


Gruppo Veritas

Politiche di coinvolgimento degli stakeholder

Conforme allo standard AA1000SES - Stakeholder Engagement Standard

Conforme alla UNI EN ISO 26000 - Guida alla responsabilità sociale

Questo documento
utilizza il carattere 
EasyReading, strumento che facilita
la lettura, anche per persone con dislessia.

Indice

1.	Scopo.....	3
2.	Campo di applicazione.....	3
3.	Definizioni.....	4
4.	Modalità operative.....	4
4.1	Identificazione dei portatori di interesse	4
4.2	Identificazione iniziale dei temi rilevanti.....	6
4.2.1	Analisi di materialità.....	6
4.2.2	Descrizione e gestione dei temi materiali.....	10
4.3	Determinazione e definizione delle strategie di coinvolgimento, degli obiettivi e delle finalità	13
4.4	Identificazione delle modalità di coinvolgimento più opportune	14
4.4.1	Progettazione	14
4.4.2	Realizzazione	14
4.4.3	Rendicontazione	14
4.4.4	Coinvolgimento degli stakeholder con interventi puntuali	14
4.4.5	Coinvolgimento degli stakeholder con azioni ripetitive	15
4.5	Costruzione e rafforzamento delle capacità.....	15
4.6	Coinvolgimento degli stakeholder secondo modalità che facilitino la comprensione, l'apprendimento e il miglioramento	15
4.7	Concretizzazione, interiorizzazione e comunicazione di quanto appreso	16
4.8	Valutazione, ri-mappatura e ridefinizione.....	16

preparazione

Responsabile Sostenibilità, Ambiente e
Sicurezza di Gruppo
Giuliana Da Villa [firmato]

Sostenibilità, Ambiente e
Sicurezza di Gruppo
Laura Valentini [firmato]

verifica

Direttore Generale Veritas
Andrea Razzini [firmato]

Direttore Generale Gruppo Depuracque
Nicola Levorato [firmato]

Direttore Operativo ECO+ECO
Ennio Scridel

Direttore Operativo Metalrecycling
Ennio Scridel

Amministratore Unico SIFA
Cristiano Franzoi

approvazione

Cda Veritas del 23.01.2025

Modifiche: Nuova emissione

I. Scopo

Il Gruppo Veritas ritiene che il coinvolgimento dei portatori di interesse (stakeholder) sia un elemento cruciale per le performance di un'organizzazione. Le sfide odierne rendono urgente impegnarsi nel dialogo con gli stakeholder su temi nuovi e con nuove modalità. Le forme tradizionali di coinvolgimento, come ad esempio, il coinvolgimento dei soci, la partecipazione al voto, il dialogo e la contrattazione coi dipendenti, sono stati da molto tempo istituzionalizzati attraverso politiche, norme e regolamenti. È attraverso questi approcci che le aziende del Gruppo hanno finora reso conto ai propri stakeholder, coinvolgendoli nei processi dell'organizzazione.

Le azioni del Gruppo sono mosse da principi di:

- trasparenza,
- etica,
- rispetto degli interessi degli stakeholder,
- rispetto del principio di legalità,
- rispetto delle norme internazionali di comportamento,
- rispetto dei diritti umani;

e sulla base di questi sono definite le attività delle diverse società del Gruppo.

Con questo documento si intende contribuire alla sostenibilità attraverso:

- l'apprendimento, identificando e comprendendo:
 - i bisogni, le aspettative e le percezioni degli stakeholder, interni ed esterni,
 - le sfide e le opportunità identificate dagli stakeholder,
 - le aree di rilevanza per gli stakeholder interni ed esterni;
- l'innovazione:
 - traendo dalla conoscenza approfondita degli stakeholder informazioni che diano sostanza alle strategie e guidino i processi operativi verso l'eccellenza,
 - allineando le operazioni ai bisogni dello sviluppo sostenibile e alle aspettative della società nel suo complesso;
- la performance:
 - migliorando i risultati,
 - sviluppando e definendo indicatori di performance che consentano agli stakeholder interni ed esterni di valutare i risultati conseguiti dal Gruppo.

Lo scopo del presente documento è quello di

- identificare e comprendere i risultati e degli impatti economici, sociali ed ambientali delle attività, dei prodotti e dei servizi delle società del Gruppo;
- comprendere le aspettative i bisogni e le percezioni degli stakeholder;
- tradurre quanto appreso in politiche e pratiche organizzative;
- rispondere coerente alle aree critiche emerse;
- rendere conto agli stakeholder delle decisioni, azioni e degli impatti delle attività del Gruppo.

2. Campo di applicazione

Il presente documento si applica alle aziende del Gruppo Veritas.

3. Definizioni

Portatore di interesse, stakeholder: individuo o gruppo che ha un interesse in qualunque delle decisioni o attività di un'organizzazione (UNI EN ISO 26000)

Catena del valore: sequenza completa di attività o di soggetti che forniscono o ricevono valore sotto forma di prodotti (UNI EN ISO 26000).

4. Modalità operative

Il presente documento tratta le seguenti tematiche:

- identificazione degli stakeholder
- identificazione iniziale dei temi rilevanti
- determinazione e definizione delle strategie di coinvolgimento, degli obiettivi e delle finalità
- definizione del piano di coinvolgimento e della tempistica per la realizzazione
- identificazione delle modalità di coinvolgimento più opportune
- costruzione e rafforzamento delle capacità
- coinvolgimento degli stakeholder secondo modalità che facilitino la comprensione, l'apprendimento e il miglioramento
- concretizzazione, interiorizzazione e comunicazione di quanto appreso
- misurazione e valutazione dei risultati
- valutazione, ri-mappatura e ridefinizione.

4.1 Identificazione dei portatori di interesse

Gli stakeholder sono identificati come tutti quei gruppi di persone che influenzano e/o sono influenzati su diversi livelli dalle attività di un'organizzazione, dai suoi prodotti o servizi e dai relativi risultati di performance.

Gli stakeholder sono stati identificati secondo le seguenti logiche:

- **Responsabilità** – legali, finanziarie ed operative sotto forma di regolamenti, contratti, politiche, etc.;
- **Influenza** – stakeholder con potere di influenza o di decisione;
- **Vicinanza/Prossimità** – stakeholder con cui l'organizzazione interagisce maggiormente, compresi gli stakeholder interni, con cui esistono relazioni consolidate e dai quali si dipende per le operazioni quotidiane;
- **Dipendenza** – diretta o indiretta, che dipendono dalle attività e dall'operatività dell'organizzazione, sia in termini economici/finanziari sia in termini di infrastrutture regionali o locali;
- **Rappresentatività** - attraverso la regolamentazione o per consuetudine e cultura possono legittimamente farsi portavoce di un'istanza;
- **Intento politico e strategico** – chi direttamente o indirettamente ha a che fare per via delle proprie politiche e scelte, inclusi coloro che possono fornire indicazioni su tematiche e rischi emergenti.

Di seguito si riporta la tabella con identificazione delle parti interessate e gli argomenti chiave ad essi connessi e le categorie attribuite. La tabella deriva da una analisi svolta dai responsabili dei sistemi di gestione e dalle rispettive direzioni per tutte le aziende del gruppo.

Esistono dei sottogruppi specifici, per esempio, per i laboratori di analisi (LECHER e Laboratorio VERITAS) che hanno una specificità anche legata alla norma di accreditamento applicata.

Principali Parti interessate	Argomenti chiave	Categorie
Azionisti	Redditività, sistema di gestione improntato alla <i>best practice</i> .	Responsabilità – Influenza – Dipendenza - Intento politico e strategico
Consiglio di amministrazione (CDA)	Crescita costante dell'azienda, continuità lavorativa, personale collaborativo, clima interno, valorizzazione del lavoro dei dipendenti, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro (es: smart-working), pari opportunità, sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro e delle persone, disponibilità finanziaria per adempimenti di sicurezza, innovazione tecnologica, comunicazione, welfare, servizi sanitari integrativi e previdenza complementare, attenzione alle famiglie. Rispetto dell'ambiente circostante; qualità del servizio offerto ai Clienti; Rispetto delle norme e leggi (ambientali e di sicurezza).	Responsabilità - Influenza
Organismo di Vigilanza (OdV)	Coinvolgimento negli aspetti riguardanti la Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro (rischi, emergenze e situazioni infortunistiche e procedimenti penali e verbali degli organi di controllo, etc.); l'ambiente (prevenzione dei reati ambientali); verifica del Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/01.	Responsabilità
Direzione, Dipendenti e familiari	Continuità lavorativa, clima interno, valorizzazione del proprio lavoro, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro e delle persone, innovazione tecnologica, rispetto dell'ambiente circostante, comunicazione, <i>welfare</i> , servizi sanitari integrativi e previdenza complementare, attenzione alle famiglie.	Vicinanza/Prossimità – Dipendenza - Rappresentatività
Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)	Coinvolgimento e consultazione preventiva da parte della Direzione nelle decisioni relative agli aspetti di sicurezza (valutazione dei rischi, realizzazione e verifica della prevenzione nella azienda o unità produttiva; organizzazione della formazione, modifiche di processo, tecniche ed organizzative ecc.).	Vicinanza/Prossimità - Rappresentatività
Medico competente (MC)	Consultazione da parte della Direzione in occasione degli aggiornamenti dei documenti di valutazione dei rischi delle modifiche di processo, tecniche ed organizzative etc.). Gestione delle informazioni ricevute dal datore di lavoro in merito alla natura dei rischi; all'organizzazione del lavoro, programmazione e attuazione delle misure preventive e protettive; descrizione degli impianti e dei processi produttivi; dati di cui al comma 1, lettera r) dell'art. 18 del D. Lgs. 81/2008 e quelli relativi alle malattie professionali; provvedimenti adottati dagli organi di vigilanza.	Responsabilità
Responsabili del servizio di prevenzione e protezione (RSPP)	Rapporto collaborativo con i lavoratori e il Servizio Prevenzione e Protezione. Gestione delle informazioni ricevute dal datore di lavoro in merito alla natura dei rischi; all'organizzazione del lavoro, programmazione e attuazione delle misure preventive e protettive; descrizione degli impianti e dei processi produttivi; dati di cui al comma 1, lettera r) dell'art. 18 del D.Lgs. 81/2008 e quelli relativi alle malattie professionali; provvedimenti adottati dagli organi di vigilanza.	Vicinanza/Prossimità
Rappresentanza sindacale unitaria (RSU)	Coinvolgimento in caso di modifiche che impattano sui relativi contratti di lavoro (turni, riduzione di orari, premi, etc.) e nelle elezioni degli RLS; garanzia di crescita professionale e miglioramento della sicurezza e dell'igiene sui luoghi di lavoro.	Vicinanza/Prossimità – Rappresentatività - Intento politico e strategico
Utenti, Clienti commerciali e istituzionali, associazioni di consumatori, associazioni di categoria	Qualità e continuità del servizio, rispetto delle pattuizioni contrattuali sia in termini di servizio che di rispetto delle normative (con particolare riferimento a quelle ambientali e di sicurezza), assistenza durante le fasi del rapporto contrattuale, tariffe, trasparenza, affidabilità servizio, comunicazione esterna e informazione, corretta gestione degli ingressi e corretta assistenza durante le fasi di scarico dal personale interno preposto.	Influenza – Dipendenza - Rappresentatività
Finanziatori Banche, enti pubblici	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale nel lungo termine, rispetto dei <i>covenant</i> e degli ESG	Influenza
Assicurazioni	Rispetto della normativa applicabile ed adeguatezza delle assicurazioni stipulate; contenimento dei rischi residui; informazioni tempestive sui nuovi rischi o su rischi emergenti.	Influenza
Fornitori e appaltatori, Fornitori di beni, servizi e lavori, consulenti e collaboratori, cooperative sociali.	Continuità del rapporto, qualificazione, condizioni negoziali, tempi di pagamento e stesura dei contratti, aspetti di sicurezza ambiente di lavoro chiari e gestiti, graduale convergenza di intenti e rendicontazioni verso le tematiche ESG.	Vicinanza/Prossimità - Dipendenza

Principali Parti interessate	Argomenti chiave	Categorie
Pubblica amministrazione Enti locali e pubblici, organi di controllo (Comuni, Province, Regione, CMDV, Autorità d'ambito, Consiglio di bacino, Commissioni ministeriali di controllo, VVFF, SPISAL)	Comunicazione, attenzione al territorio, gestione degli impatti ambientali, rispetto della legislazione applicabile in campo ambientale, di sicurezza ambiente di lavoro, costante monitoraggio degli impatti ambientali e le valutazioni dei rischi adeguate, autorizzazioni, rispetto dei principi di legalità trasparenza e correttezza nell'espletamento delle attività, rapporti di collaborazione.	Responsabilità - Influenza
Comunità locali e associazioni Associazioni di categoria, media, cittadini e comitati, associazioni ambientaliste.	Investimenti sul territorio, comunicazione, uso sostenibile delle risorse naturali; produzione di energia da fonti rinnovabili, risparmio energetico e idrico, riduzione emissioni di gas serra, controllo delle emissioni in atmosfera, valorizzazione delle filiere dei rifiuti, interventi di compensazione.	Influenza – Rappresentatività - Intento politico e strategico
Società del Gruppo e Business partner	Altre società del Gruppo che rientrano nel perimetro di consolidamento e partner commerciali strategici con i quali possono essere attuate ottimizzazioni e quindi opportunità o che possono influenzare il contesto a vicenda. Graduale convergenza di intenti e rendicontazioni verso le tematiche ESG e di sicurezza.	Influenza - Dipendenza
Generazioni future/ambiente	Applicazione del concetto di sviluppo sostenibile cioè quello sviluppo che va incontro ai bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni	Influenza - Rappresentatività

Attraverso i canali di comunicazione aziendale di Gruppo, gli stakeholder non ancora identificati hanno la possibilità di “dare voce” alle proprie istanze o identificare le opportunità. Inoltre, sono istituiti tavoli particolari di confronto di cui si riportano di seguito gli esempi che hanno dei focus specialistici. Per quanto attiene alla possibilità di essere ascoltati, senza restrizioni o limitazioni, garantendo un processo indipendente e scevro da qualunque condizionamento da parte dell’organizzazione, esiste il canale del whistleblowing il cui collegamento è presente in tutti i siti delle società del Gruppo. Inoltre, è stata identificata la valutazione dei cosiddetti stakeholder “muti” rappresentati da generazioni future e ambiente.

4.2 Identificazione iniziale dei temi rilevanti

4.2.1 Analisi di materialità

Per rilevare l’importanza delle diverse tematiche legate alla sostenibilità, il Gruppo Veritas ha individuato innanzitutto gli stakeholder come sopra definito.

Nell’ambito dei propri sistemi di gestione, il Gruppo ha elaborato una matrice di rischi e opportunità collegati alle attività svolte dalle aziende del Gruppo. All’interno della matrice viene svolta anche l’analisi del contesto. La matrice dei rischi e l’analisi del contesto sono oggetto di valutazione e revisione costante e di approvazione annuale in occasione del riesame della direzione.

In conformità con i GRI standard 2021, nel corso del 2022 è stata condotta una analisi di materialità, svolta nelle seguenti fasi:

- fase 1 comprensione del contesto dell’organizzazione;
- fase 2 individuazione degli impatti effettivi e potenziale;
- fase 3 valutazione della portata degli impatti;
- fase 4 assegnazione di priorità degli impatti più importanti per la rendicontazione.

La lista dei temi materiali è stata riapprovata dal Consiglio di amministrazione in data 21.05.2024.

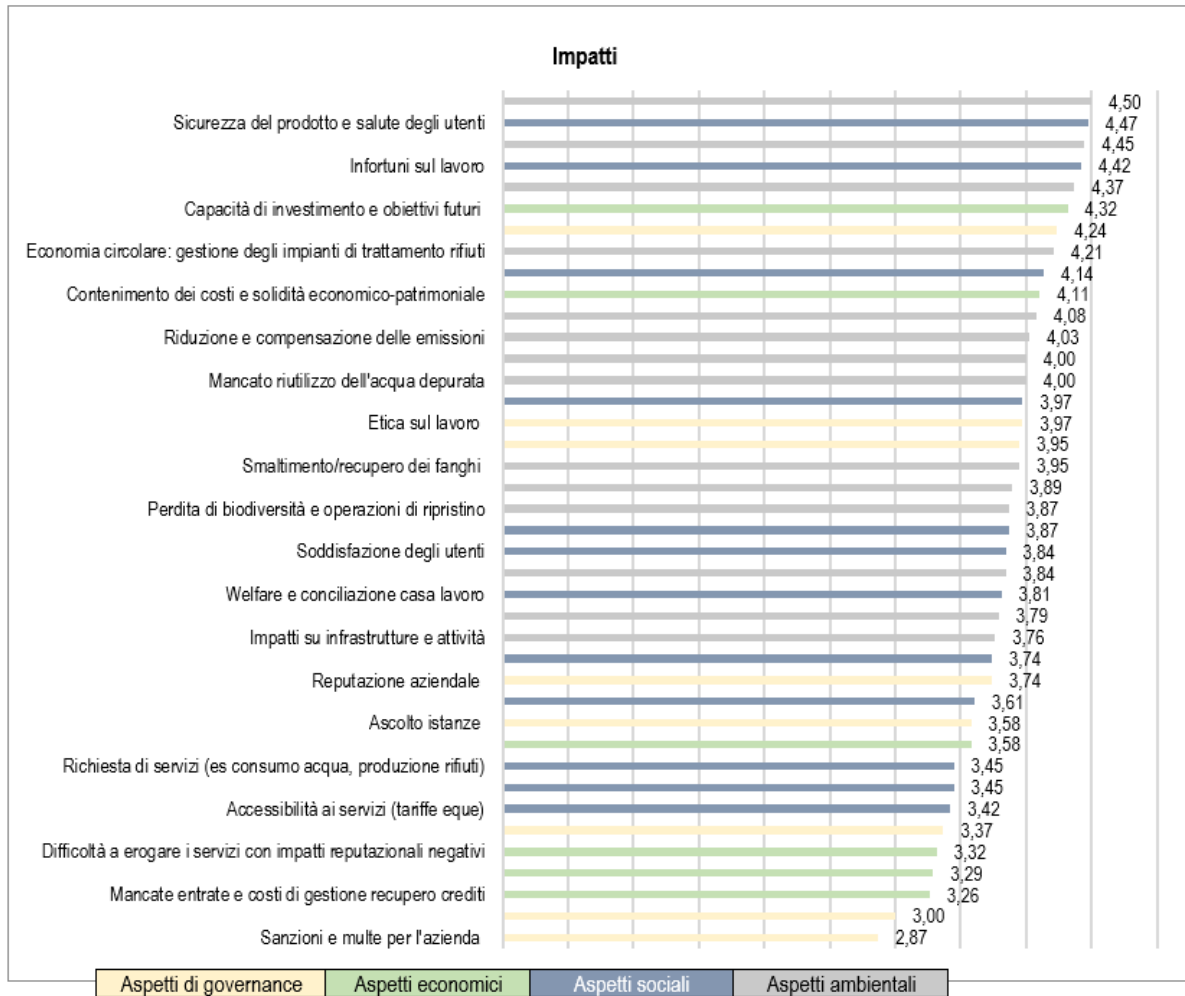
Gli impatti delle attività sono stati definiti a partire dall’analisi del contesto e dalla matrice dei rischi e delle opportunità e sono stati raggruppati in diverse tematiche e quattro macroaree:

Area	Tematiche materiali	Impatti
Aspetti di	Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa	Episodi di corruzione

Area	Tematiche materiali	Impatti
governance		Etica sul lavoro Sanzioni e multe per l'azienda Reputazione aziendale
	Dialogo con i portatori di interesse e trasparenza	Consenso Trasparenza decisioni Ascolto istanze
	Innovazione e strategie di sostenibilità	Definizione obiettivi e target di sostenibilità
Aspetti economici	Efficienza gestionale e disponibilità materie prime	Contenimento dei costi e solidità economico-patrimoniale
	Innovazione e disponibilità di risorse finanziarie	Capacità di investimento e obiettivi futuri
	Mancato o ritardato pagamento tariffe	Mancate entrate e costi di gestione recupero crediti
	Disponibilità risorse economico finanziarie	Difficoltà a erogare i servizi con impatti reputazionali negativi
	Sviluppo economico e valore per il territorio	Valorizzazione dei fornitori
	Pressione turistica	Stress sulla domanda dei servizi e infrastrutture (e impatti reputazionali)
Aspetti sociali	Salute e sicurezza dei lavoratori	Infortuni sul lavoro Attività di <i>welfare</i> legate alla salute personale
	Diversità pari opportunità e <i>welfare</i>	Discriminazioni sul luogo di lavoro, politiche inclusione e tutela diritti umani Welfare e conciliazione casa lavoro
	Valorizzazione del personale	Sviluppo delle competenze professionali dei singoli dipendenti
	Aspetti demografici e scelte di consumo consapevoli	Richiesta di servizi (es consumo acqua, produzione rifiuti)
	Attenzione alla qualità dei servizi e attenzione al cliente	Interruzione dei servizi Soddisfazione degli utenti
	Qualità dell'acqua erogata	Conformità normativa e ordinanze di non potabilità Sicurezza del prodotto e salute degli utenti
	Inclusione sociale e tariffe eque	Politiche sociali di sostegno (bonus, rateizzazioni) Accessibilità ai servizi (tariffe eque)
Aspetti ambientali	Consumi energetici	Emissioni di gas serra Riduzione e compensazione delle emissioni
	Cambiamento climatico	Impatti su infrastrutture e attività Strategie di adattamento e mitigazione
	Gestione della risorsa idrica: uso sostenibile della risorsa idrica	Gestione delle perdite idriche Disponibilità della risorsa idrica (differenziazione delle fonti e siccità)
	Gestione della risorsa idrica: qualità dell'acqua restituita in natura	Inquinamento Mancato riutilizzo dell'acqua depurata
	Gestione reti fognarie	Sversamenti di fognatura
	Gestione dei fanghi di depurazione	Smaltimento/recupero dei fanghi
	Gestione dei rifiuti sostenibile	Inquinamento (prevenzione inquinamento o generazione inquinamento) Economia circolare: recupero e riutilizzo dei materiali Economia circolare: gestione degli impianti di trattamento rifiuti
	Tutela della biodiversità	Perdita di biodiversità e operazioni di ripristino

Gli impatti sono stati oggetto di valutazione attraverso la compilazione di questionari da parte del Consiglio d'amministrazione e di soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di stakeholder (dipendenti, fornitori, associazioni dei consumatori, enti di controllo, Comuni soci). È stato richiesto di attribuire un punteggio, su una scala da 1 a 5, rappresentativo della significatività di ogni specifico impatto.

I risultati del sondaggio sono rappresentati nel grafico che segue, dove agli impatti è stata assegnata la priorità di punteggio:



Per l'associazione impatti/temi materiali, nella tabella di cui sopra sono stati quindi riportati i punteggi per ogni impatto e l'ordine di priorità.

Area	Tematiche	Impatti	Punteggio	Ordine priorità
Aspetti di Governance	Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa	Episodi di corruzione	3,37	35
		Etica sul lavoro	3,97	16
		Sanzioni e multe per l'azienda	2,87	40
		Reputazione aziendale	3,74	28
	Dialogo con i portatori di interesse e trasparenza	Consenso	3	39
		Trasparenza decisioni	3,95	17
		Ascolto istanze	3,58	30
Innovazione e Strategie di sostenibilità	Definizione obiettivi e target di sostenibilità	4,24	7	
Aspetti economici	Efficienza gestionale e disponibilità materie prime	Contenimento dei costi e solidità economico-patrimoniale	4,11	10
	Innovazione e disponibilità di risorse finanziarie	Capacità di investimento e obiettivi futuri	4,32	6
	Mancato o ritardato pagamento tariffe	Mancate entrate e costi di gestione recupero crediti	3,26	38
	Disponibilità risorse economico finanziarie	Difficoltà a erogare i servizi con impatti reputazionali negativi	3,32	36
	Sviluppo economico e valore per il territorio	Valorizzazione dei fornitori	3,29	37
	Pressione turistica	Stress sulla domanda dei servizi e infrastrutture (e impatti reputazionali)	3,58	31
	Aspetti sociali	Salute e sicurezza dei lavoratori	Infortuni sul lavoro	4,42
Attività di <i>welfare</i> legate alla salute personale			3,74	28
Diversità pari opportunità e <i>welfare</i>		Discriminazioni sul luogo di lavoro politiche di inclusione e tutela dei diritti umani	3,97	16
		<i>Welfare</i> e conciliazione casa lavoro	3,81	24
Valorizzazione del personale		Sviluppo delle competenze professionali dei singoli dipendenti	3,87	21
Aspetti demografici e scelte di consumo consapevoli		Richiesta di servizi (es consumo acqua, produzione rifiuti)	3,45	32
Attenzione alla qualità dei servizi e attenzione al cliente		Interruzione dei servizi	3,61	29
		Soddisfazione degli utenti	3,84	22
Qualità dell'acqua erogata		Conformità normativa e ordinanze di non potabilità	4,14	9
		Sicurezza del prodotto e salute degli utenti	4,47	2
Inclusione sociale e tariffe eque	Politiche sociali di sostegno (bonus, rateizzazioni)	3,45	33	
	Accessibilità ai servizi (tariffe eque)	3,42	34	
Aspetti ambientali	Consumi energetici	Emissioni di gas serra	3,89	19
		Riduzione e compensazione delle emissioni	4,03	12
	Cambiamento climatico	Impatti su infrastrutture e attività	3,76	26
		Strategie di adattamento e mitigazione	3,84	23
	Gestione della risorsa idrica: uso sostenibile della risorsa idrica	Gestione delle perdite idriche	4,08	11
		Disponibilità della risorsa idrica (differenziazione delle fonti e siccità)	4,45	3
	Gestione della risorsa idrica: qualità dell'acqua restituita in natura	Inquinamento	4,37	5
		Mancato riutilizzo dell'acqua depurata	4	14
	Gestione reti fognarie	Sversamenti di fognatura	3,79	25
	Gestione dei fanghi di depurazione	Smaltimento/recupero dei fanghi	3,95	18
		Inquinamento (prevenzione inquinamento o generazione inquinamento)	4	13
	Gestione dei rifiuti sostenibile	Economia circolare: recupero e riutilizzo dei materiali	4,50	1
		Economia circolare: gestione degli impianti di trattamento rifiuti	4,21	8
Tutela della biodiversità	Perdita di biodiversità e operazioni di ripristino	3,87	20	

4.2.2 Descrizione e gestione dei temi materiali

I temi materiali sono riportati in ordine decrescente di rilevanza secondo l'analisi di materialità di cui sopra.

- 1. Gestione dei rifiuti sostenibile** (impatti positivi su economia circolare recupero e riutilizzo dei materiali, gestione degli impianti di trattamento de rifiuti, impatti positivi in termini di prevenzione/riduzione dell'inquinamento): questo tema è una delle attività principali del Gruppo e coinvolge tutte le aziende del Gruppo (anche i settori non direttamente coinvolti con la gestione dei rifiuti). Punto di forza è la gestione integrata dei rifiuti, con una realtà impiantistica allocata nell'Ecodistretto dove possono essere "esplose" le sinergie tra aziende che si occupano delle diverse fasi di raccolta, selezione e trattamento. È stato implementato un sistema di tracciabilità dei rifiuti, certificato da un ente terzo e dal quale è stato preso spunto per la redazione della prassi di riferimento UNI/PDR 132:2022. Questo sistema risponde, tra le altre cose, all'esigenza di una totale trasparenza sui flussi dei rifiuti urbani raccolti. Il progetto sulla tracciabilità è stato implementato anche per le attività di depurazione. La rendicontazione sulla gestione dei rifiuti è riportata nell'apposita sezione della presente dichiarazione.
- 2. Qualità dell'acqua erogata** (impatti positivi su sicurezza del prodotto e salute degli utenti e su conformità normativa e ordinanze di non potabilità, impatti negativi qualora i parametri risultassero non conformi): la qualità dell'acqua erogata è assicurata dalle numerose analisi fatte sull'acqua prelevata e immessa in rete. La qualità dell'acqua è un fattore particolarmente importante, coinvolge l'intero bacino di utenza servito, ed è soggetta a controlli delle autorità competenti esterne all'azienda (Ulss in particolare). Inoltre, il parametro sulla conformità dei campioni e dei parametri è un indicatore costantemente monitorato anche dall'Autorità di regolazione ed è legato al raggiungimento di obiettivi di miglioramento o mantenimento. Per questo tema, così come per tutti quelli relativi alla gestione della risorsa idrica e degli altri temi a essa connessi, si rinvia alla sezione dedicata nella presente dichiarazione.
- 3. Gestione della risorsa idrica** - uso sostenibile della risorsa idrica (impatti positivi su disponibilità della risorsa e gestione delle perdite): svolge un ruolo sempre più importante l'uso sostenibile della risorsa idrica, con un impegno sempre maggiore verso politiche di risparmio della risorsa e potenziamento di attività di ricerca perdite. Il parametro relativo alle perdite è costantemente monitorato e costituisce uno degli obiettivi di miglioramento/mantenimento della regolazione del servizio.
- 4. Salute e sicurezza dei lavoratori** (infortuni sul lavoro, attività di welfare legate alla salute personale): i dipendenti del Gruppo rappresentano un valore e un capitale. Infortuni ed eventuali problemi di salute dei dipendenti sono impatti negativi non solo perché creano problemi all'erogazione dei servizi ma proprio perché sono considerati un disvalore in termini assoluti. Grande attenzione è quindi posta alla formazione in materia di salute e sicurezza, ben oltre i livelli di obbligatorietà e con corsi anche particolari (descritti nel capitolo dedicato) e a politiche di welfare legate alla salute delle persone (come, ad esempio, pink camper e blu day). Per i temi relativi alle risorse umane (salute e sicurezza, welfare, formazione) si rimanda al capitolo dedicato alle risorse umane.
- 5. Gestione della risorsa idrica** - qualità dell'acqua restituita in natura (impatti positivi o negativi in termini di inquinamento, impatti negativi dovuti al mancato riutilizzo dell'acqua depurata): anche la qualità dell'acqua restituita all'ambiente è un fattore cui viene posta particolare attenzione tramite le numerose analisi eseguite sull'acqua depurata. Anche in questo caso, così come per l'acqua potabile, oltre che dal laboratorio di Veritas l'acqua depurata viene controllata anche dalle autorità competenti (Arpav in particolare) che, nei casi di non conformità, possono elevare sanzioni. La qualità dell'acqua depurata è un indicatore sottoposto a regolazione e costantemente monitorato. Il riutilizzo delle acque reflue al momento è oggetto di legislazione anche da parte dell'Unione europea.
- 6. Innovazione e disponibilità di risorse finanziarie** (impatti positivi su capacità di investimento e obiettivi futuri): gli obiettivi futuri, con relative esigenze finanziarie, sono definiti nel Piano

industriale di Gruppo. Il Green propulsion laboratory svolge attività di ricerca in campo di economia circolare e tecnologie innovative in campo ambientale. Le capacità di investimento sono determinate anche dalla capacità di reperire risorse finanziarie sul mercato. Tali aspetti sono trattati nel bilancio economico consolidato.

- 7. Innovazione e strategie di sostenibilità** (impatti positivi dati dalla definizione obiettivi e target di sostenibilità): gli obiettivi e target di sostenibilità sono definiti nel piano industriale. Nel piano sono delineati obiettivi ambientali, declinati secondo le diverse linee di azione del Gruppo (protezione e difesa della risorsa idrica, riduzione delle emissioni di gas serra, protezione della biodiversità, prevenzione dell'inquinamento) e obiettivi sociali (attività volte a valorizzare le competenze dei dipendenti, attività volte a valorizzare le differenze con politiche di inclusione e azioni di welfare). La descrizione degli specifici obiettivi di sostenibilità è reperibile nella sezione dedicata.
- 8. Efficienza gestionale e disponibilità di materie prime** (impatto positivo sul contenimento dei costi e sulla solidità economico – patrimoniale): il tema è diventato particolarmente rilevante in questi ultimi anni; prima a causa del covid e poi a causa della guerra in Ucraina molte materie prime sono diventate più costose e difficili da reperire. La capacità del Gruppo di influire su questo tema è molto limitata. I dati di carattere economico-finanziario sono rendicontati nel bilancio consolidato di Gruppo.
- 9. Consumi energetici** (riduzione e compensazione delle emissioni, emissioni di gas serra): i consumi energetici (consumi energia elettrica, gas, carburanti) sono determinati dall'operatività delle aziende (per esempio il carburante per la raccolta dei rifiuti, l'energia elettrica per il funzionamento degli impianti, gas metano per gli edifici e per il funzionamento di alcuni impianti) generano impatti negativi in termini di emissioni. I consumi e le emissioni sono costantemente monitorati. Gli investimenti sono volti al miglioramento dell'efficienza energetica, alla produzione di energia da fonti alternative non fossili con conseguente diminuzione delle emissioni di gas serra e ad azioni di compensazione delle emissioni stesse. È stata fatta l'impronta di CO2 del Gruppo, e anche una analisi di scostamento dallo standard SBTi con una ipotesi di lavoro per raggiungere lo standard stesso. Per consumi energetici ed emissioni si rimanda alla sezione dedicata della presente dichiarazione.
- 10. Diversità, pari opportunità e welfare** (impatti positivi legati al controllo delle discriminazioni sul luogo del lavoro, a politiche di inclusione e valorizzazione delle differenze e tutela dei diritti umani, a welfare e conciliazione casa lavoro): la diversità è una ricchezza. È stata ottenuta la certificazione secondo la UNI PDR 125/2022 sulla parità di genere oltre alla certificazione Gees (Gender equality european & international standard). Molte azioni vengono attuate per valorizzare le diversità e per dare a tutti i dipendenti le stesse opportunità di lavoro anche con strumenti di conciliazione casa lavoro.
- 11. Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa** (etica sul lavoro, reputazione aziendale, possibili impatti negativi legati a episodi di corruzione e sanzioni e multe per l'azienda con ripercussioni sulla reputazione aziendale, impatti positivi determinati dalle politiche del Gruppo e le iniziative intraprese che favoriscono l'integrità): il Gruppo è molto sensibile ai temi di integrità trasparenza e correttezza. Molte sono le azioni intraprese a tale riguardo, tra le altre: i siti web delle società del Gruppo hanno pagine dedicate alla trasparenza, sono stati adottati modelli organizzativi 231, le aziende hanno un codice etico a cui si devono adeguare i dipendenti e che viene comunicato anche ai fornitori, Veritas ed Eco+Eco sono certificate secondo la norma UNI ISO 37001:2016 relativa al contrasto alla corruzione e redigono un piano triennale per la prevenzione della corruzione. Rendicontazione nella sezione dedicata.
- 12. Gestione dei fanghi di depurazione** (impatto negativo/positivo relativo a smaltimento/recupero dei fanghi): la gestione dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue urbane dipende dalla normativa (che definisce le caratteristiche per cui i fanghi possono essere mandati a recupero o devono invece essere inviati a smaltimento) e dalla capacità di ricevimento degli impianti di

recupero/smaltimento. Il tema è rilevante in termini ambientali ed economici. Alle modalità di smaltimento/recupero è associato uno degli obiettivi della regolazione.

- 13. Dialogo con i portatori di interesse e trasparenza** (impatto positivo su trasparenza nelle decisioni, ascolto delle istanze, consenso): il dialogo con i diversi portatori di interesse viene attuato con modalità diverse a seconda dei soggetti coinvolti. Per quanto riguarda i dipendenti le modalità possono essere varie, tra queste uno sportello di ascolto messo a disposizione di tutti i dipendenti, incontri con i rappresentanti dei lavoratori e tavoli per le relazioni industriali. Con le associazioni dei consumatori si hanno dei tavoli di incontro e sono stati adottati dei regolamenti di conciliazione paritetica. Con le comunità locali e cittadini vengono svolti incontri ad hoc su diverse tematiche. Con gli enti di controllo e con i Comuni soci il dialogo è costante e biunivoco.
- 14. Tutela della biodiversità** (potenziale impatto negativo legato alla perdita di biodiversità, impatto positivo legato a operazioni di ripristino): il territorio in cui il Gruppo opera è a elevata intensità di biodiversità. Gli impatti delle attività sulla biodiversità sono quindi considerati con molta attenzione, con studi ad hoc in alcuni casi e con le valutazioni di impatto ambientale richieste dalle autorità locali in fase autorizzativa negli altri casi. Nella dichiarazione viene fatta una descrizione del territorio in termini di zone a protezione speciale e Natura 2000.
- 15. Valorizzazione del personale** (sviluppo delle competenze professionali dei singoli dipendenti): lo sviluppo delle competenze dei singoli è un impatto positivo determinato dalle politiche aziendali che tendono a favorire e incentivare la formazione individuale dei singoli dipendenti in vari modi. Tali politiche rendono il Gruppo più innovativo e competitivo e attraente per futuri dipendenti.
- 16. Cambiamento climatico** (strategie di adattamento e mitigazione, impatti su infrastrutture e attività): gli impatti, negativi, del cambiamento climatico sulle attività e infrastrutture del Gruppo e viceversa sono sempre più rilevanti e all'attenzione di tutti. Il Gruppo sta mettendo in atto diverse strategie di adattamento e mitigazione per far fronte a tali impatti. Molti investimenti, così come delineati nel Piano industriale di Gruppo, riguardano tale tematica. È in corso una valutazione con il Consorzio Viveracqua sugli impatti del cambiamento climatico in collaborazione con gli Enti territoriali.
- 17. Attenzione alla qualità dei servizi e attenzione al cliente** (impatti positivi su soddisfazione degli utenti, possibili impatti negativi legati alle interruzioni dei servizi): il Gruppo, e i dipendenti del Gruppo, è consapevole del ruolo che esso ha all'interno della comunità in cui opera. La natura di aziende pubbliche che erogano servizi di natura essenziale è sempre presente nelle azioni e attività svolte. La soddisfazione degli utenti è costantemente monitorata con sondaggi annuali, l'attenzione per gli utenti è resa esplicita dai diversi canali di ascolto (call center, sportelli diffusi nel territorio, sistemi di gestione dei reclami) e dal lavoro costante per erogare servizi di qualità. Le aziende sono anche certificate secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Nella sezione dedicata vengono riportati i risultati delle indagini di soddisfazione e altri indicatori relativi al rapporto con gli utenti e con la comunità locale (tra questi anche dati sul bonus e sulle tariffe).
- 18. Gestione reti fognarie (sversamenti di fognatura)**: gli episodi di sversamento di fognatura sono impatti negativi generati dalle rotture delle reti. Tra le attività principali della divisione servizio idrico di Veritas vi è quindi anche la gestione e manutenzione delle reti fognarie. Tale impatto è anche costantemente monitorato tramite uno degli obiettivi della regolazione nazionale. Investimenti vengono realizzati per ridurre tale impatto.
- 19. Pressione turistica** (stress sulla domanda dei servizi e infrastrutture e impatti reputazionali): il territorio in cui opera il Gruppo è a elevata densità turistica, concentrata prevalentemente nei mesi estivi (da maggio a settembre), a parte il centro storico di Venezia dove il flusso turistico è pressoché ininterrotto tutto l'anno. Tale pressione genera impatti negativi sulla domanda di servizi (maggiore richiesta di acqua e maggiore produzione di rifiuti), necessità di integrare il personale operativo per far fronte a tali maggiori richieste e, al contempo, alle esigenze di fruizione delle ferie, e infrastrutture con capacità minima legata ai picchi estivi piuttosto che alle richieste medie annuali.

- 20. Inclusione sociale e tariffe eque** (impatti positivi su politiche sociali di sostegno – bonus e rateizzazioni, accessibilità ai servizi – tariffe eque): le tariffe dei servizi erogati soddisfano diversi requisiti. Uno tra questi la considerazione che tali servizi sono di natura essenziale e devono quindi essere accessibili a tutti in modo equo. A sostegno delle famiglie disagiate è stato introdotto il bonus sociale per il servizio idrico, mentre per il servizio di igiene urbana i vari regolamenti comunali possono prevedere casi di esenzione/sostegno.
- 21. Aspetti demografici e scelte di consumo consapevoli** (richiesta di servizi, es. consumo di acqua, produzione di rifiuti): tale impatto (positivo o negativo a seconda delle scelte di consumo) viene gestito tramite campagne informative costanti svolte nel territorio, informazioni date tramite diversi canali di contatto (portali Internet, canali Instagram, Facebook, informative allegare alle bollette, eccetera). Le campagne sono volte a favorire un consumo consapevole dell'acqua del rubinetto e a spiegare come separare correttamente le frazioni dei rifiuti. In ogni caso il tema non è a totale controllo del Gruppo.
- 22. Disponibilità risorse economico finanziarie** (difficoltà a erogare i servizi con impatti reputazionali negativi): la necessità di reperire le risorse è fondamentale per erogare il servizio. Il tema è ampiamente descritto nel bilancio economico consolidato.
- 23. Sviluppo economico e valore per il territorio** (impatto positivo su valorizzazione dei fornitori, potenziali impatti negativi legati all'osservanza dei diritti umani da parte dei fornitori): il valore distribuito ai fornitori è una quota rilevante del valore economico generato dalle attività del Gruppo. I processi di approvvigionamento beni e servizi e appalti delle gare sono quindi gestiti per garantire al meglio l'erogazione di servizi di alta qualità, con attenzione ai fornitori anche tramite processi di qualifica (requisiti minimi ambientali o altro) ove necessario o rilevante. A tale riguardo è in corso un processo di coinvolgimento dei fornitori su temi legati alla sostenibilità.
- 24. Mancato o ritardato pagamento tariffe** (mancate entrate e costi di gestione per recupero crediti): impatti negativi che si ripercuotono nell'equilibrio economico finanziario delle aziende e che possono avere effetti indiretti sulla erogazione dei servizi. Questo impatto riguarda solo Veritas e Asvo che hanno un contatto diretto con gli utenti. L'impatto è subito dalle aziende.

4.3 Determinazione e definizione delle strategie di coinvolgimento, degli obiettivi e delle finalità

Il Gruppo, anche alla luce delle molteplicità di stakeholder, ha individuato più strategie di coinvolgimento che si dividono in ripetitive e puntuali.

I risultati delle diverse tipologie di coinvolgimento mirano a evidenziare le modalità di partecipazione, spiegare le ragioni alla base del coinvolgimento, identificare gli stakeholder e definire le aree di interesse per il coinvolgimento.

Ogni tipo di intervento supporta il Gruppo nel comprendere pienamente le sfide che deve affrontare per sviluppare e raggiungere i propri obiettivi, e nel valutare la propria capacità di rispondere efficacemente agli stakeholder.

Lo scopo del coinvolgimento è quello di raggiungere le finalità definite nella progettazione dell'intervento. Infine, gli stakeholder sono coinvolti durante lo svolgimento dell'attività e nella realizzazione della strategia, obiettivi e finalità.

Il Gruppo ha definito un piano di coinvolgimento degli stakeholder che contiene gli interventi di comunicazione interna ed esterna programmati e non programmati.

Il piano della comunicazione è pubblicato nel sito internet della capogruppo alla sezione "coinvolgimento dei portatori di interesse".

4.4 Identificazione delle modalità di coinvolgimento più opportune

Nell'identificazione delle modalità di coinvolgimento più opportune vengono realizzate una progettazione, una realizzazione ed un feedback che tengono in considerazione:

- specifici obiettivi e ambito;
- rappresentanza degli stakeholder;
- livello di coinvolgimento (da una modalità più passiva, come il monitoraggio e l'informazione, ad una più attiva, come la collaborazione);
- mezzo di coinvolgimento (social, internet, video conferenza, interazione diretta (locale), stampa, radio o TV o un mix di tutte le tecniche indicate)
- tecniche di facilitazione da utilizzare (dibattito, convegno, media);
- metodologie (ad esempio, ricerche, focus group, rappresentanza locale, etc.).

4.4.1 Progettazione

Nel progettare le singole attività di coinvolgimento vengono prese in considerazione le seguenti tematiche:

- le modalità di coinvolgimento;
- i temi trattati (connessi anche alle tematiche di rendicontazione ESRS per esempio);
- la volontà degli stakeholder ad essere coinvolti;
- gli eventuali conflitti di interesse;
- aspettative tra loro contrastanti degli stakeholder;
- la tempistica;
- le differenze culturali ed eque rappresentanze;
- l'abilità a sostenere l'engagement;
- la maturità dei temi individuati come rilevanti.

4.4.2 Realizzazione

Gli interventi progettati secondo le modalità di cui sopra vengono eseguiti con diverse modalità e ne vengono documentate la realizzazione e gli esiti.

4.4.3 Rendicontazione

Gli esiti vengono comunicati agli stakeholder e i feedback ricevuti sono utilizzati per rivedere le tematiche trattate o per revisionare le tematiche materiali e il loro peso nei confronti delle diverse società del Gruppo.

4.4.4 Coinvolgimento degli stakeholder con interventi puntuali

Nel corso del 2024 sono stati realizzati i seguenti interventi puntuali nei confronti degli stakeholder di:

Gruppo Veritas

- Coinvolgimento degli stakeholder istituzionali interni ed esterni
- Coinvolgimento delle generazioni future
- Coinvolgimento delle associazioni di persone con disabilità
- Coinvolgimento fornitori (prevista per inizio 2025)
- Evento con i medici per microinquinanti emergenti
- Eventi Viveracqua
- Tesi sulle microplastiche
- Evento sulla qualità dell'acqua e sul laboratorio Veritas
- Biodiversità – studio sul gabbiano reale

Depuracque

- Coinvolgimento dei Clienti

Eco + Eco

- Evento confindustria sulla sicurezza sul lavoro
- Cantieri protetti
- Valutazione di impatto sulla biodiversità.

4.4.5 Coinvolgimento degli stakeholder con azioni ripetitive

- Sportelli e gestione dei contatti
- Elenco fornitori e piattaforma di rating (Ecovadis)
- Analisi di customer satisfaction Veritas annuale
- Tavolo permanente persone con disabilità
- Tavolo permanente Consiglio di Bacino Laguna di Venezia - Comitato Consultivo Utenti
- Iniziative presso le scuole di educazione ambientale
- Visite agli impianti
- Agenda della sostenibilità
- Evento con le scuole superiori
- Collaborazione con l'università Ca' Foscari con webinar specifici per studenti durante la "Settimana europea per la riduzione dei rifiuti" e per il Master sulla risorsa idrica
- Uscite notizie sui social
- Il Milione (portale aziendale intranet)
- Sito internet
- Telegram dipendenti
- Giornata dell'inclusione
- Survey
- Tavoli sindacali
- Gruppi paritetici
- Gruppi di lavoro e comitati
- Gruppi sicurezza.

Eco + Eco

- Cantieri protetti.

4.5 Costruzione e rafforzamento delle capacità

Il Gruppo può utilizzare il coinvolgimento di soggetti esterni laddove questo possa arrecare un beneficio al processo.

Le aree in cui la costruzione delle competenze necessarie, o il coinvolgimento di soggetti esterni, può essere rilevante sono:

- la comprensione e sensibilizzazione sul processo
- l'abbattimento delle barriere linguistiche
- le procedure di facilitazione
- l'assistenza nell'accesso alla consultazione e al coinvolgimento
- la presenza di esperti su temi oggetto del coinvolgimento (ad esempio, catena di fornitura, contesto culturale).

Una volta raggiunta la maturità nel coinvolgimento, le società del Gruppo dovranno interpellare gli stakeholder per definire le modalità più idonee a rafforzarne la capacità nei processi di engagement.

4.6 Coinvolgimento degli stakeholder secondo modalità che facilitino la comprensione, l'apprendimento e il miglioramento

Coerentemente alle proprie strategie e ai propri piani di sviluppo, le società del Gruppo coinvolgono gli stakeholder per rafforzare la comprensione degli argomenti rilevanti.

Per valutare al meglio il grado di correlazione e la significatività di tali temi, quindi determinarne la rilevanza, gli interventi sono mirati a

- comprendere le aspettative, i bisogni, le preoccupazioni degli stakeholder
- indagare le aree critiche, informando gli stakeholder in merito alle azioni concrete da intraprendere
- farsi carico delle aspettative emergenti, valutandone rischi ed opportunità
- stabilire una priorità nella scala delle criticità via via individuate
- identificare meccanismi interni di apprendimento e miglioramento a seconda dello stato di maturità dei temi rilevati.

A tale scopo il Gruppo si impegna a costruire, attraverso formazione ed affiancamenti una competenza interna ed esterna; a promuovere attivamente dibattiti e discussioni su temi significativi e sulle opportunità emergenti (in particolare per le aree critiche nuove); a sviluppare processi, policy e strategie per misurare, monitorare e gestire temi rilevanti (sia emergenti che consolidati); ad adottare ed applicare standard, codici, processi e sistemi di gestione ad hoc (sia per i temi emergenti che per quelli consolidati); a stabilire livelli di performance e indicatori che supportino i processi decisionali assicurando la confrontabilità nel tempo con altre organizzazioni e sulla base di strategie chiave.

4.7 Concretizzazione, interiorizzazione e comunicazione di quanto appreso

Concretizzazione, interiorizzazione e comunicazione di quanto appreso il Gruppo Veritas:

- potrà effettuare una valutazione circa la validità dei meccanismi attivati e deciderà come capitalizzare da quanto appreso;
- dovrà assicurarsi che le decisioni e le azioni intraprese riflettano i bisogni, le aspettative e le percezioni degli stakeholder;
- si impegna a stabilire ed implementare policy e livelli di performance allineati agli impegni ed alle strategie organizzative;
- si impegna a comunicare fino a che punto e perché non si è dato risposta a temi considerati rilevanti;
- si impegna a definire e attivare piani d'azione, sistemi di misurazione e monitoraggio, utilizzando indicatori accessibili sia all'organizzazione sia agli stakeholder e allineati agli impegni ed alle strategie organizzative;
- assicura che ruoli e responsabilità siano ben definite e comunicate;
- si impegna ad allocare risorse adeguate a facilitare il raggiungimento di politiche, target e impegni stabiliti;
- si impegna a comunicare le decisioni prese in modo chiaro, per dar seguito alle aspettative emerse durante l'engagement, sia a coloro che ne potrebbero essere influenzati internamente, comprese le aree funzionali e i diversi livelli di management, sia esternamente.

4.8 Valutazione, ri-mappatura e ridefinizione

Periodicamente e a seguito di processi di coinvolgimento successivi, l'organizzazione dovrà rivedere la mappa dei propri interlocutori chiave, così come le strategie, finalità ed obiettivi dell'engagement, nonché i relativi piani operativi. Una volta raggiunta la maturità del processo di coinvolgimento, l'organizzazione dovrà includere gli stakeholder nella valutazione e ri-mappatura degli interlocutori chiave.