantità e qualità dei consumi energetici, determinando importanti costi sociali, economici e ambientali. La lotta al cambiamento climatico rappresenta una sfida a livello globale che richiede in primo luogo, e in tempi rapidi, una transizione ad un'economia a basse emissioni di carbonio: a testimoniare l'impegno di Acqua Novara VCO, abbiamo lanciato una gara d'appalto al fine di trovare un fornitore che ci fornisse energia elettrica pulita.

Il Servizio Idrico Integrato e le risorse energetiche

Il nostro Paese si caratterizza per una scarsità di risorse energetiche tale da farlo dipendere per oltre l'80% dalle importazioni. Inevitabilmente, ciò crea periodiche tensioni sui prezzi con riflessi negativi, in generale, sulla bolletta energetica del Paese e, in particolare, su quella delle aziende del Servizio Idrico, energivore per antonomasia. A fronte degli impegni assunti in ambito comunitario e internazionale, il nostro Paese ha definito politiche energetiche e adottato misure per realizzare un assetto energetico più sostenibile. Fra queste misure assumono rilevanza, anche in considerazione delle risorse economiche ad esse destinate, gli interventi volti a promuovere:

- una maggiore efficienza energetica, tramite azioni dirette alla promozione del risparmio energetico, all'uso razionale delle fonti di energia, anche convenzionali, e al miglioramento dei processi tecnologici che utilizzano o trasformano energia;
- la produzione e utilizzo di energia da fonti rinnovabili (in particolare, fotovoltaico, solare termico, eolico, biomassa, geotermia), sia tramite azioni dirette alla promozione dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili per la copertura di una parte del fabbisogno energetico, sia tramite azioni che incentivino la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Salta subito all'occhio come le aziende del SII per la natura stessa della loro attività sia in qualche modo da ritenersi "scontato" adottare interventi di entrambe le categorie soprattutto nell'ottica di uno sviluppo sostenibile.

Uso materie prime e transizione verso l'economia circolare

Consiste nel porre l'attenzione alla gestione dei rifiuti prodotti dalle proprie attività e adozione di politiche per il recupero di materia derivante dal proprio ciclo produttivo ed in particolare dei fanghi derivanti dal processo di depurazione.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Biogas prodotto	Mc	90.000	90.000
Energia elettrica prodotta	KWh	495.500	552.159
Percentuale dell'energia elettrica consumata prodotta da fonti rinnovabili	%	100	100
Carboni attivi consumati negli impianti acquedotto	t	66,15	47,03
Policloruro di alluminio consumato negli impianti di depurazione	Kg	1.874.550	1.146.535
Prodotti per precipitazione fosforo consumati negli impianti di depurazione	Kg	3.193.000	1.815.010
Prodotti per la disinfezione consumati negli impianti di Depurazione	Kg	210.290	188.070
Prodotti per la disinfezione consumati negli impianti di Acquedotto	Kg	28.190 (solo area Sud)	173.280
Numero di bottiglie di plastica da 1,5 litri non utilizzate (case dell'acqua)	n.	1.367.531	1.299.027
Kg di CO2 risparmiati grazie alla riduzione del consumo di bottiglie di plastica	Kg/CO2	136.072	129.903

L'economia circolare

L'economia circolare è una **risposta concreta all'esigenza di sostenibilità**. Rifiuti, prodotti e materie prime possono essere riutilizzati, riparati o riciclati. Non più quindi un comportamento del tipo "prendi-produci-usa-getta", ma una serie di pratiche che prolungano il ciclo di vita dei prodotti e riducono l'impiego di materie prime e la produzione di rifiuti. L'obiettivo è quello di ottenere un **ciclo infinito**, in cui tutto viene usato e riusato (anche in diverse forme), evitando anche l'energia necessaria alla produzione. Questo modo diverso di intendere il ciclo economico, oltre a interessare le grandi aziende e le loro catene di produzione e distribuzione, deve prendere posto nei comportamenti dei cittadini. È fondamentale che la mentalità di ciascuno di noi sia orientata a adottare **pratiche di riutilizzo e riciclo**, e di consumo responsabile per favorire le aziende più "virtuose" in una logica di sostenibilità.

Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili

Consiste nel potenziare le attività di sensibilizzazione per un corretto utilizzo dell'acqua potabile, anche tramite progetti rivolte alle scuole.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Alunni e studenti partecipanti alle iniziative nelle scuole	N.	1000	500
Iniziative di promozione dello sviluppo sostenibile	N.	0	1 ¹

¹ Tour della sostenibilità

Un'istruzione di qualità è la base per migliorare la vita delle persone e raggiungere lo sviluppo sostenibile. I programmi formativi e informativi lanciati con le scuole rispondono a questo obiettivo. A causa della pandemia da COVID-19, queste attività sono state sospese per la loro quasi totalità ma sono già riprese anche se in modo non ancora strutturato.

Salvaguardia della biodiversità e tutela del territorio di riferimento

Consiste nel salvaguardare la biodiversità dei corsi d'acqua e dei bacini idrici del territorio, tramite controlli sulle acque in entrata e in uscita dagli impianti dell'azienda.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Percentuale media di abbattimento di C.O.D. negli impianti con A.E. superiori a 2.000	%	92,7	92,09

Eventi disastrosi che hanno interessato il territorio servito da ANVCO – Prof. Daniele Bocchiola (Politecnico di Milano)

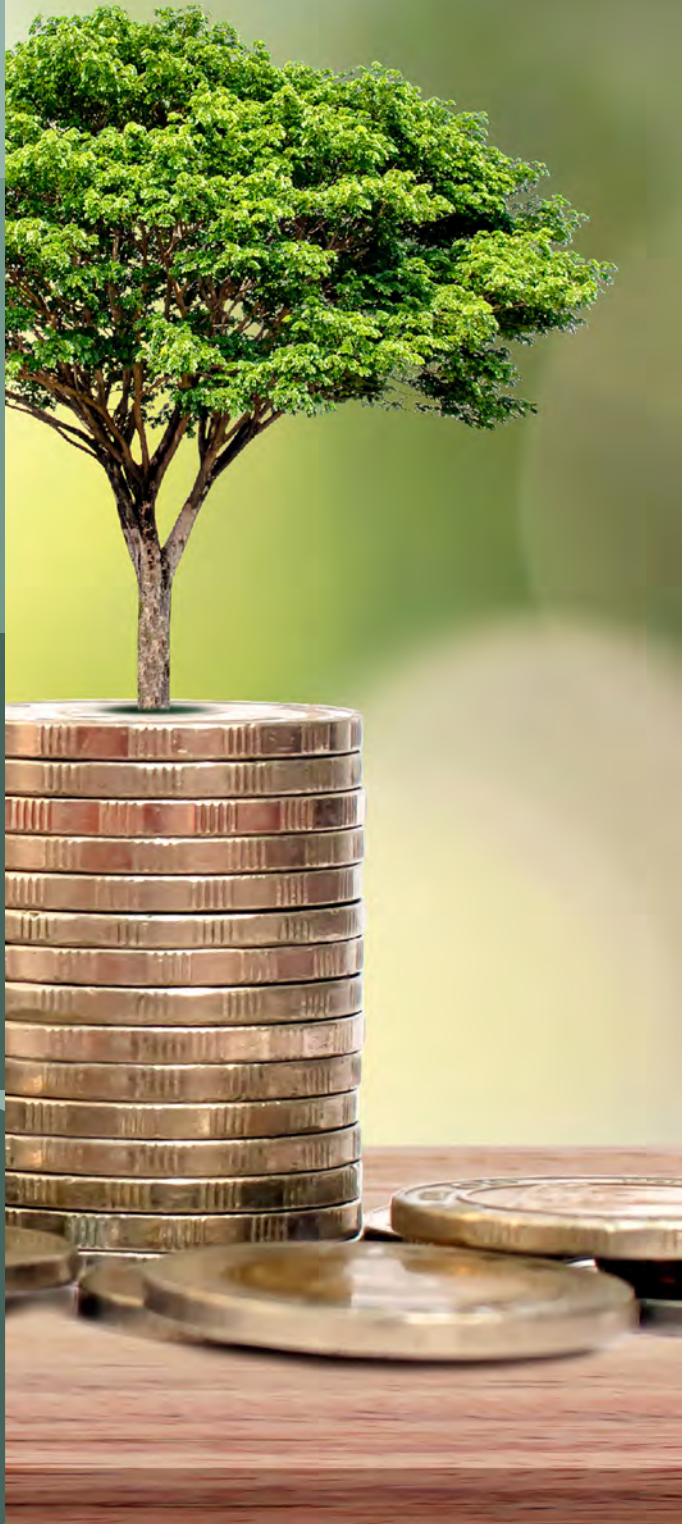
Sulla base delle informazioni raccolte in alcune stazioni meteorologiche afferenti al territorio gestito da Acqua Novara.VCO, è stato possibile caratterizzare il **regime termo-pluviometrico** nell'area in esame attraverso il confronto tra quanto osservato nel corso del biennio 2020-21 e i decenni scorsi. In considerazione di ciò è stato possibile constatare le **seguenti anomalie**:

- **Temperature più miti.** Sia l'anno 2020 che il 2021 sono stati caratterizzati da inverni mediamente più caldi, primavere e autunni più freddi ed estati tendenzialmente più calde nelle temperature minime. La presenza di temperature più miti a livello alpino comporta una diminuzione degli apporti liquidi e nevosi, sostenendo lo sviluppo di periodi siccitosi di durata crescente.
- **Assenza di piogge.** Sia l'anno 2020 che il 2021 sono stati caratterizzati da una notevole carenza di precipitazioni. L'assenza di precipitazioni si concentra prevalentemente durante il periodo invernale e primaverile, sfavorendo l'accumulo di neve in quota e compromettendo la disponibilità di acqua che normalmente si renderebbe disponibile durante il periodo primaverile in concomitanza con l'inizio della stagione agricola.
- **Periodi siccitosi più lunghi.** Sia l'anno 2020 che il 2021 sono stati caratterizzati da periodi siccitosi leggermente più lunghi che in passato. Sia il numero di Dry Days che di Consecutive Dry Days è sempre in aumento, seppure in maniera contenuta, rispetto alle medie storiche e ciò suggerisce l'intensificarsi e il prolungarsi dei periodi siccitosi nell'area.
- **Eventi estremi intensi.** Nel corso del solo anno 2020 si sono registrati 6 giorni con eventi di precipitazione intensa sopra la soglia pluviometrica di allerta indicata dalla Regione Piemonte.

Le particolarità degli eventi sopra indicati rientrano all'interno delle conseguenze ambientali e idrogeologiche dei cambiamenti climatici e impongono, quindi, l'**applicazione di una logica strategica di lungo periodo** volta a prevenirne e a mitigarne gli effetti.

Le Tematiche Economiche





Gli obiettivi

SDG		TARGET ONU
 <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	<p>7.3</p> <p>Raddoppiare entro il 2030 il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.</p>
		<p>8.1</p> <p>Mantenere 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.</p>
 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>8.2</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 alta intensità di lavoro.</p>
		<p>8.5</p> <p>Garantire entro il 2030 un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e persone con disabilità, e un'equa remunerazione per lavori di equo valore.</p>
		<p>9.1</p> <p>Implementare entro il 2030 una gestione delle risorse idriche integrata a tutti i livelli, anche tramite la cooperazione transfrontaliera, in modo appropriato.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p>Costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<p>9.4</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>9.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>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<p>12.7</p> <p>Promuovere pratiche sostenibili in materia di appalti pubblici, in conformità alle politiche e priorità nazionali.</p>

Investimenti in innovazione tecnologica, infrastrutture e R&D

Consiste nella progettazione e nella realizzazione di interventi volti al miglioramento e all'efficientamento delle reti e degli impianti.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Investimenti complessivi	€	17.122.196	21.108.870
Investimenti pro-capite	€	35,5	44,2 ¹
Investimenti per manutenzioni straordinarie Acquedotto	€	5.893.927	6.117.726
Investimenti per manutenzioni straordinarie Fognatura	€	3.169.361	4.844.484
Investimenti per manutenzioni straordinarie Depurazione	€	2.435.519	3.341.775
Investimenti per manutenzioni straordinarie Altro	€	287.252	735.599
Investimenti per innovazione digitale e tecnologie 4.0	€	43.462	191.560
Investimenti in Cyber Security	€	296.295	150.610
Investimenti per sistemi e attrezzature per lo Smart Working	€	24.759	56.651

¹ Gli investimenti pro-capite medi in Italia nel settore idrico nel 2021 sono 49€/persona, per il Nord-Ovest 56€/persona.

L'elevato grado di **complessità organizzativo-gestionale** che caratterizza il settore idrico ha ricadute importanti anche sulla dinamica degli investimenti che, come noto, è risultata negli anni molto carente ed ha determinato l'attuale stato di arretratezza delle infrastrutture idriche. In tale contesto, l'Autorità, ha puntato su un'**azione di incentivazione indiretta all'innalzamento del livello degli investimenti**, agendo sulla regolazione della qualità tecnica e sul sistema tariffario.

Distribuzione del valore economico agli stakeholder

Consiste nel consolidamento della creazione di valore economico sul territorio e redistribuzione agli stakeholder.

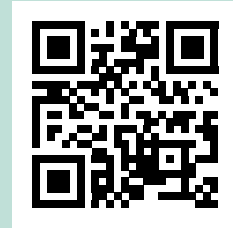
Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Ricavi netti	€	62.764.266	66.718.344
Utile netto	€	5.299.423	5.929.859
Ricavi servizio Acquedotto	€	29.841.615	31.081.694
Ricavi servizio Fognatura	€	8.248.617	8.542.890
Ricavi servizio Depurazione	€	22.149.825	22.934.055
Ricavi da produzione elettrica e/o termica	€	114.400	120.538
Valore economico generato	€	65.070.810	68.903.224
Volumi fatturati per il servizio Acquedotto (compresi forfait)	€	38.191.847	38.288.546
Valore aggiunto	€	34.819.601	38.747.189
MOL	€	20.847.857	24.031.919
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari (Oneri finanziari)	€	877.348	1.026.175
Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione (Imposte dirette e indirette)	€	2.171.738	2.344.335
Valore aggiunto trattenuto dall'impresa (Utile di esercizio che non è stato distribuito + il totale degli ammortamenti)	€	18.974.823	21.492.106
Valore aggiunto distribuito alla collettività (contributi alle comunità locali attraverso la partecipazione alla realizzazione di eventi sociali, culturali, sportivi, ecc.)	€	225.534	184.659
Valore complessivo dei bonus servizio idrico erogati	€	74.517	58.332 ¹
Numero di utenti agevolati da bonus idrico	€	2.022	1.823 ²
Valore economico distribuito ai dipendenti	€	13.971.744	14.715.270

1 L'importo indicato è relativo ai versamenti effettuati a CSEA e relativi all'anno 2021. L'importo reale di competenza 2021 sarà soggetto a notevoli modifiche nell'anno 2022 perché non ancora fiscalmente erogato all'utenza a causa della nuova modalità di corresponsione disposta da ARERA. Infatti, i report ARERA relativi al 2021 sono stati posticipati al 31/03/2023.

2 Come numero di utenti si intende i nuclei familiari agevolati per un totale di 5.621 utenti agevolati.

Direttore Amministrativo – Dott. Elia Gimmi Fumagalli

“Nel corso del 2021 la società ha perfezionato un nuovo finanziamento in logica ESG di 46,2 milioni di euro il che sta a significare che ci siamo impegnati come azienda a perseguire in particolare tre KPI di sostenibilità al raggiungimento dei quali le banche finanziatrici ci concederanno uno sconto sullo stesso.”



Relazioni con i fornitori

Consiste nel prestare attenzione alle tematiche sociali e ambientali anche nella relazione con i propri fornitori.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Importo totale degli ordini emessi	€	8.500.000	8.451.008
Importo totale di affidamenti e gare	€	44.000.000	39.644.843
Adozione di una politica di approvvigionamento sostenibile	Si/No	Si	Si
Spesa verso i fornitori	€	ND	17.078.655
Spesa verso i fornitori locali	€	6.194.195	5.268.999
Spesa per appalti pubblici con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	€	2.025.326	12.395.331 ¹
Non conformità rilevate sui fornitori	n.	0	0 ²

1 Gara di fornitura energia elettrica totale € 9.834.523,76 (minor prezzo).

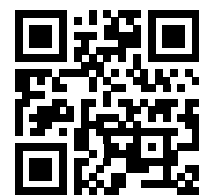
2 Avviato il vendor rating che sarà attivo dal 2022.

Responsabile appalti e materiali – Dott. Angelo Acampora

“Per quanto riguarda le procedure di gara si è sempre di più puntato a cercare di redigere dei capitolati che avessero già in pancia requisiti ambientali minimi ma anche criteri di valutazione che fossero incentrati verso la sostenibilità.”

“[...] quando parliamo di energia elettrica, parliamo di energia green al 100% e questo rappresenta quindi già un cambio di marcia dell’azienda.

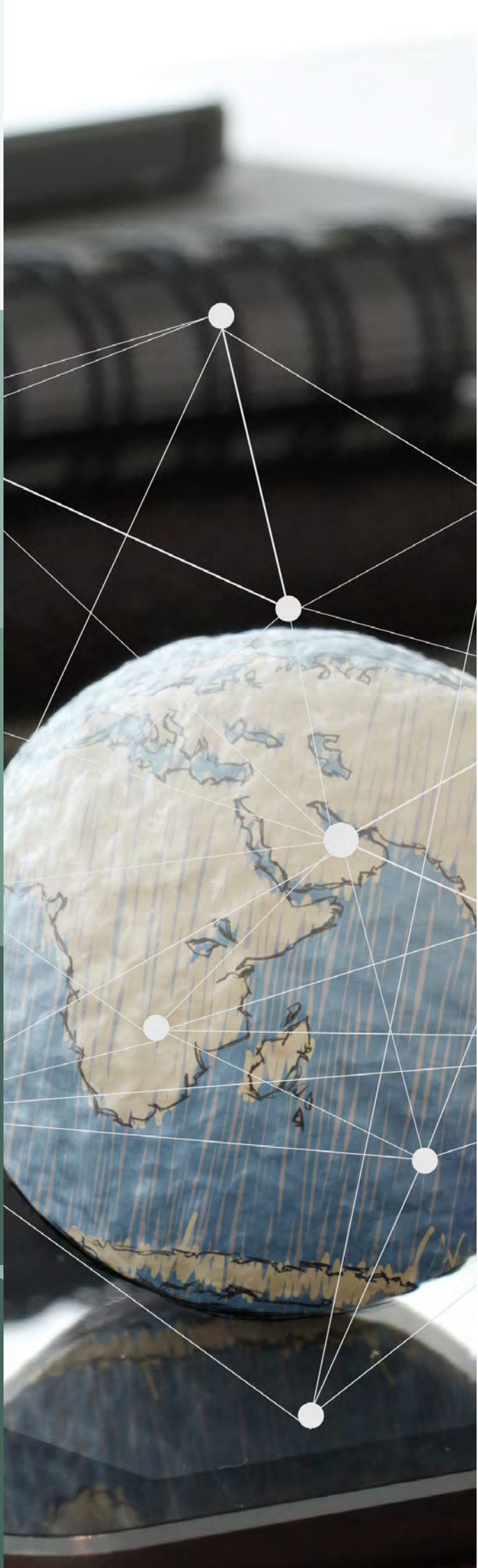
Oggi i fornitori devono essere dei partner e per questo chiediamo loro uno sforzo in più: quello di adottare criteri di sostenibilità nella loro operatività.”





Le Tematiche Sociali














Gli obiettivi

82

SDG	TARGET ONU
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p> <p>Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti</p>	<p>4.4</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>
	<p>4.7</p> <p>Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile.</p>
 <p>5 PARITÀ DI GENERE</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze</p>	<p>5.5</p> <p>Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership a ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica.</p>
 <p>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p> <p>Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie</p>	<p>6.1</p> <p>Ottenere entro il 2030 l'accesso universale ed equo all'acqua potabile che sia sicura ed economica per tutti.</p>
	<p>6.5</p> <p>Implementare entro il 2030 una gestione delle risorse idriche integrata a tutti i livelli, anche tramite la cooperazione transfrontaliera, in modo appropriato.</p>
	<p>6.b</p> <p>Supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e degli impianti igienici.</p>
 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> <p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>8.3</p> <p>Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditoria, la creatività e l'innovazione, e che incoraggino la formalizzazione e la crescita delle piccole-medie imprese, anche attraverso l'accesso a servizi finanziari.</p>
	<p>8.5</p> <p>Garantire entro il 2030 un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e un'equa remunerazione per lavori di equo valore.</p>
	<p>8.6</p> <p>Ridurre entro il 2030 la quota di giovani disoccupati e al di fuori di ogni ciclo di studio o di formazione.</p>

<p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> 	<p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>8.8</p>	<p>Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, inclusi gli immigrati, in particolare le donne, e i precari.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p> 	<p>Costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<p>9.c</p>	<p>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 2030.</p>
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> 	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<p>11.1</p>	<p>Entro il 2030 garantire a tutti l'accesso ad alloggi adeguati, sicuri e convenienti e ai servizi di base e riqualificare i quartieri poveri</p>
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> 	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<p>11.3</p>	<p>Entro il 2030, potenziare un'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificare e gestire in tutti i paesi un insediamento umano che sia partecipativo, integrato e sostenibile.</p>
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> 	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<p>11.7</p>	<p>Entro il 2030, fornire accesso universale a spazi verdi e pubblici sicuri, inclusivi e accessibili, in particolare per donne, bambini, anziani e disabili.</p>
<p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p> 	<p>Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>17.13</p>	<p>Promuovere la stabilità macroeconomica globale attraverso il coordinamento e la coerenza politica.</p>
<p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p> 	<p>Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>17.14</p>	<p>Accrescere la coerenza politica per lo sviluppo sostenibile.</p>
<p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p> 	<p>Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>17.16</p>	<p>Intensificare la partnership globale per lo Sviluppo Sostenibile, coadiuvata da collaborazioni plurilaterali che sviluppano e condividono la conoscenza, le competenze, le risorse tecnologiche e finanziarie, per raggiungere gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile in tutti i paesi, specialmente in quelli emergenti.</p>
<p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p> 	<p>Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>17.17</p>	<p>Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse.</p>

Trasparenza, informazione e soddisfazione del cliente

Consiste nell'impegno nel fornire un'informazione chiara e costante ai clienti e stakeholder sul servizio offerto e su politiche, attività, risultati ed effetti prodotti, anche tramite modalità smart e innovative.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Customer Satisfaction	Scala 1/10	7,5	7,7
Numero totale di bollette emesse	n.	507.156	527.326
Bollette inviate con formato elettronico	n.	22.358	45.595
Utenti registrati allo sportello ProntoWeb	n.	29.483	35.336
Numero totale di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	n.	104	844
Reclami ricevuti	n.	231	360

Acqua Novara.VCO esamina periodicamente **indagini di customer satisfaction**, realizzate da un'agenzia esterna certificata, tramite interviste raccolte presso chi ha ricevuto una prestazione di servizio. Il report rileva il **livello di soddisfazione degli utenti** ed è utile per comprenderne i bisogni e le aspettative, analizzare e superare eventuali gap esistenti fra la qualità percepita e quella attesa, ed alimentare il miglioramento continuo della qualità del servizio.

Nuova strategia di comunicazione

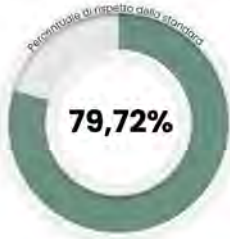
Acqua Novara.VCO nell'ottica di essere sempre più vicina al territorio e ai propri utenti ha avviato una Partnership strategica con Btrees, società facente parte di gruppo Ebano, incaricandola di rivedere totalmente la digital strategy e la presenza digitale del brand.

Attraverso una roadmap condivisa, ANVCO intraprende un percorso sfidante che la porterà a raggiungere gli obiettivi di migliorare sia la propria reputazione digitale che di attivare efficacemente diversi touch Point per dialogare con i principali Stakeholder.

Si apre così una nuova fase per l'azienda che grazie al supporto di Btrees metterà in campo un set di strumenti comunicativi nuovi quali la realizzazione di un'immagine grafica coordinata, che verrà declinata attraverso contenuti social strutturati, campagne di social advertising e iniziative di mailing dedicati alla sensibilizzazione degli utenti.

Indicatori generali e specifici

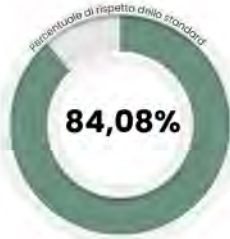
Percentuale di allacci idrici complessi realizzati entro 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta



Percentuale 2020

94,81%

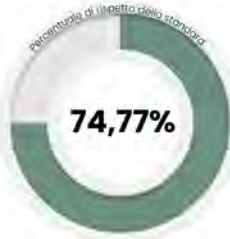
Percentuale di allacci fognari complessi realizzati entro 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta



Percentuale 2020

95,57%

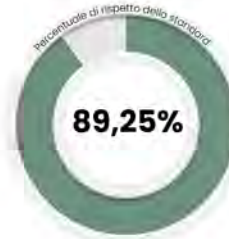
Percentuale di lavori complessi realizzati entro 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta



Percentuale 2020

94,29%

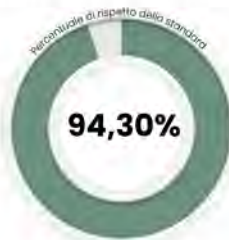
Percentuale di appuntamenti concordati entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale (10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore)



Livello generale

90,26%

Percentuale di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 3 dall'inizio della conversazione con l'operatore



Percentuale 2020

95,26%

Percentuale di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro 30 giorni lavorativi



Percentuale 2020

100%

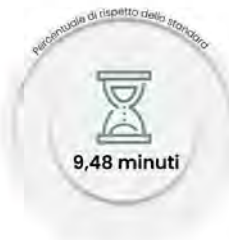
Percentuale di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti



Percentuale 2020

98,58%

Tempo medio di attesa agli sportelli



Livello 2020

8,15 minuti

Percentuale di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (base mensile)



Percentuale 2020

100%

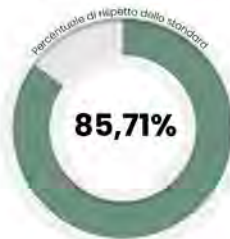
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (base mensile)



Livello 2020

10 mesi su 12

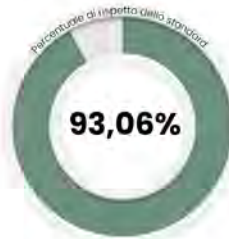
Percentuale di utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta



Percentuale 2020

85,76%

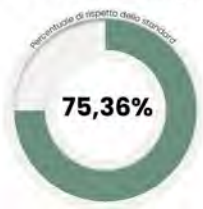
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento entro il tempo massimo di 120 secondi



Percentuale 2020

92%

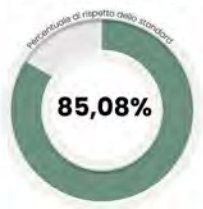
Prevenzione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo



Percentuale 2020

100%

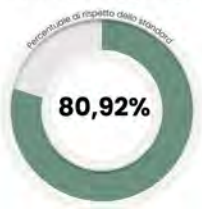
Prevenzione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo



Percentuale 2020

99,72%

Prevenzione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo



Percentuale 2020

99,29%

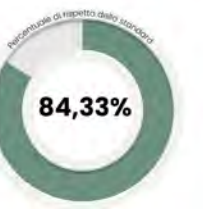
Esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici



Percentuale 2020

98,86%

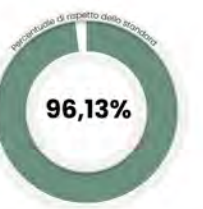
Attivazione della fornitura



Percentuale 2020

99,65%

Riattivazione o subentro nella fornitura



Percentuale 2020

100%

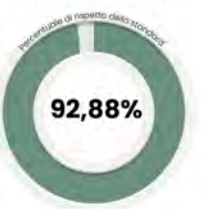
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità



Percentuale 2020

98,44%

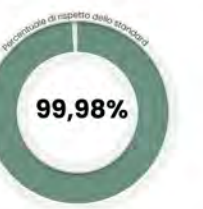
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale



Percentuale 2020

99,66%

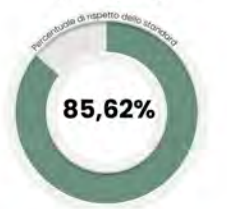
Esecuzione della voltura



Percentuale 2020

99,98%

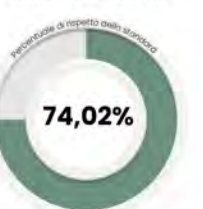
Prevenzione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo



Percentuale 2020

99,52%

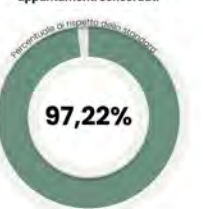
Esecuzione di lavori semplici



Percentuale 2020

99,40%

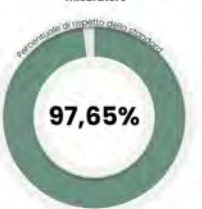
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati



Percentuale 2020

98,49%

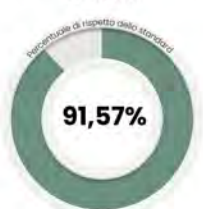
Intervento per la verifica del misuratore



Percentuale 2020

100%

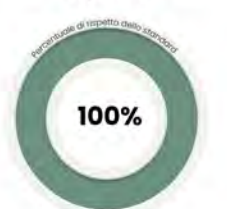
Comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio



Percentuale 2020

95,69%

Intervento per la verifica del livello di pressione



Percentuale 2020

100%

Comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione



Percentuale 2020

100%

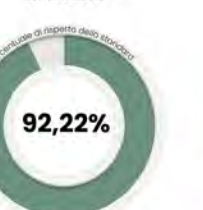
Emissione della fattura



Livello specifico

100%

Risposta motivata a reclami scritti



Percentuale 2020

97,40%

Risposta motivata a richiesta scritta di informazioni



Percentuale 2020

100%

Rettificazione di fatturazione



Percentuale 2020

100%

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

Consiste in un miglioramento continuo della qualità dell'acqua attraverso sistemi di trattamento e controlli capillari.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Incidenza di domande di non potabilità (M3a)	%	0,020 Classe E	0,004 Classe D
Tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b)	%	16,38 Classe E	17,27 Classe E
Tasso di parametri da controlli interni non conformi (M3c)	%	1,05 Classe E	1,20 Classe D
Tariffa media ponderata (confronto con media nazionale)	€/mc	1,471	1,527

Confronto tariffa ANVCO con la media nazionale

ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
1,527 €/m ³	1,74 €/m ³	2,15 €/m ³

La qualità dell'acqua distribuita da Acqua Novara.VCO è monitorata da operatori specializzati che eseguono delle **analisi chimico-fisiche o batteriologiche sull'acqua** destinata al consumo umano. Il laboratorio è certificato da ACCREDIA ed è conforme allo standard specifico per i laboratori di analisi UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

M3 Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua distribuita costituisce un aspetto fondamentale ai fini della valutazione della gestione del servizio, che oltre ad avere un impatto immediato sull'utente finale, sta assumendo sempre maggior rilievo, anche a seguito dell'implementazione dei water safety plan da parte dei gestori (direttiva 2015/1787/UE14). Tale ultima direttiva incentiva il passaggio da un approccio di tipo reattivo dei controlli a un approccio di tipo preventivo, basato sulla valutazione e gestione del rischio. In tal senso, anche la recente proposta di revisione della direttiva 98/83/CE15, che si pone, tra gli altri obiettivi, il rafforzamento della fiducia dei cittadini in merito alla qualità dell'acqua fornita, al fine di incrementarne l'utilizzo per usi idropotabili, contribuendo al tempo stesso alla riduzione dei rifiuti prodotti e al contenimento delle emissioni di gas a effetto serra.

Il macro-indicatore M3 è composto da tre indicatori:

M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità – rapporto tra numero di utenti finali interessati da sospensioni (o limitazioni d'uso) e numero di utenti finali serviti dal gestore, moltiplicato per la durata della sospensione.

ANVCO 2020	ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
0,020	0,004	0,029%	0,022%

M3b - tasso di campioni da controlli interni non conformi – rapporto tra il numero di campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al D. Lgs. 31/2001, rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati.

ANVCO 2020	ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
16,38	17,27	3,87%	3,6%

M3c - tasso di parametri da controlli interni non conformi – rapporto tra numero di parametri non conformi al D. Lgs. 31/2001 nei campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati.

Dall'analisi dei dati monitorati da ARERA emerge come, a livello nazionale, in media, non si siano ancora raggiunti gli obiettivi di mantenimento auspicati dall'autorità che sono:

- 0 per l'indicatore M3a;
- minore o uguale a 0.5% per l'indicatore M3b;
- minore o uguale a 0.1% per l'indicatore M3c.

Responsabile Quality, Safety & Environment – Federico Miglio

“Per garantire la qualità del servizio e garantire la qualità dell’acqua distribuita in Acqua Novara.VCO è stato attivato già dal 2012 un sistema di certificazione ISO 22000. Quindi, per poter garantire una buona qualità, sono state fatte delle valutazioni dei rischi su quelli che possono essere i parametri più critici per poter garantire tutti i controlli necessari utili a verificare il rispetto dei requisiti normativi sulle acque potabili.”



Affidabilità, continuità ed efficienza del servizio

Consiste nell’impegno nel fornire un servizio di alta qualità ed elevata attenzione alle esigenze del cliente, in termini di puntualità ed efficienza.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Grado di copertura del servizio di acquedotto	%	99,2	99,2
Numero di utenti per i quali è stato adottato il Water Safety Plan	n.	0	0
Interruzioni del servizio (M2)	ore	0,18 Classe A	0,64 Classe A
Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (M4a)	n./100 km	6,71 Classe E	6,49 Classe E
Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata dai depuratori (M6)	%	3,88 Classe B	2,96 Classe B
Numero totale di prestazioni eseguite (escluse bollette emesse)	n.	58.717	62.297

M2 Interruzioni del servizio

Il seguente macro-indicatore è finalizzato al perseguimento dell'obiettivo di contenimento della continuità del servizio idropotabile sulla base della misura della frequenza delle interruzioni del servizio.

M2 - interruzioni del servizio – definito come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore.

ANVCO 2020	ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
0,18	0,64	36,05 ore*	0,49 ore

*Valore elevato a causa dei dati riportati da cinque gestori suddivisi tra Centro/Sud e Isole. Il monitoraggio condotto da ARERA su tale indicatore, su un panel composto da 79 gestioni, che servono nel complesso circa il 57,4% della popolazione residente italiana (34,8 milioni di abitanti), mostra nel complesso un valore medio nazionale di interruzioni del servizio pari a 36,05 ore.

M4 Adeguatezza del sistema fognario

Il seguente indicatore è finalizzato al perseguimento dell'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, misurata sulla base del grado di adeguatezza del sistema fognario.

M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti – numero di allagamenti (fognatura mista, bianca) e di sversamenti (fognatura nera), verificatisi ogni 100km di rete fognaria gestita (n/100km).

ANVCO 2020	ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
6,71	6,49	11 n./100km	7,5 n./100km

M6 Qualità dell'acqua depurata

Il seguente indicatore è finalizzato al perseguimento dell'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale associato allo smaltimento dei reflui in uscita dai trattamenti depurativi.

In generale, meno del 30% della popolazione del campione risulta servita da gestioni che si collocano nelle prime due classi (A con $M6 < 1\%$ e B con $1\% < M6 < 5\%$), esprimendo un tasso di superamento dei limiti almeno inferiore al 5%, mentre il 52% è posizionato nella classe peggiore (D, con tassi maggiori o uguali al 10%), con il 17% privo del prerequisito corrispondente.

M6 - qualità dell'acqua depurata – percentuale del campione caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore.

ANVCO 2020	ANVCO 2021	Media nazionale	Media area nord ovest
3,88	2,96	12,8%	13%

Servizi aggiuntivi al consumatore

Costituisce l'impegno a dotare i cittadini di case dell'acqua e di altri servizi per il territorio per favorire il consumo responsabile dell'acqua pubblica.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Numero di Case dell'Acqua presenti sul territorio	n.	38	38
Litri erogati dalle case dell'acqua	l	2.041.091	1.948.541

Acqua Novara.VCO offre, come servizio aggiuntivo per i cittadini, le **Case dell'Acqua**. Le Case dell'Acqua di ANVCO erogano acqua di qualità, naturale o frizzante, refrigerata o a temperatura ambiente.

Ormai sono migliaia le famiglie che ogni giorno si approvvigionano presso le Case dell'Acqua, contribuendo attivamente alla **riduzione di immissioni nocive di CO2** in atmosfera dovute alla produzione e trasporto di milioni di bottiglie in plastica.

Salute e sicurezza sul lavoro

92

Consiste nell'impegno a rinforzare e diffondere la cultura della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro attraverso la formazione e la prevenzione.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Numero di infortuni sul lavoro	n.	4	2 ¹
Tasso di incidenza degli infortuni	-	14,81	7,27 ²
Indice di frequenza degli infortuni	-	9,50	4,44 ²
Indice di gravità degli infortuni	-	0,23	0,58 ³
Durata media infortuni	gg	24,5	130 ³
Ore di assenza	ore	28.104	24.090
Giorni di assenza per infortunio	gg	98	185
Giorni di assenza per malattia	gg	2.799	2.054
Giorni di assenza per altro (esclusi infortuni e maternità)	gg	1.021	1.320

1 indagine accadimenti pericolosi secondo ISO 45001. Sono state implementate azioni correttive come ad esempio formazione, addestramento, istruzioni operative ed acquisto di attrezzature.

2 indice in diminuzione sul 2020 perché sono dimezzati gli infortuni.

3 indice in aumentato rispetto al 2020 per un infortunio con molti mesi di inabilità. Sono state implementate azioni correttive come ad esempio formazione, addestramento, istruzioni operative ed acquisto di attrezzature.

Coordinatore Operai Area SUD – Daniele Cardani

“Le condizioni di lavoro per chi opera sui servizi a rete sono sicuramente cambiate negli ultimi anni causando un aumento dello stress psico-fisico. Un'azienda sostenibile contribuirà sicuramente a mitigare e migliorare questa situazione.”



Formazione e sviluppo dei dipendenti

Consiste nella valorizzazione di competenze, esperienze e capacità del personale, tramite la formazione continua, e rinforzo della motivazione e del senso di appartenenza tramite la condivisione dei valori aziendali.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Ore di formazione totale per dipendente	ore	18,47	20,97
Percentuale di persone formate su totale aziendale	%	88	99
Ore medie di formazione per dipendente	ore	18,6	21,2
Ore di lezione effettuate	ore	4.987	5.767
Ore di formazione dipendenti sulla sostenibilità	ore	64	397,5

Acqua Novara.VCO favorisce **attività di formazione e sviluppo per i dipendenti**, con la consapevolezza che un costante aggiornamento contribuisce a rafforzare le competenze e le capacità esistenti, con benefici sull'organizzazione e l'efficienza del servizio.

In particolare, nel corso del 2021, sono state erogate maggiori ore di formazione per i dipendenti sul tema della sostenibilità

Corso di formazione per i dipendenti sulla sostenibilità

Nel corso del mese di luglio 2021 Acqua Novara.VCO ha organizzato e tenuto un **corso di formazione interno** per i propri dipendenti avente come tema la sostenibilità e le sue diverse dimensioni. Il corso ha visto come protagonisti i dipendenti delle 3 sedi ANVCO di Novara, Borgomanero e Verbania, con un totale di **273 partecipanti**.

Ha costituito un momento sia di formazione che di informazione per i dipendenti. Durante il corso è stato anche presentato ai partecipanti il Bilancio di Sostenibilità 2020 pubblicato da Acqua Novara.VCO nel mese di giugno, come segno dell'impegno ad agire concretamente dell'azienda.

Al termine del momento di formazione ai dipendenti è stato sottoposto un **questionario** per meglio comprendere il loro punto di vista sull'impegno da parte dell'azienda con riferimento ad alcune tematiche ESG. I risultati danno esito che, di fronte alla nuova politica aziendale, l'86,6% dei dipendenti dichiara di essere favorevole.

Diversità, pari opportunità e non discriminazione in azienda

Consiste nell'assicurare pari dignità nelle politiche di assunzione, retribuzione e gestione del personale. Promuovere politiche inclusive libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti nella loro diversità.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Percentuale di Responsabili/Dirigenti Donna su totale dei Responsabili/Dirigenti	%	38	38
Percentuale di donne con contratto a tempo indeterminato su totale delle donne presenti in azienda	%	100	100
Dipendenti appartenenti a categorie protette	n.	20	20

Occupazione, tutela del lavoro e welfare aziendale

Consiste nell'organizzazione di iniziative per la conciliazione lavoro-vita privata e per favorire il benessere dei dipendenti.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Dipendenti che fruiscono della modalità di lavoro agile	n.	114	115
Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo indeterminato	%	99,60	99,27
Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo pieno	%	90,70	91,27
Neoassunti con età inferiore ai 30 anni	n.	3	4
Percentuale di personale dipendente con età compresa tra 20 e 30 anni	%	2,59	2,18
Ore lavorate totali ordinarie e straordinarie	ore	420.893	466.126
Numero di dipendenti dotati di almeno un tablet o smartphone	n.	200	209
Totale tablet e smartphone in dotazione ai dipendenti	n.	351	300

Rappresentante Sindacale Unitaria – Federica Sabbion

“Welfare e sostenibilità sono due facce della stessa medaglia: entrambe significano rispetto per le persone e per l’ambiente.”



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

Consiste nel consolidamento della creazione di valore economico sul territorio e redistribuzione agli stakeholder.

Descrizione	udm	valore anno 2020	valore anno 2021
Progetti di cooperazione sulla gestione dell'acqua nei bacini idrografici	€	0	1 ¹
Percentuale di lavoratori iscritti ai sindacati	€	30	30,55
Rappresentanti sindacali in azienda	€	7	7
Ore di assemblea sindacali	€	2	9,5
Accordi sindacali sottoscritti	€	7	5
Politica per il coinvolgimento degli stakeholder	€	No	Si ²
Nuove convenzioni sottoscritte con le istituzioni e con gli enti del territorio	€	15 ³	4
Progetti con le comunità locali avviate	€	0	3
Numero di progetti a cui partecipa l'azienda per promuovere la cooperazione internazionale, la condivisione delle conoscenze e il trasferimento tecnologico	€	0	1
Numero di partenariati che prevedano la partecipazione di diverse parti interessate compresi i cittadini, in tutti i settori	€	0	3

1 Nel corso del 2021 Acqua Novara.VCO ha stipulato un accordo con CAP Holding (Consorzio per l'Acqua Potabile) per una cooperazione sulla gestione dell'acqua nei bacini idrografici del Ticino e del Lago Maggiore, al fine di proteggerne la biodiversità e promuovere il territorio.

2 Tour della sostenibilità.

3 Il dato è riferito alle convenzioni sottoscritte con le istituzioni e con gli enti del territorio nel triennio 2018-2020.

Collaborazione con CAP Holding

CAP Holding (Gestore del SII della Città Metropolitana di Milano) e Acqua Novara.VCO hanno iniziato a collaborare su alcuni aspetti legati al business e alla sostenibilità in un'ottica di integrazione e di condivisione di expertise e know-how. È stato definito un percorso di collaborazione più strutturato che aveva tra i suoi presupposti anche le tematiche di sostenibilità, poiché **l'azienda condivide con loro bacini imbriferi confinanti**: Acqua Novara.VCO il Lago Maggiore e il fiume Ticino sul lato piemontese mentre CAP Holding sul lato lombardo. È quindi evidente come si debba **ragionare insieme** di sostenibilità in ottica futura di uno scenario integrato.

Partecipazione alla COP26

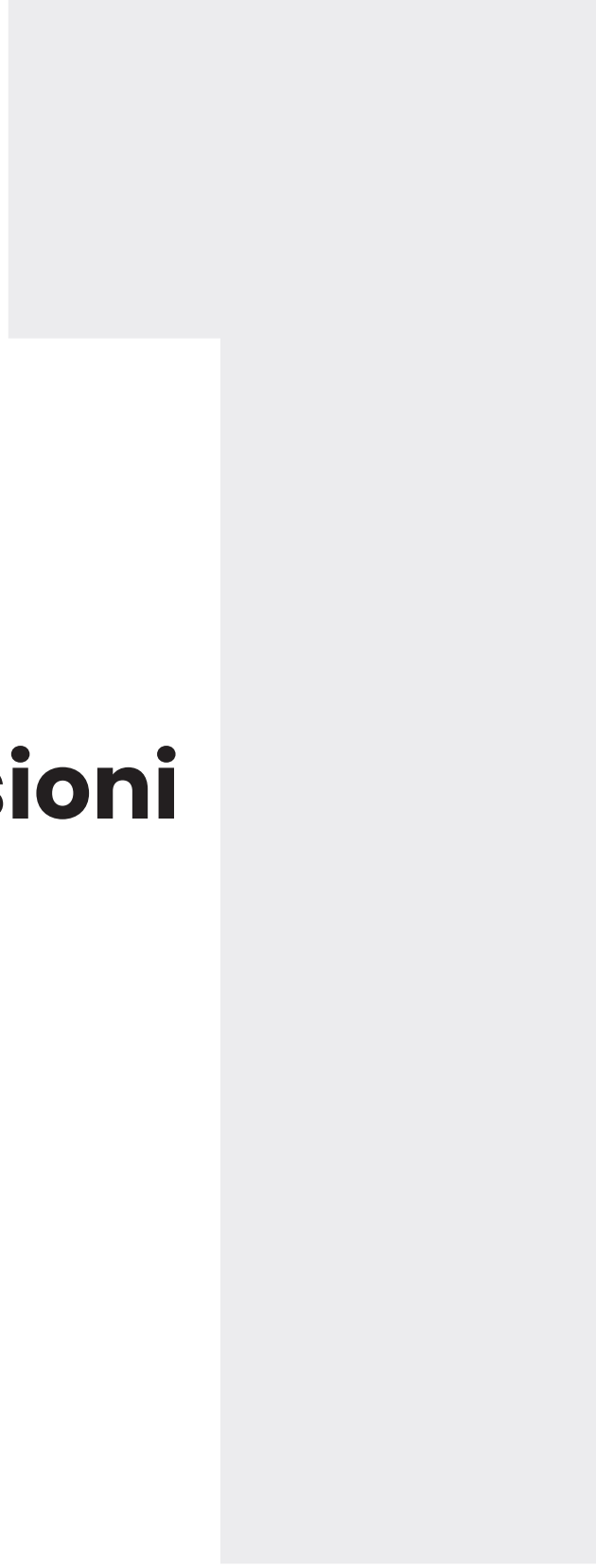
Regno Unito e Italia sono i Paesi che hanno avuto la responsabilità di organizzare la 26^a Conferenza delle Parti sul cambiamento climatico delle Nazioni Unite (COP26) svoltasi nel 2021. La presenza di una realtà come Acqua Novara VCO alla COP26 entro questi lavori è un **segnale importante della strategia aziendale**.

Da un lato è senza dubbio motivo di prestigio internazionale per una realtà dalle caratteristiche chiaramente locali, e dall'altro è un aspetto tangibile della nostra attenzione sul fronte dei cambiamenti climatici e del ruolo che dobbiamo avere.

Abbiamo infatti partecipato a diversi forum tematici nel corso dei lavori ufficiali. Tra questi quelli relativi alla finanza per il clima, al ruolo dell'innovazione per la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici. Tutti temi che sono fondamentali per un gestore del ciclo idrico alla luce delle sfide a cui siamo collettivamente chiamati.

Agire localmente e pensare globalmente è il punto di partenza di ogni pratica di sostenibilità. E la crisi climatica è quanto mai la rappresentazione maggiormente visibile di tale presupposto. Abbiamo infatti vissuto già nel 2020 gli effetti di eventi metereologici di grande impatto sul nostro territorio. Fuori da ogni statistica e dai danni di notevole portata. Il confronto su questi temi è quindi fondamentale per acquisire nuove competenze e capacità di previsione, così come l'azione che non può che essere poi su scala locale per l'adattamento.

Conclusioni





Conclusioni

Questa **seconda edizione** del Bilancio di Sostenibilità rappresenta uno **strumento di controllo** che consente all'azienda di progredire nell'attuazione di azioni pratiche finalizzate al compimento degli obiettivi che fino ad oggi si è posta. Si iniziano a vedere anche i primi miglioramenti dei KPI rispetto ai valori presentati lo scorso anno, frutto delle azioni volte al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'azienda che saranno sempre più visibili negli anni.

Il documento presentato costituisce, quindi, una sorta di verifica per l'azienda: il monitoraggio dei dati è un fattore significativo che deve portare alla trasformazione dell'organizzazione in una **realtà data driven** sotto tutti i punti di vista, al fine di utilizzare i dati prodotti per pianificare le attività future nell'ottica di uno sviluppo sostenibile. Infatti, in merito a ciò, Acqua Novara.VCO sta lavorando al Piano di Sostenibilità pluriennale al fine di stabilire gli obiettivi a cui tendere e le conseguenti azioni da mettere in pratica.

Un'innovazione nella pianificazione delle attività dell'azienda che vuole dare maggiore centralità al rapporto tra processi **economici, naturali e temi sociali**. Va infatti ricordato come Acqua Novara.VCO gestisce una risorsa molto importante che, anche se molto spesso sottovalutata, racchiude in sé un valore inestimabile per l'uomo sotto tutte e tre le dimensioni citate.

«Nulla è più utile dell'acqua, ma difficilmente con essa si comprenderà qualcosa, difficilmente se ne può avere qualcosa in cambio. Un diamante, al contrario ha difficilmente qualche valore d'uso, ma in cambio di esso si può ottenere una grandissima quantità di altri beni. ("La ricchezza delle nazioni", Adam Smith)

Spostando quindi la nostra attenzione dal concetto di **"natura del valore"** a quello di **"valore della natura"**, si va a costituire il punto di partenza per poter riflettere sull'importanza dell'acqua. Il capitale naturale, che quotidianamente Acqua Novara.VCO si trova a dover gestire, impone quindi un'attenzione di molto maggiore ed un cambiamento radicale nell'approccio alla gestione rispetto a quello richiesto dall'essere il mero gestore del ciclo idrico.

Tutto ciò rappresenta un impegno importante da parte di tutti, ma è **l'unica strada** che si deve seguire. **È ora di agire.**



La Roadmap verso la sostenibilità

	Data	Eventi	Obiettivi	Approccio di ANVCO
	Maggio 2021	Assemblea approva Bilancio d'esercizio 2020 e il Bilancio di 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

“Per la realizzazione di una realtà sostenibile in Acqua Novara.VCO ha rivestito molta importanza il connubio tra diverse generazioni: da una parte le conoscenze acquisite e le esperienze maturate negli anni, dall’altra lo spirito di innovazione e la voglia di cambiamento.

Questo confronto rappresenta quindi una sorta di passaggio di testimone dalla vecchia generazione, che si trova a dover attuare degli interventi volti a rimediare alla situazione che si è andata a creare negli anni per mancanza di attenzione al tema della sostenibilità, a quella successiva, che pretende un cambiamento al fine di ottenere un futuro all’altezza delle proprie aspettative.”

**Il Team Sostenibilità –
Sandro, Gaia e Rebecca**





Il Bilancio della Sostenibilità 2021



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° 103 n° 153 e n° 205
- "BrianzAcque Srl": report di sostenibilità 2020
- "Lario Reti Holding S.p.A.": report di sostenibilità 2020
- "DANVA": The water sector and the sustainable development goals (SDGs)
- "REOPEN SPL": monitor-idrico rapporto 2020

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

IDEAZIONE GRAFICA ed IMPAGINAZIONE :





La più grande minaccia al nostro pianeta è la convinzione che lo salverà qualcun altro.

Robert Swan



