



BILANCIO sostenibilità 2017

GRUPPO VERITAS

“

Questo modello di Bilancio di Sostenibilità, grazie al consorzio Viveracqua, è stato adottato da cinque gestori idrici: Alto Trevigiano Servizi (Montebelluna), Bim Gsp (Belluno), Livenza Tagliamento Acque (Portogruaro), Veritas (Venezia) e Viacqua (Vicenza).

Cinque aziende pubbliche che, consapevolmente, hanno scelto di condividere non solo il progetto grafico, ma anche la modalità di dialogo trasparente con il territorio e i portatori di interesse.

Il documento è stato arricchito di materiale fotografico prodotto dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso #Acquaprotagonista di Viveracqua.

”

INDICE

Lettera del presidente	6	5. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	92
1. IL CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO	8	Performance economica	94
Una governance multilivello	10	Il valore economico condiviso	96
L'autorità di regolazione per energia, reti e ambiente	12	Gli investimenti per il territorio	97
La regolazione e pianificazione locale dei servizi	14	<i>Gli investimenti programmati</i>	99
2. IL GRUPPO VERITAS	18	I fornitori	101
L'identità	20	Nota metodologica	105
La governance	24		
Mission, valori e obiettivi	25		
Una politica ambientale e di qualità certificata	26		
Gli stakeholder	28		
Territorio infrastrutture e stagionalità	30		
Sinergie tra gestori pubblici del servizio idrico integrato: il progetto Viveracqua	40		
3. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	42		
La gestione dei rifiuti: verso l'economia circolare	44		
L'ecodistretto di Porto Marghera	47		
Tracciabilità trasparenza ed efficacia del recupero dei rifiuti raccolti	49		
La gestione delle risorse idriche	50		
<i>Le bandiere blu del litorale</i>	53		
Il rispetto della biodiversità	54		
Consumi energetici ed emissioni	56		
<i>Le energie rinnovabili del Gruppo Veritas</i>	58		
4. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	60		
La qualità del servizio di raccolta dei rifiuti	62		
La qualità dell'acqua e del servizio utenti per l'idrico	68		
Customer satisfaction	71		
Il costo del servizio	73		
<i>La tariffa corrispettiva puntuale (Tarip)</i>	75		
Le persone del gruppo	78		
Welfare e work-life balance	81		
Formazione	83		
Salute e sicurezza sul posto del lavoro	85		
Le iniziative per la comunità locale	87		

LETTERA DEL PRESIDENTE

I bilanci di rendicontazione sono documenti importanti perché consentono di valutare con attenzione i progressi che le Organizzazioni fanno.

Apprezzare e misurare le evoluzioni dei servizi pubblici essenziali che Veritas garantisce al suo territorio è quindi utile e importante per chi ha a cuore l'ambiente e la sua protezione. Infatti ridurre gli impatti delle attività che vengono svolte e adottare comportamenti complessivamente adeguati è alla base di una economia sostenibile, la più grande sfida del secolo in cui viviamo.

In questo bilancio di sostenibilità infine si può anche apprezzare, tra le righe e i numeri, quanto lavoro fanno le donne e gli uomini del Gruppo Veritas, sempre più uniti nel raggiungere obiettivi di eccellenza nei servizi che vengono erogati.



Vladimiro Agostini
Presidente di Veritas S.p.A.



A photograph showing several people in business attire sitting around a wooden table. They are holding white puzzle pieces, symbolizing collaboration and strategy. In the background, there are documents with charts and graphs, including a colorful circular chart. The overall scene is professional and focused on teamwork.

GLI OBIETTIVI
DELLA **REGOLAZIONE**
INDIPENDENTE



UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO

Il servizio di gestione dei rifiuti e il servizio idrico integrato hanno una governance stratificata, formata da un insieme di istituzioni che a più livelli – europeo, nazionale e locale – definiscono il quadro normativo e regolatorio dei settori e svolgono ruoli

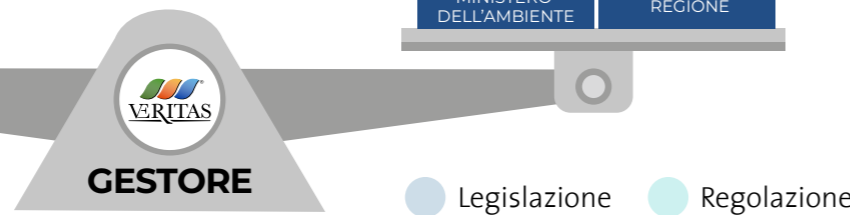
di pianificazione e controllo. Un contesto dal quale i gestori, tra cui le società del Gruppo Veritas, non possono prescindere e che ne influenza le strategie e l'operato.

LA GOVERNANCE DEL SERVIZIO IDRICO

regolazione



ENTE DI GOVERNO D'AMBITO ARERA



LIVELLO EUROPEO
UNIONE EUROPEA <ul style="list-style-type: none"> Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque, di raccolta e trattamento dei reflui Ha sancito i principi tariffari, di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga"
LIVELLO LOCALE
REGIONE <ul style="list-style-type: none"> Delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) Istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA)
ENTE DI GOVERNO D'AMBITO <ul style="list-style-type: none"> Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore Redige e aggiorna il Piano d'Ambito Declina la regolazione nazionale nel contesto locale Determina le tariffe secondo i metodi definiti da ARERA

LIVELLO NAZIONALE
STATO <ul style="list-style-type: none"> Norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi, mari) e degli scarichi Disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato
MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO <ul style="list-style-type: none"> Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica Definisce i criteri per misurare il danno ambientale
ARERA <ul style="list-style-type: none"> Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità Stabilisce i metodi per definire le tariffe (compresi i costi ammissibili) e le approva Tutela gli interessi degli utenti

LA GOVERNANCE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

regolazione



ENTE DI GOVERNO D'AMBITO ARERA

legislazione



COMUNI CITTÀ METROPOLITANA REGIONE UNIONE EUROPEA STATO



LIVELLO EUROPEO
UNIONE EUROPEA <ul style="list-style-type: none"> Definisce la strategia europea: riduzione impatti negativi sulla salute umana e sull'ambiente, applicazione della gerarchia dei rifiuti, transizione verso l'economia circolare Ha sancito i principi di: "totale copertura dei costi", "chi inquina paga" e "responsabilità estesa del produttore"
LIVELLO NAZIONALE
STATO <ul style="list-style-type: none"> Indirizza, coordina e definisce criteri e metodologie per la gestione dei rifiuti Individua le iniziative e le misure per limitare e prevenire la produzione di rifiuti Adotta criteri per la redazione di piani per la prevenzione, il riciclo e il recupero e l'ottimizzazione dei flussi Determina i criteri quali-quantitativi per l'assimilazione dei rifiuti speciali agli urbani <p>Sentita la conferenza Stato-Regioni o in seno ad essa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definisce linee guida sui contenuti minimi delle autorizzazioni e per le attività di recupero energetico dei rifiuti Individua gli impianti di recupero e smaltimento di preminente interesse nazionale Definisce i requisiti per l'accesso alle gare d'appalto del servizio
ARERA <ul style="list-style-type: none"> Dal 2018, regolazione del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati

LIVELLO LOCALE
REGIONE <ul style="list-style-type: none"> Programma e regola l'attività di gestione attraverso la redazione del Piano Regionale di Gestione Rifiuti Perimetra gli ambiti territoriali e i bacini di raccolta e istituisce le Autorità d'ambito Approva i progetti di costruzione di nuovi impianti e autorizza modifiche a impianti esistenti e lo svolgimento di operazioni di smaltimento e recupero Definizione fabbisogni impiantistici
CITTÀ METROPOLITANA <ul style="list-style-type: none"> Ha competenze in materia di servizi pubblici / ambiente, infrastrutture e urbanistica Controlla l'attività di gestione, intermediazione e commercio dei rifiuti
COMUNI <ul style="list-style-type: none"> Stabiliscono le modalità di raccolta differenziata e indifferenziata, nonché del trasporto dei rifiuti urbani Approvano i piani tariffari per i Comuni a Tari
AUTORITÀ D'AMBITO O DI BACINO <ul style="list-style-type: none"> Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e vigila sull'operato del gestore Organizza il servizio a livello locale Redige e aggiorna il Piano d'ambito o di bacino Determina la componente tariffaria all'utenza per quanto di competenza, in particolare in caso di tariffa puntuale Certifica le operazioni di smaltimento e invio recupero



L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Il decreto legge 201/11 ha affidato all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (Arera, già Aeegsi) le funzioni relative alla regolazione indipendente e al controllo dei servizi idrici. I principali provvedimenti adottati dall'Autorità fino alla fine del 2015 hanno riguardato i criteri per la definizione delle tariffe (cosiddetto "periodo tariffario"), assicurando la copertura dei costi ammissibili di gestione e favorendo il reperimento di risorse per sostenere gli investimenti necessari nel settore. A partire dal 2016 l'Autorità ha inaugurato il "periodo della qualità", focalizzando l'attenzione sulla necessità di migliorare il servizio e le infrastrutture, nonché di verificare l'efficacia degli investimenti nella realizzazione degli interventi pianificati, a beneficio degli utenti e dell'ambiente.

GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE



IL PERCORSO DELLA REGOLAZIONE

- Periodo della qualità ● Periodo tariffario
- 2017** ● **QUALITÀ TECNICA**
Standard da raggiungere in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni del servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura
- **TARIFFA SOCIALE (BONUS IDRICO)**
Agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico
- **ARTICOLAZIONE TARIFFARIA**
Ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro capite
- **CRITERI PER LA DEFINIZIONE DEI PIANI DEGLI INTERVENTI**
Criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorità degli interventi
- 2016** ● **MISURA D'UTENZA**
Regolazione della gestione dei contatori e delle letture dei consumi d'utenza
- **UNBUNDLING CONTABILE**
Misurazione e rendicontazione separata dei costi di ciascun segmento del servizio
- 2015** ● **METODO TARIFFARIO IDRICO 2 (2016-2019)**
Introduzione nella definizione della tariffa dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi
- **CONVENZIONI TIPO**
Regolazione dei rapporti tra enti di governo d'ambito e gestori del servizio
- **QUALITÀ CONTRATTUALE**
Standard minimi da garantire nelle prestazioni all'utenza
- 2013** ● **METODO TARIFFARIO IDRICO (2014-2015)**
Introduzione nella definizione della tariffa di primi elementi di incentivazione degli investimenti
- 2012** ● **METODO TARIFFARIO TRANSITORIO (2012-2013)**
Trasparenza e definizione dei costi ammissibili riconosciuti in tariffa

Sul finire del 2017, con la legge 2015/17 è stata attribuita ad Arera la funzione di regolazione anche del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati. Un provvedimento voluto per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea, superando così le procedure di infrazione già avviate con conseguenti benefici economici a favore degli enti locali interessati da dette procedure.

I PRIMI PASSI NELLA REGOLAZIONE DEL CICLO DEI RIFIUTI

- **AVVIO DEFINIZIONE TARIFFE**
Avvio del procedimento per la definizione di provvedimenti tariffari con riferimento a:
A) definizione del metodo tariffario per determinare i corrispettivi delle attività del servizio integrato dei rifiuti
B) fissazione dei criteri per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento
C) modalità di approvazione delle tariffe
D) verifica della corretta redazione dei piani d'ambito
- **AVVIO REGOLAZIONE QUALITÀ**
Avvio del procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati
- Apr 2018** ● **PRIME ATTIVITÀ DI GESTIONE ISTANZE UTENTI**
Disposizioni temporanee per una prima gestione di richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazioni degli utenti del settore dei rifiuti
- Feb 2018** ● **PRIME ATTIVITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI**
Individuazione delle prime attività per la definizione di un sistema di tutele per la trattazione dei reclami e delle controversie





LA REGOLAZIONE E PIANIFICAZIONE LOCALE DEI SERVIZI





L'Ambito territoriale ottimale (Ato) rappresenta l'unità territoriale su cui vengono organizzati il servizio di igiene urbana e il servizio idrico integrato da parte degli Enti di governo d'ambito (Ega) secondo principi di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, la legge regionale n. 17 del 27.04.2012 ha suddiviso il territorio Veneto in otto Ato, istituendo per l'ambito ottimale Laguna di Venezia il relativo Consiglio di bacino quale Ente di governo d'ambito.

Il Consiglio di bacino Laguna di Venezia pianifica e controlla il sistema idrico integrato su un bacino territoriale composto da 36 comuni, appartenenti a due province: Venezia (29 comuni, tra cui Venezia) e Treviso (7 comuni). Un territorio che si estende per 1.866 Km², con un bacino d'utenza di quasi 800.000 abitanti, in cui il servizio è attualmente erogato dalla società Veritas spa.

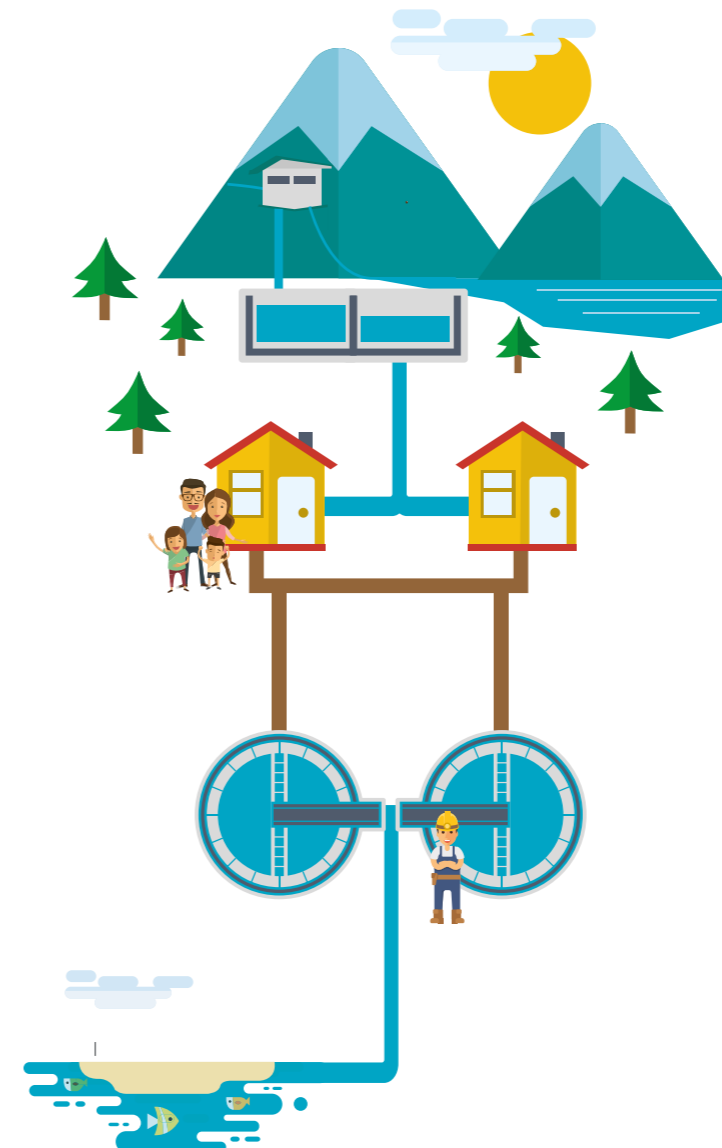
RIENTRANO TRA LE FUNZIONI DELL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO

1. La scelta della modalità di gestione del servizio; *modello "in house providing"*. 
2. L'affidamento del servizio idrico integrato ad un gestore unico sulla base di una convenzione di gestione; *Affidamento a Veritas S.p.A. fino al 2018*. 
3. La redazione e l'aggiornamento del Piano d'ambito, costituito dall'insieme della ricognizione delle infrastrutture, il programma degli interventi, il modello gestionale e organizzativo scelto e il piano economico-finanziario. 
4. La predisposizione della tariffa sulla base del metodo individuato dall'Autorità, la quale ha il compito di valutarne l'approvazione. 

IL PIANO D'AMBITO 2016-2019:

170 milioni di investimenti programmati

122 interventi previsti



La pianificazione delle risorse idriche e dei servizi si basa sul Piano d'ambito i cui obiettivi principali sono la gestione efficiente, efficace ed economica della risorsa e la protezione e salvaguardia ambientale del territorio in un quadro di solidarietà e partecipazione sociale.

Gli obiettivi generali contenuti nel Piano d'ambito sono la tutela e la salvaguardia quali-quantitativa della risorsa idrica, la pianificazione e lo sviluppo sostenibile dell'uso dell'acqua, la tutela del consumatore, la gestione efficace ed efficiente del servizio idrico integrato e un approccio metodologico e partecipativo come previsto nell'Agenda 21.

Più nello specifico, gli obiettivi che guidano il programma degli interventi sono:

PER L'ACQUEDOTTO

la protezione delle falde e la difesa della qualità della risorsa, l'incremento dell'uso della risorsa idrica sotterranea a scopo idropotabile, il riuso delle acque usate e delle acque meteoriche attraverso impianti di recupero e reti duali per servire acquedotti industriali, riduzione delle perdite di rete, monitoraggio e telecontrollo delle reti, sostituzione dei contatori per una più accurata misurazione dei consumi, interventi e attività volte a incentivare il risparmio idrico, interconnessione ed estensione delle reti, manutenzione straordinaria di reti e impianti.

PER LA FOGNATURA

manutenzione straordinaria di reti fognarie e impianti di fognatura, studi e interventi relativi a fasce tampone, sfioratori di piena, vasche di prima pioggia, vasche di modulazione e autocontenimento, estensione del servizio di fognatura e integrazione con la fase di depurazione.

PER LA DEPURAZIONE

realizzazione di trattamenti di depurazione appropriati per le piccole comunità e le case sparse, adeguamento dei trattamenti di depurazione alle norme di legge, sviluppo di trattamenti di fitodepurazione, realizzazione di sistemi di emergenza per le condotte di scarico a mare dei depuratori che scaricano in laguna, gestione dello smaltimento dei fanghi.

Il Consiglio di Bacino programma, organizza e controlla lo svolgimento del servizio idrico

L'attività di pianificazione strategica degli interventi viene aggiornata congiuntamente dal Consiglio di bacino e da Veritas con cadenza biennale

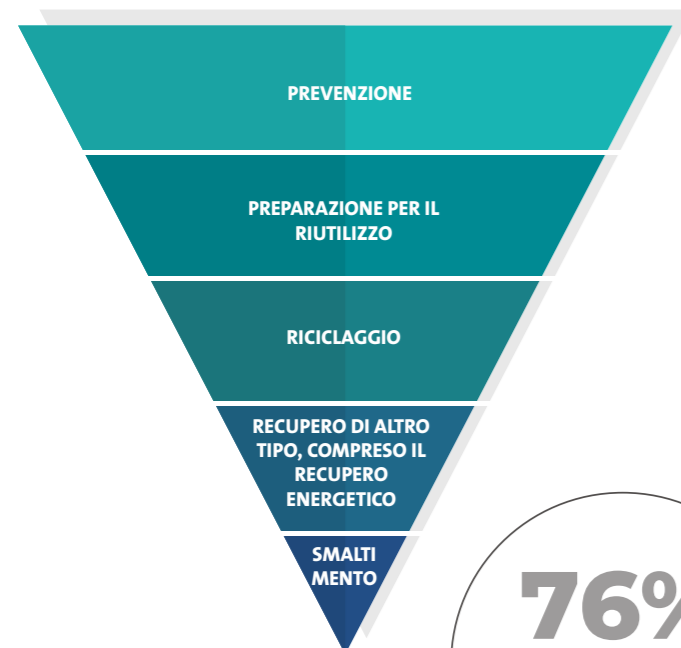


GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Per quanto concerne il servizio di igiene urbana, il principale strumento di pianificazione in materia ambientale a livello locale è il Piano regionale di gestione dei rifiuti urbani e speciali della Regione Veneto, la cui versione attualmente in vigore è stata approvata dal Consiglio regionale con delibera n. 30 del 29.04.2015. Il Piano si compone di un'analisi dello stato di fatto, di un'analisi dei fabbisogni impiantistici, nonché dell'individuazione di obiettivi e azioni da perseguire.

La definizione delle azioni del Piano si basa su obiettivi in linea con le direttive comunitarie e nazionali in materia, in particolare sulla gerarchia dei rifiuti.

LA GERARCHIA DEI RIFIUTI



76%
di raccolta
differenziata
entro il 2020

**Obiettivo
Regione Veneto**








Per quanto riguarda i rifiuti urbani gli obiettivi che guidano le azioni di Piano sono sintetizzabili come di seguito:

- 1.** la riduzione della quantità dei rifiuti prodotti, sia mediante azioni di prevenzione, sia attraverso il riutilizzo di materia;
- 2.** l'incentivazione di forme di recupero di materia a tutti i livelli, nonché della loro valorizzazione anche energetica tramite gli inceneritori esistenti e l'inserimento della fase di digestione anaerobica per gli impianti di compostaggio;
- 3.** l'incremento della raccolta differenziata fino all'obiettivo del 76% entro il 2020;
- 4.** la definizione del fabbisogno gestionale di recupero e smaltimento, valorizzando al massimo gli impianti già esistenti;
- 5.** il perseguimento dell'autosufficienza di smaltimento a livello regionale, superando la logica provinciale o di bacino a favore di una razionalizzazione delle modalità di gestione;
- 6.** la definizione delle aree non idonee alla localizzazione degli impianti di recupero e smaltimento, con particolare riferimento alle discariche;
- 7.** il progressivo annullamento dei conferimenti in discarica;
- 8.** la promozione della sensibilizzazione, formazione e ricerca nel campo dei rifiuti nell'ottica di incentivare sistemi innovativi e virtuosi.

A livello d'ambito, con delibera della Giunta regionale del Veneto n. 13 del 21.01.2014 l'Ato unico regionale del Veneto è stato suddiviso in 12 bacini territoriali per l'esercizio in forma associata delle funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte degli enti locali ricadenti nei suddetti bacini. Il Bacino territoriale Venezia Ambiente comprende i 44 comuni della provincia di Venezia e il comune di Mogliano Veneto, per una popolazione complessiva di circa 900.000 abitanti ed è caratterizzato dalle complessità derivanti dal forte afflusso turistico e dalle peculiarità geomorfologiche della città storica di Venezia e del litorale.

Il Consiglio di bacino Venezia Ambiente è stato individuato quale Ente di governo di bacino e rientrano tra le sue funzioni:

- ✓ la predisposizione del piano di bacino con:
 - la quantificazione della domanda di servizio e determinazione della sua articolazione settoriale e territoriale;
 - l'individuazione e attuazione delle politiche e delle strategie volte a organizzare il servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti urbani, per il conseguimento degli obiettivi previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale;
 - l'individuazione degli obiettivi di raccolta differenziata e delle relative modalità attuative, finalizzate al raggiungimento delle percentuali previste dalla normativa vigente;

- ✓ la scelta della modalità di gestione del servizio - modello gestionale *dell'in house providing*; 
- ✓ l'affidamento del servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero affidamento a Veritas spa, Alisea spa e Asvo spa e allineamento finale al 2038 delle scadenze degli affidamenti in tutti i comuni del Bacino; 
- ✓ l'approvazione e stipulazione del contratto di servizio e della carta del servizio regolante i rapporti con i soggetti gestori; 
- ✓ la determinazione e approvazione dei livelli della tariffa puntuale e il supporto alla determinazione della Tari, nel rispetto delle competenze riservate ai Consigli comunali; 
- ✓ la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio da parte del gestore. 

Il Piano d'ambito a suo tempo redatto è divenuto incompatibile con gli indirizzi contenuti nel nuovo Piano regionale adottato dalla Regione Veneto nel 2015, richiedendo una revisione del Piano, ridenominato Piano di bacino, alla luce delle novità normative intervenute e degli obiettivi definiti dal nuovo Piano regionale. Tale revisione è prevista nel biennio 2018-2019.





IL GRUPPO
VERITAS:
UNA REALTÀ
INDUSTRIALE
AL SERVIZIO
DEL TERRITORIO



L'IDENTITÀ

Il Gruppo Veritas si occupa della erogazione del servizio di igiene ambientale e del ciclo integrato dei rifiuti, dell'erogazione del servizio idrico integrato e dell'erogazione di altri servizi pubblici locali a domanda collettiva.

Il Gruppo è composto dalla società madre Veritas e da 7 società controllate dalla capogruppo, oltre ad altre società partecipate. Veritas spa è nata a luglio del 2007 dalla fusione delle quattro società Acm, Asp, Spim, Vesta.



IL GRUPPO VERITAS

SERVIZI AMBIENTALI



Veritas spa eroga servizi integrati di igiene ambientale in 26 comuni della provincia di Venezia e in uno di quella di Treviso.



Asvo spa eroga servizi ambientali in 11 comuni del Veneto orientale.



Alisea spa eroga servizi ambientali in 7 comuni della provincia di Venezia e gestisce la discarica comunale sita nel comune di Jesolo. Il 5 novembre 2018 viene fusa per incorporazione in Veritas con retroazione nel bilancio del 2018.



Ecoprogetto Venezia srl gestisce a Fusina, nell'area industriale di Porto Marghera un impianto di selezione e recupero dei rifiuti urbani. Nel 2017 si è avviata la riconversione di un impianto di termovalorizzazione, dato che l'attività aziendale era da tempo concentrata nel trattamento della frazione residua di rifiuti urbani (in riduzione) e nella produzione di C_{ss} (combustibile solido secondario), per la maggior parte trasportato e valorizzato nella vicina centrale termoelettrica A. Palladio di Enel per produrre energia elettrica. L'impianto assicura il primo livello di autosufficienza nel trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani residui di diversi territori in ambito regionale.



Eco-ricicli Veritas srl opera primariamente nel settore della selezione e valorizzazione dei materiali derivati dalla raccolta differenziata, allo scopo di prepararli e suddividerli in beni omogenei e di immetterli successivamente nel mercato del riciclo. La società effettua anche attività di servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti misti da imballaggio, congiunte e/o separate per conto terzi.



Metalrecycling Venice srl fa capo al 100% alla società Eco-ricicli e si occupa del recupero dei metalli. La società svolge attività di selezione, trattamento e valorizzazione di rottami ferrosi e cascami non ferrosi, e funge da piattaforma per conto del Consorzio Ricrea.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Gestisce il servizio idrico integrato nell'ambito del Consiglio di bacino Laguna di Venezia costituito da 36 comuni.



ALTRI SERVIZI PUBBLICI LOCALI



Eroga servizi cimiteriali e progetta ed esegue bonifiche ambientali. Si occupa della gestione calore e degli impianti di illuminazione pubblica. Per conto del Comune di Venezia gestisce il mercato ittico all'ingrosso; Veritas gestisce inoltre i servizi igienici pubblici nella città storica di Venezia, i servizi speciali di posa passerelle in caso di acqua alta in centro storico e nelle isole veneziane, la rete antincendio.



A partire dal 2018 Asvo avrà in gestione anche i servizi cimiteriali nel comune di Portogruaro.



Vier (Veneziana impianti energie rinnovabili) si occupa della produzione di energia da fonti rinnovabili. La società ha per oggetto la gestione e lo sviluppo dell'attività di produzione e vendita di energia termica ed elettrica generata da fonti rinnovabili, nonché il suo trasporto, la trasformazione e la distribuzione.

Il Gruppo Veritas fornisce servizi di igiene ambientale, servizi idrici, servizi urbani collettivi e produzione di energia da fonti rinnovabili e biomasse.

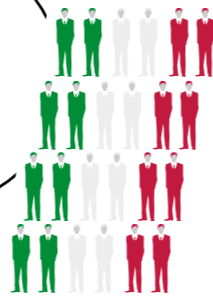
Un lungo processo di razionalizzazione societaria e di fusioni ha consentito al Gruppo di crescere ed entrare nel novero delle prime multiutility a livello nazionale con riguardo al territorio servito e ai ricavi, raggiungendo una dimensione industriale sempre più funzionale ai servizi pubblici che eroga. Un percorso che ha permesso al Gruppo di raccogliere know-how, esperienza, patrimonio tecnico, umano ed economico delle tante storiche aziende del territorio, superando la frammentazione, facendo leva sui rispettivi punti di forza e condividendo le migliori pratiche per la tutela dell'ambiente.

Il più recente progetto di fusione si è concretizzato nel 2017, tramite l'integrazione di Asi spa nella capogruppo Veritas spa, con la finalità di proseguire nella razionalizzazione delle società partecipate e dare vita al gestore unico del servizio idrico integrato all'interno del bacino Laguna di Venezia. Nel 2018 si completa l'operazione di fusione per incorporazione anche di Alisea per il lato ambientale, permanendo in programma quella con Asvo nel Veneto Orientale.



Oggi Veritas è un Gruppo che valorizza le diversità di esperienze, di culture e considera le singole specificità come un punto di forza, un valore da salvaguardare e promuovere.

51
COMUNI
SOCI



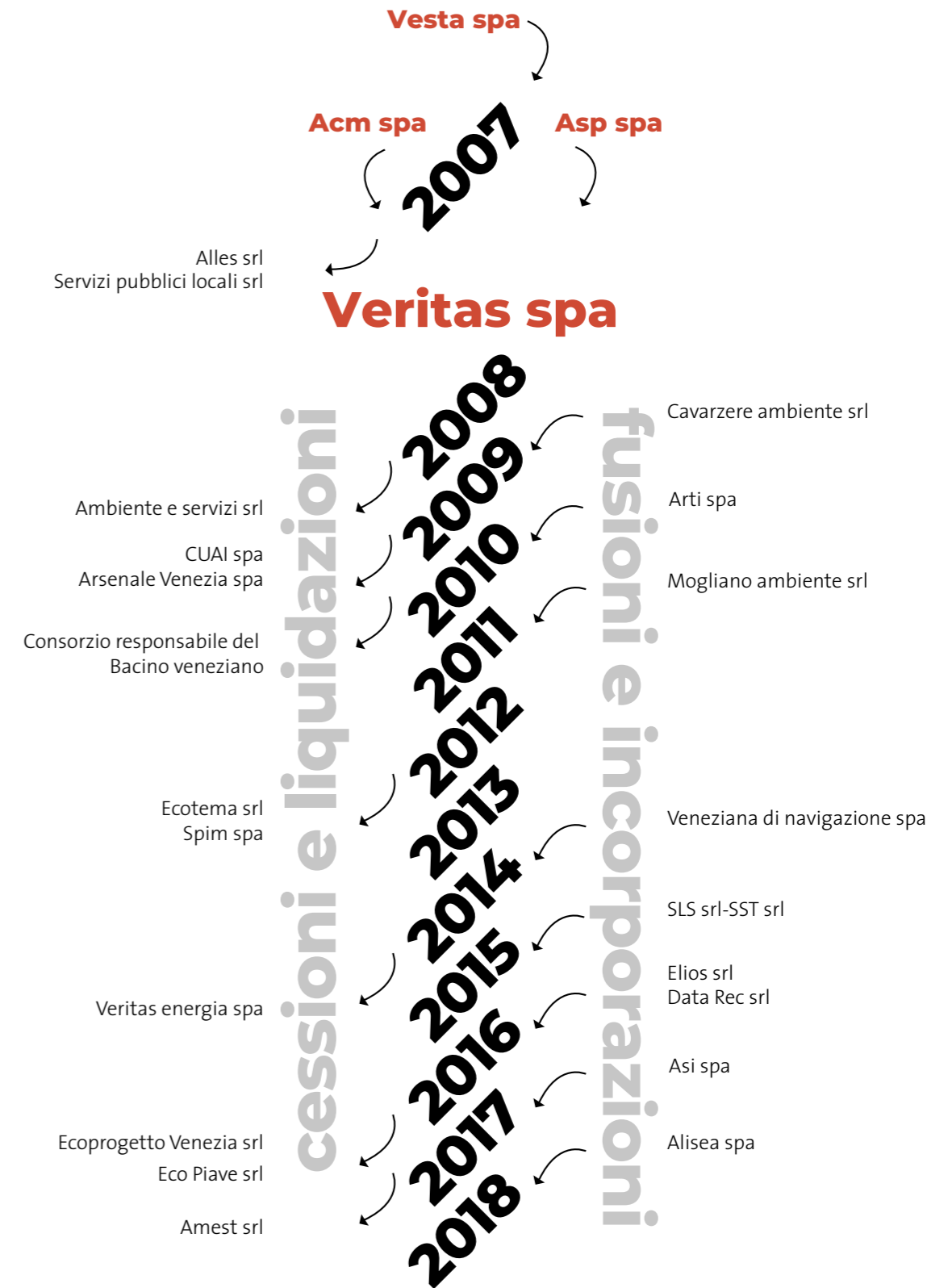
100%
pubblica

La crescita dimensionale non ha fatto venir meno la natura pubblica del Gruppo, anzi Veritas è partecipata da 51 Comuni soci, e la gestione dei servizi secondo il modello dell'*in house providing*, garantendo ai cittadini e al territorio un servizio pubblico e al contempo efficiente, efficace e di qualità. Data la particolare natura di Veritas, i soci (enti locali) non mirano a richiedere profitto aziendale ma puntano all'economicità delle tariffe e dei servizi, oltre alla realizzazione di importanti investimenti e soprattutto alla erogazione di servizi specifici per un territorio speciale quale quello della Laguna di Venezia e del suo entroterra.



Tra le prime multiutility italiane per ricavi e territorio servito

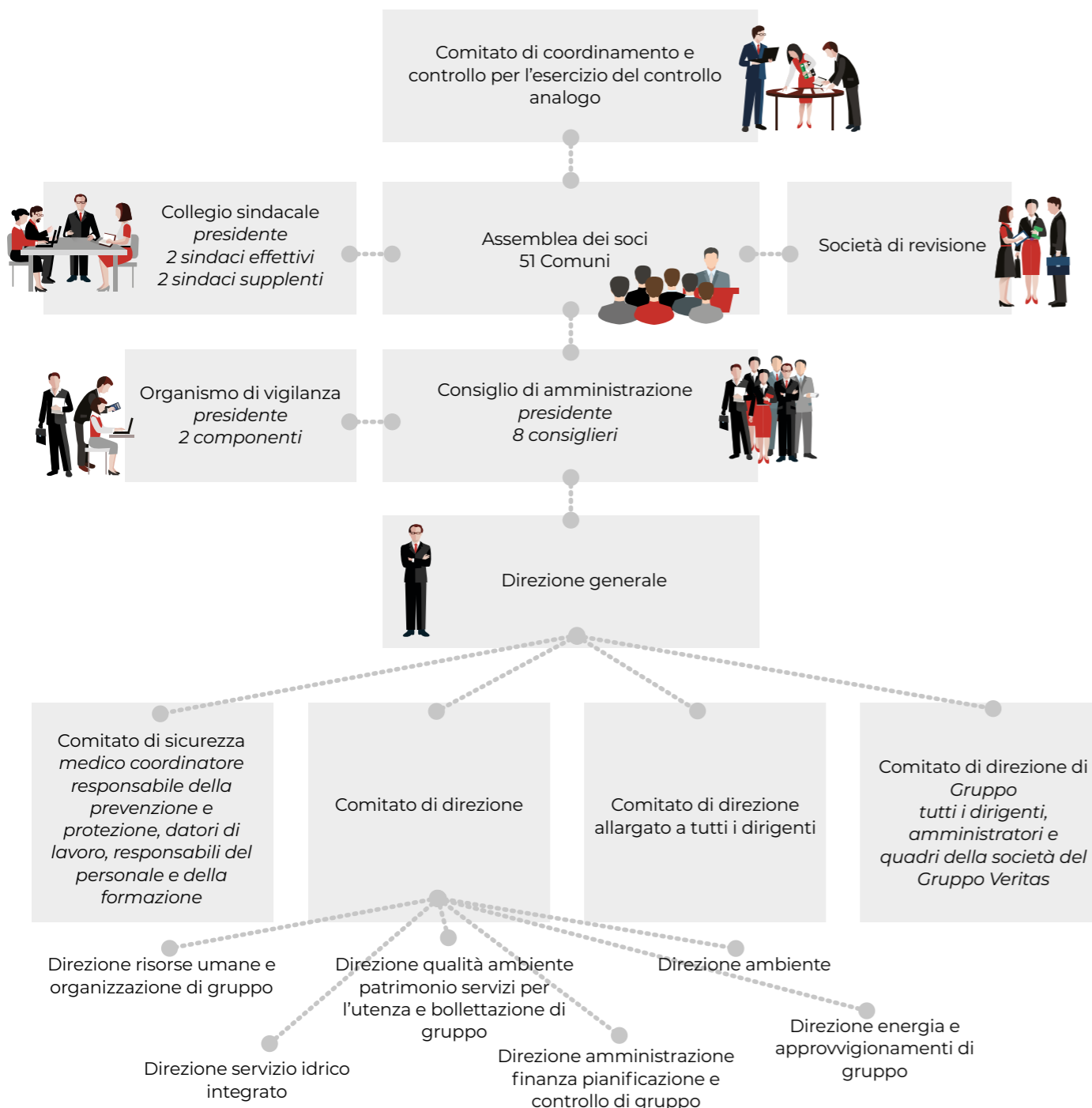
LA RAZIONALIZZAZIONE DELLE PARTECIPATE: RIDUZIONE COSTI E CRESCITA PER FORNIRE SERVIZI SEMPRE PIÙ DI QUALITÀ





LA GOVERNANCE

Il sistema di governance del Gruppo Veritas garantisce il controllo diretto da parte degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali secondo il modello dell'*in house providing*.



MISSION VALORI E OBIETTIVI

I servizi pubblici locali hanno lo scopo di rendere vivibile il territorio, garantendo prestazioni di base che sono sempre più percepite dal cittadino come un fattore di qualità della vita quotidiana. Fornire questi servizi al minimo costo e con il massimo grado di soddisfazione è la missione del Gruppo Veritas, forte dell'indirizzo che i Comuni, fondatori e azionisti, danno e rinnovano in ogni momento importante della vita del territorio.

Alla base dell'operato del Gruppo Veritas c'è l'impegno quotidiano ad agire rispettando le normative e seguendo i principi di legalità e di etica, onestà e responsabilità, sicurezza, innovazione, competenza, protezione dell'ambiente, sostenibilità, orientamento al servizio, migliorando costantemente i risultati e mantenendo elevati standard della propria organizzazione.

La strategia imprenditoriale e ambientale, che trae origine dalla stessa natura pubblica del Gruppo, ha come obiettivo principale la progettazione, realizzazione e gestione di servizi pubblici ambientali di eccellenza al minor costo possibile, confermando obiettivi aziendali e industriali che spesso coincidono con quelli collegati alla protezione dell'ambiente e al corretto impiego delle risorse.

I principali obiettivi sono costituiti da:

- ✓ La **protezione delle fonti di approvvigionamento idriche**, contestuale alle politiche di risparmio e riuso della risorsa acqua;
- ✓ la funzionalità, il rinnovo e lo **sviluppo delle reti di distribuzione dell'acqua**;
- ✓ il completamento e la **gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione** finalizzati al rispetto delle normative nazionali e locali di protezione dell'ambiente e della laguna di Venezia;
- ✓ l'**efficientamento continuo dei servizi prodotti ed erogati**, l'introduzione di **sistemi organizzativi adeguati e crescentemente protettivi** per l'ambiente e per chi ci lavora;
- ✓ il **miglioramento degli ambienti di lavoro e la riduzione dei rischi** che gravano sugli operatori, la **formazione e lo sviluppo di competenze e abilità** nel lavoro;
- ✓ l'**incremento della competenza del personale** addetto attraverso la formazione, l'informazione e l'addestramento;
- ✓ l'**accrescimento del grado di soddisfazione degli utenti e la loro responsabilizzazione** in tema di utilizzo di risorse e servizi ambientali nonché la remunerazione delle prestazioni fornite al minimo costo possibile.




VERITAS



UNA POLITICA AMBIENTALE E DI QUALITÀ CERTIFICATA

I sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente assumono un ruolo centrale nell'organizzazione aziendale, non solo come strumento per governare la complessità del territorio, ma come garanzia per la tutela ambientale e della sicurezza, interna ed esterna, all'attività dell'impresa, e per garantire la migliore qualità possibile delle attività e dei servizi svolti.

L'estensione di un sistema di qualità totale è anche un mezzo per trasformare i vincoli ambientali in opportunità di sviluppo sostenibile dell'azienda a favore della comunità, per controllare i costi e per affrontare con sistematicità la sfida che scaturisce dal definitivo ingresso dei servizi pubblici essenziali in una logica competitiva.

Questi sistemi hanno determinato un diverso approccio nella gestione dei processi aziendali, in modo da rispettare non solo gli obblighi giuridici ma investendo sempre di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le varie realtà territoriali.

I percorsi di certificazione, partiti sin dal 1999 come progetti pilota hanno successivamente coinvolto la quasi totalità delle attività aziendali e vengono verificati periodicamente dagli organismi di certificazione tramite visite mirate nelle sedi aziendali.

LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE



QUALITÀ
Ultimo audit: settembre 2017
Validità: settembre 2018

Attività:
Servizio idrico integrato
Divisione ambiente
Servizi pubblici locali

Società:
Veritas spa
Eco-ricicli Veritas srl
Insula spa
Asvo spa
Ecoprogetto Venezia srl
Alisea spa



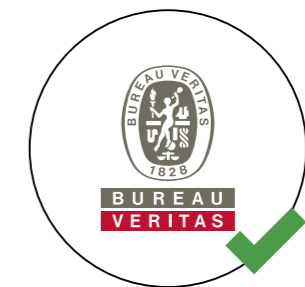
AMBIENTALE
Ultimo audit: novembre 2017
Validità: novembre 2018

Attività:
Servizio idrico integrato
Divisione ambiente

Società:
Veritas spa
Eco-ricicli Veritas srl
Asvo spa
Ecoprogetto Venezia srl
Alisea spa



LABORATORIO ANALISI ACCREDITATO



FILIERE DEI RIFIUTI TRACCIATE
Carta, Vetro, Plastica, Metalli
Combustibile Solido
Secondario



CERTIFICAZIONE
F-Gas (ex regolamento CEE
303/2008)



END OF WASTE
Vetro
(regolamento UE 1179/2012)
Metalli
(regolamento UE 333/2011)





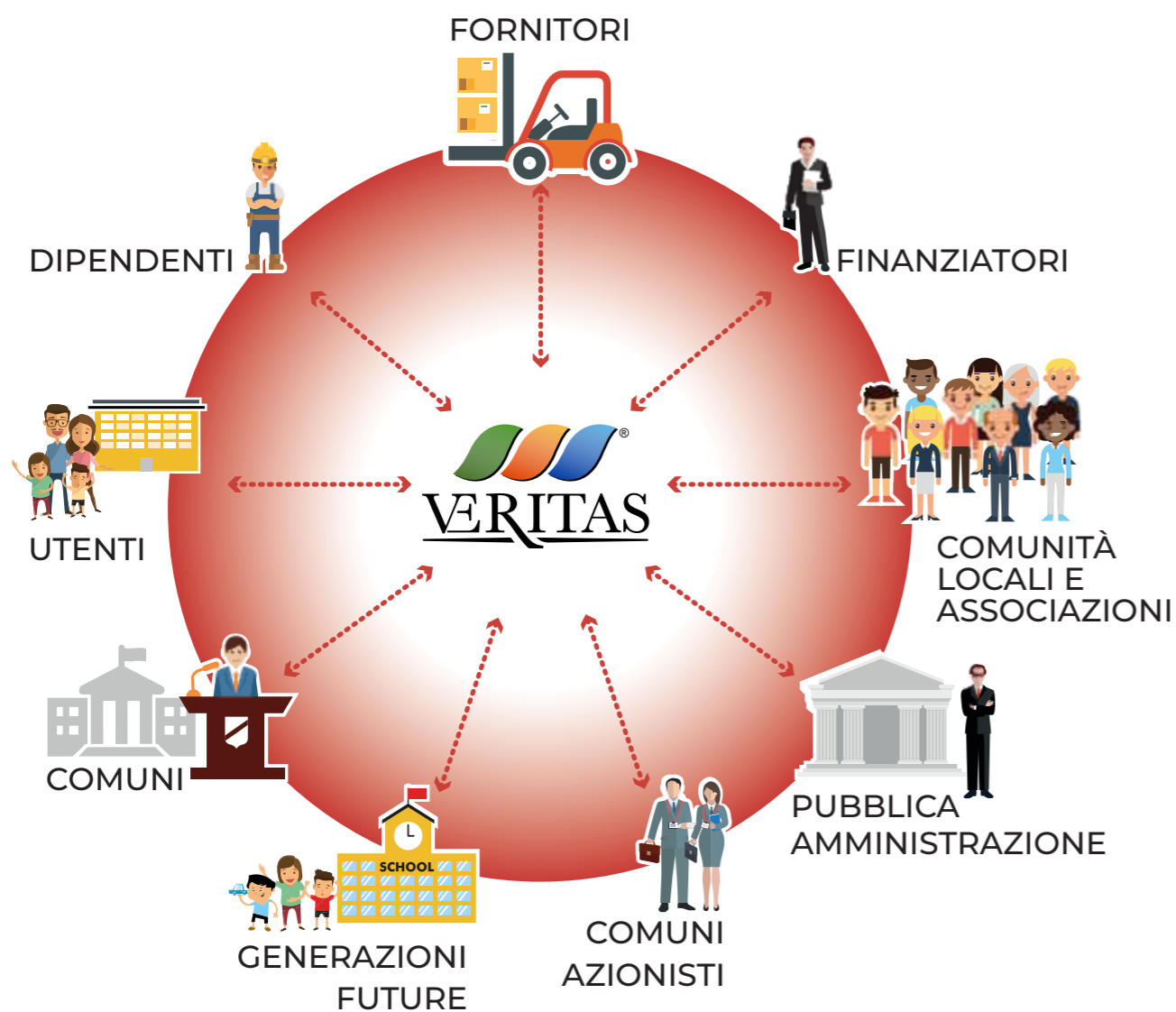
GLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder, o portatori di interesse, del Gruppo Veritas sono tutti i soggetti, individui e organizzazioni, che sono interessati dalle attività e dai risultati aziendali e che interagiscono con le aziende del gruppo manifestando le proprie esigenze e aspettative. Analogamente, i risultati e le attività del Gruppo dipendono in misura

variabile dal comportamento, dalle aspettative e dalla soddisfazione delle esigenze degli stakeholder. Una molteplicità di interlocutori con esigenze e aspettative alle volte in contrasto tra loro.

L'interazione continua con i portatori di interesse rappresenta una componente essenziale dei processi decisionali del Gruppo Veritas. Nel definire le politiche di responsabilità di impresa, il Gruppo è in ascolto di tutti coloro che ruotano attorno all'azienda: dai dipendenti ai collaboratori, dai

fornitori agli azionisti, dalle autorità ai cittadini, dagli istituti di credito fino ai clienti e agli utenti finali. Tali attività permettono di diffondere e scambiare bene le informazioni collegate ai servizi pubblici e costituiscono un settore di rilievo per le attività delle società.



MODALITÀ DI ASCOLTO E COINVOLGIMENTO

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO





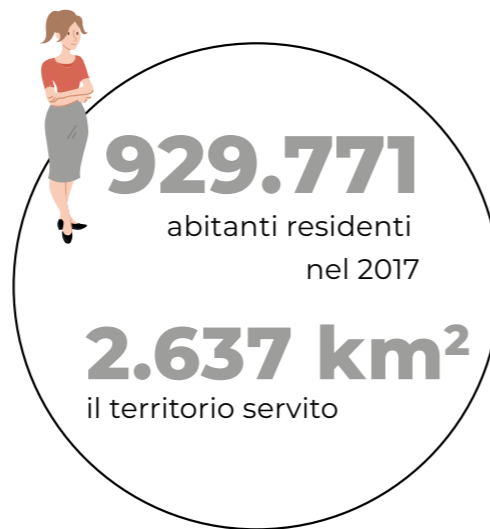
TERRITORIO INFRASTRUTTURE E STAGIONALITÀ

I servizi pubblici essenziali erogati dal Gruppo sono focalizzati sui bisogni di un territorio complesso e dalle molteplici esigenze, che presenta specificità uniche, con grandi fluttuazioni stagionali.

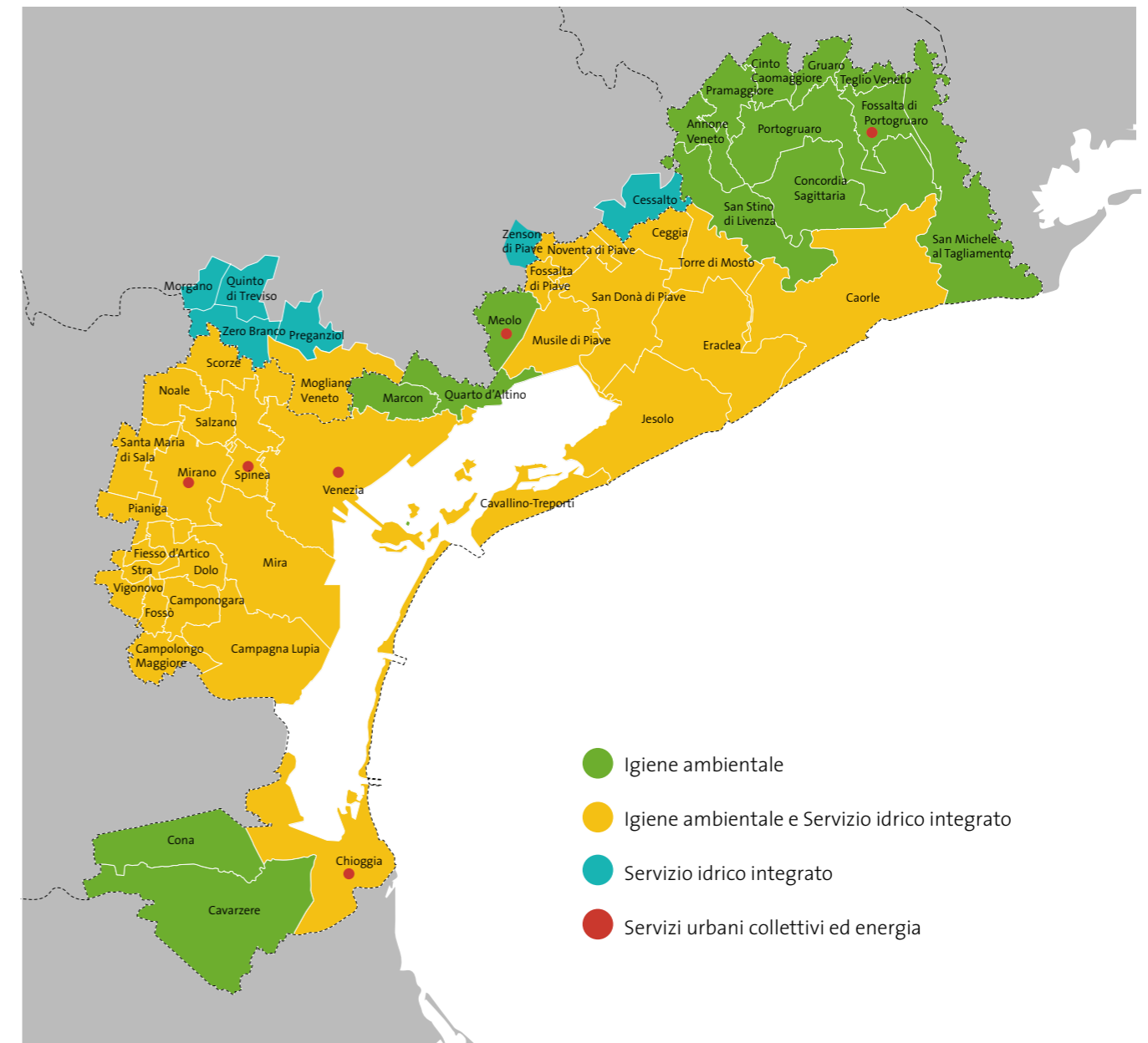
Il Gruppo Veritas fornisce servizi ai 51 comuni soci, 44 comuni appartenenti al territorio metropolitano di Venezia e 7 alla provincia di Treviso. In 45 di questi fornisce servizi ambientali (gestione dei rifiuti e igiene urbana), mentre fornisce servizi idrici (gestione dell'acquedotto, fognatura e depurazione) in 36 comuni. Oltre a questo, in 6 comuni il Gruppo è anche incaricato della gestione di diversi servizi urbani collettivi.

Il territorio servito si estende per 2.637 km² e conta 929.771 abitanti nel 2017. Un territorio variegato che comprende la quasi totalità dei litorali del Veneto con comuni geograficamente anche molto distanti, luoghi e città d'arte, ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate: Venezia con la sua laguna, Chioggia, la Riviera del

Brenta e Miranese, Jesolo e il Sandonatese. All'interno di questo territorio, il Gruppo svolge le proprie attività in 4 principali impianti, e conta tra i propri asset fisici maggiormente rilevanti 29 depuratori, 36 centri di raccolta, 11 sportelli principali, 4 discariche, 24 cimiteri, 4 potabilizzatori, 13 principali sedi aziendali, oltre alle centrali idriche.



I SERVIZI NEL TERRITORIO



IGIENE AMBIENTALE	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	SERVIZI URBANI COLLETTIVI	ENERGIA
2.510 km ²	1.860 km ²	633 km ²	243 km ²
882.000 abitanti	798.000 abitanti	372.000 abitanti	62.000 abitanti
45 Comuni	36 Comuni	5 Comuni	3 Comuni





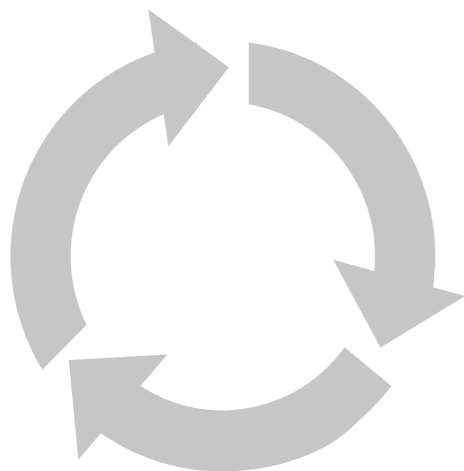
SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE E CICLO DEI RIFIUTI

Il servizio di igiene urbana è l'insieme delle attività legate alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani e assimilati (anche pericolosi quali medicinali scaduti, pile ecc.), lo spazzamento e il lavaggio strade, la pulizia degli arenili nei comuni litoranei e, infine, le altre attività richieste dai Comuni in base ai singoli regolamenti municipali (ad esempio la derattizzazione e disinfestazione).

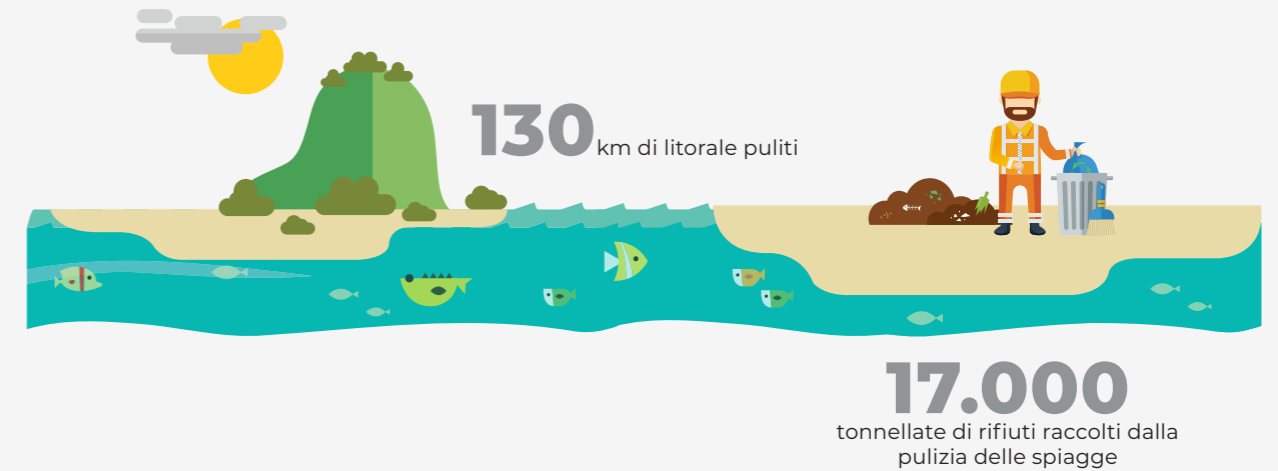
Nei 45 comuni serviti dal Gruppo Veritas sono previsti diversi metodi di raccolta dei rifiuti pensati in funzione delle diverse caratteristiche del territorio e dei flussi di visitatori e turisti, secondo standard condivisi con i Comuni. Il servizio è strutturato per agevolare e sostenere la raccolta differenziata anche tramite la presenza di ispettori ambientali che controllano il corretto conferimento dei rifiuti. Oltre al sistema porta a porta, tramite cassonetti stradali o misto, la raccolta differenziata dei rifiuti urbani avviene attraverso i centri di raccolta (ecocentri, ecomobili, ecocamper ed ecofurgoni) dislocati in maniera capillare sul territorio servito.

Una volta raccolti, i rifiuti sono trasferiti nelle stazioni di travaso, negli impianti di selezione o direttamente in quelli per il recupero.

Il Gruppo Veritas si occupa anche di progettazione e gestione delle bonifiche ambientali e della gestione delle discariche post mortem.



Pulizia degli arenili nei comuni litoranei



Raccolta



Trattamento e smaltimento





SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

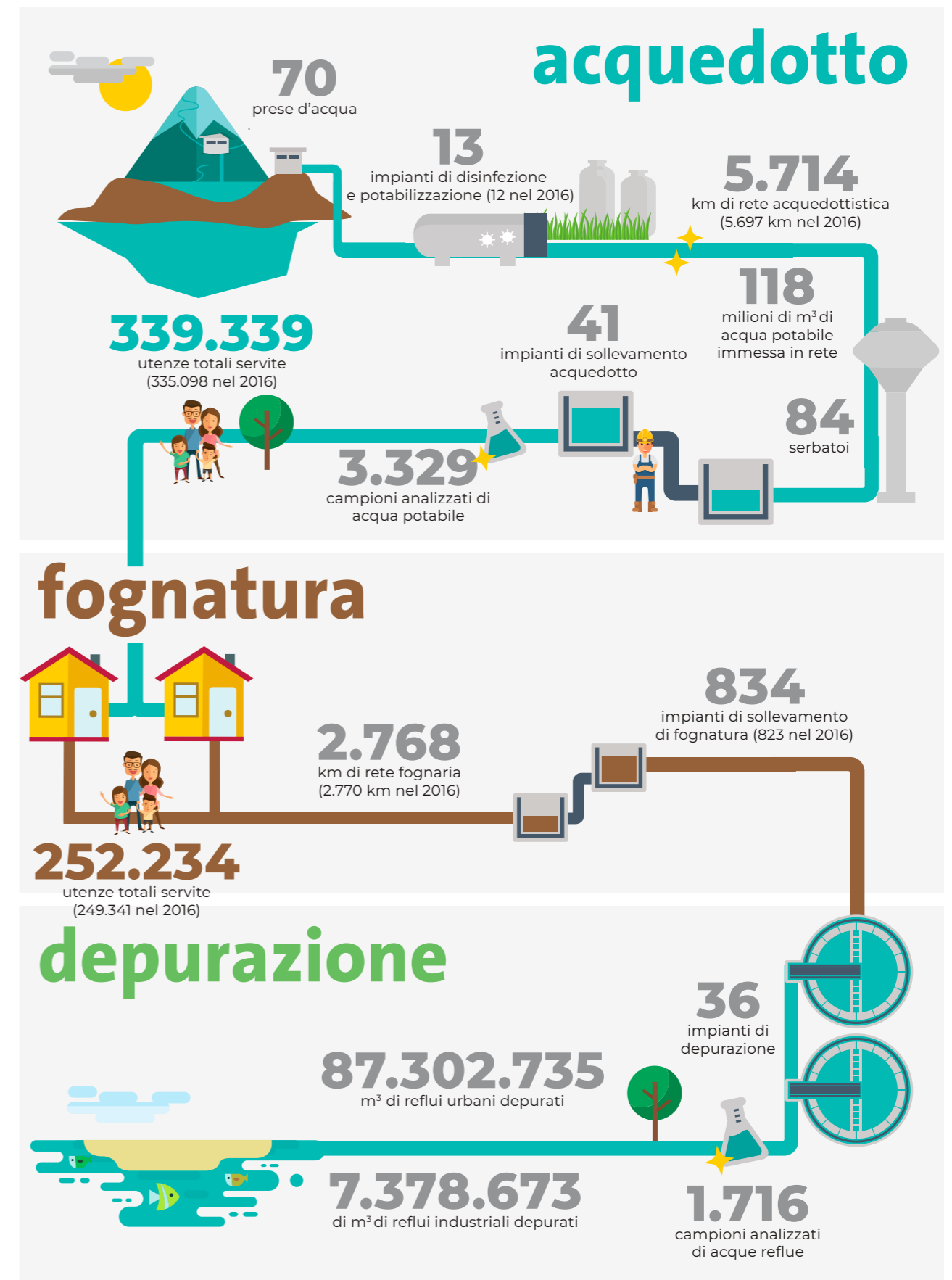
Il Gruppo svolge attività di prelievo, potabilizzazione, trattamento e distribuzione di acqua per uso civile e industriale e di raccolta, sollevamento, trasporto e depurazione di acque reflue domestiche e industriali in 36 comuni.

Al fine di soddisfare il fabbisogno idrico della popolazione residente, e dei turisti e pendolari che si recano nel territorio servito per ragioni turistiche o lavorative, Veritas gestisce 70 prese d'acqua, 84 serbatoi, 41 impianti di sollevamento e reti idriche che si estendono lungo il territorio per 5.715 km. L'acqua, prima di essere erogata, passa tramite processi di semplice disinfezione o di potabilizzazione e viene controllata puntualmente per assicurarne la salubrità e qualità.

A seconda degli utilizzi, l'acqua di scarico viene poi raccolta e inviata mediante una rete fognaria che si estende per 2.768 km a 7 vasche Imhoff

o ai 29 impianti di depurazione per ricevere gli adeguati trattamenti. L'acqua depurata viene successivamente restituita in natura dopo essere stata monitorata e controllata a garanzia della tutela dell'ambiente e nel pieno rispetto della normativa.

Per il servizio idrico integrato, Veritas si occupa quindi della gestione e dello sviluppo delle infrastrutture e delle reti. Si tratta di un sistema impiantistico articolato, realizzato negli ultimi trent'anni dalle aziende che gestivano il servizio idrico integrato nel territorio veneziano (Acm, Asp, Spim, Vesta), ampliato recentemente con la fusione per incorporazione di Asi, gestore del servizio idrico in parte del Veneto orientale, riunendo così l'intero bacino idrografico Laguna di Venezia e affidandolo a Veritas, secondo i principi di tutela e migliore gestione della risorsa idrica.





SERVIZI URBANI COLLETTIVI

Veritas gestisce alcuni servizi pubblici, regolamentati per legge (Testo unico degli Enti locali), con criteri improntati alla massima tutela dell'ambiente. Tali servizi sono svolti nei riguardi degli utenti per il soddisfacimento di bisogni collettivi, per promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali e per migliorare la qualità della vita degli abitanti.

Veritas è stata incaricata da 4 Comuni di svolgere servizi urbani collettivi, che comprendono, tra gli altri, la gestione dei cimiteri e degli impianti di cremazione, il mercato ittico all'ingrosso di Venezia, l'illuminazione pubblica, le bonifiche ambientali, la predisposizione di percorsi pedonali in caso di alta marea a Venezia, le forniture di calore, i servizi igienici. Fino al 2017 il Gruppo si occupava anche della manutenzione del verde pubblico e del verde scolastico per il comune di Venezia.

I servizi sono organizzati su programmi prestabiliti, sulla base dei contratti di servizio comunali o sulla base di segnalazioni, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e garantendo standard di qualità a un costo competitivo sul mercato.

SERVIZI IGIENICI

15 toilette pubbliche
(stabilimenti fissi)

78 wc uomini

88 wc donne

20 wc disabili

9 nursery



Tra i servizi urbani collettivi, i servizi cimiteriali assumono rilevanza per il numero di cimiteri serviti e la particolarità del sistema cimiteriale veneziano, caratterizzato da una grande dispersione territoriale. Veritas gestisce infatti 16 cimiteri nel comune di Venezia con distanze in linea d'aria tra i 2 e i 20 chilometri e, dal 2016, 6 cimiteri nel comune di Mirano e 2 nel comune di Spinea.

Veritas gestisce inoltre due importanti impianti di cremazione del Veneto, uno a Marghera e uno a Spinea.

Nella gestione dei plessi cimiteriali, Veritas ha dedicato molta attenzione alla presenza di verde e ad aspetti strutturali. Dagli ultimi dati disponibili riferiti al 2017 la superficie a verde dei cimiteri veneziani è pari a 54.471 metri quadrati, il 14% della superficie totale, con 3.076 alberi. Si tratta di numeri attualmente in corso di revisione tramite un nuovo censimento. Nei cimiteri del comune di Mirano la superficie a verde è di complessivi 10.314 metri quadrati, mentre per il comune di Spinea è di 485,07 metri quadrati con 42 alberature.

I cimiteri hanno una capacità ricettiva residua di 6,5 anni per le sepolture in campo comune e di 5 anni per le sepolture in campo pagante.

Tra i servizi cimiteriali erogati rientrano:

- ✓ Attività di apertura e chiusura, custodia e sorveglianza dei cimiteri, loro pulizia e mantenimento
- ✓ Manutenzione ordinaria dei beni immobili presenti nei cimiteri
- ✓ Operazioni relative alla gestione del ciclo della salma (inumazione, re-inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, cremazione, traslazione)
- ✓ Trasporti istituzionali e recupero incidentati
- ✓ Gestione dell'illuminazione votiva
- ✓ Gestione degli obitori, dei depositi di osservazione, della sala commiato e di sale di rito civile
- ✓ Gestione dei forni crematori di Spinea e di Marghera

I NUMERI DEL 2017

24 cimiteri e **2** forni crematori

12.744
operazioni cimiteriali relative al ciclo della salma

65.270
m² di aree verdi curate

3.118 alberi





L'INCIDENZA DEL TURISMO E DELLA STAGIONALITÀ

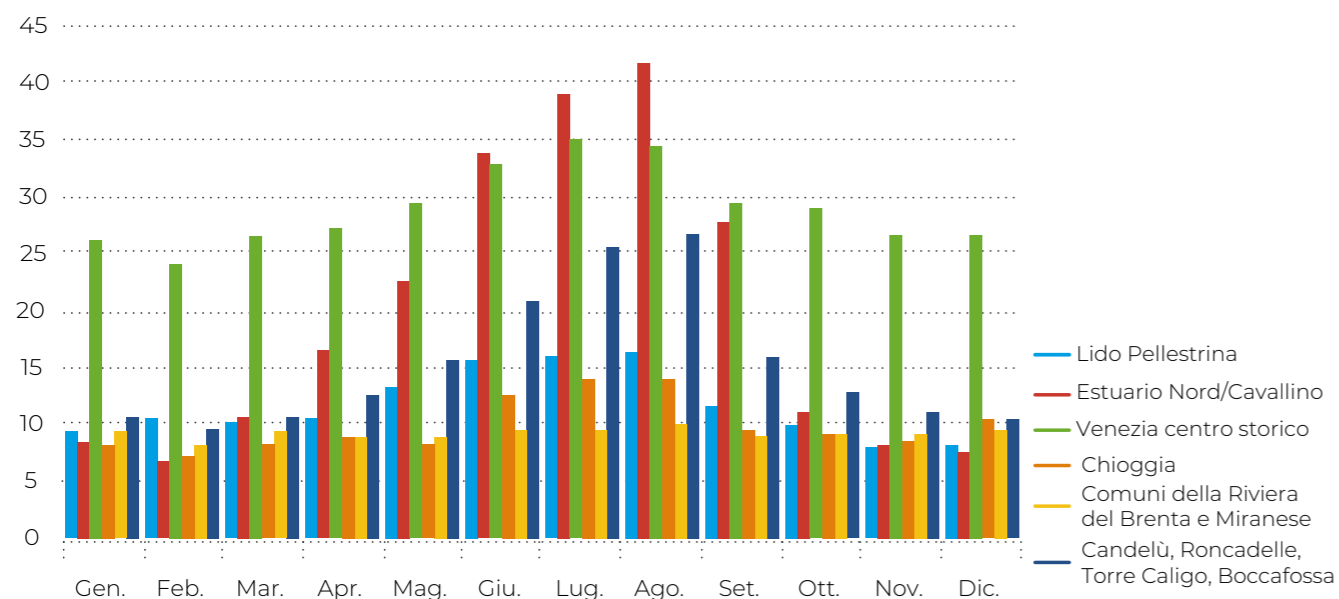
Pur coprendo solo il 15% della Regione Veneto, il territorio gestito da Veritas è visitato ogni anno da milioni di turisti. Nel 2017 sono state registrate 36.820.816 presenze nelle strutture alberghiere ed extra-alberghiere situate nei comuni serviti dal Gruppo, il 58% delle presenze turistiche regionali, con picchi durante i mesi estivi (da maggio a settembre). Un dato che non tiene conto dei turisti giornalieri, di quelli che alloggiano in strutture non alberghiere e degli utenti proprietari di una seconda casa, il cui numero in alcuni casi (ad esempio Caorle, Jesolo, Cavallino-Treporti) supera quello dei residenti. Il numero medio di presenze giornaliere sul totale della popolazione residente è particolarmente rilevante in alcuni comuni del litorale, oltre che nel centro storico di Venezia. Nei comuni di Cavallino-Treporti, San Michele al Tagliamento (Bibione) e Caorle, l'incidenza del turismo arriva a superare in media annuale il 100%

e si colloca tra il 350% e il 500% nei mesi di luglio e agosto. Un'alta incidenza di presenze turistiche si registra anche a Jesolo con punte estive di oltre il 130%.

Gli effetti delle presenze turistiche specialmente nei mesi estivi si vedono sul consumo di acqua e sulla produzione dei rifiuti.

Il turismo ha un forte impatto in molti settori dei servizi pubblici locali forniti dal Gruppo Veritas richiedendo grande impegno e sforzi per salvaguardare il delicatissimo equilibrio ambientale della laguna di Venezia e del suo bacino scolante.

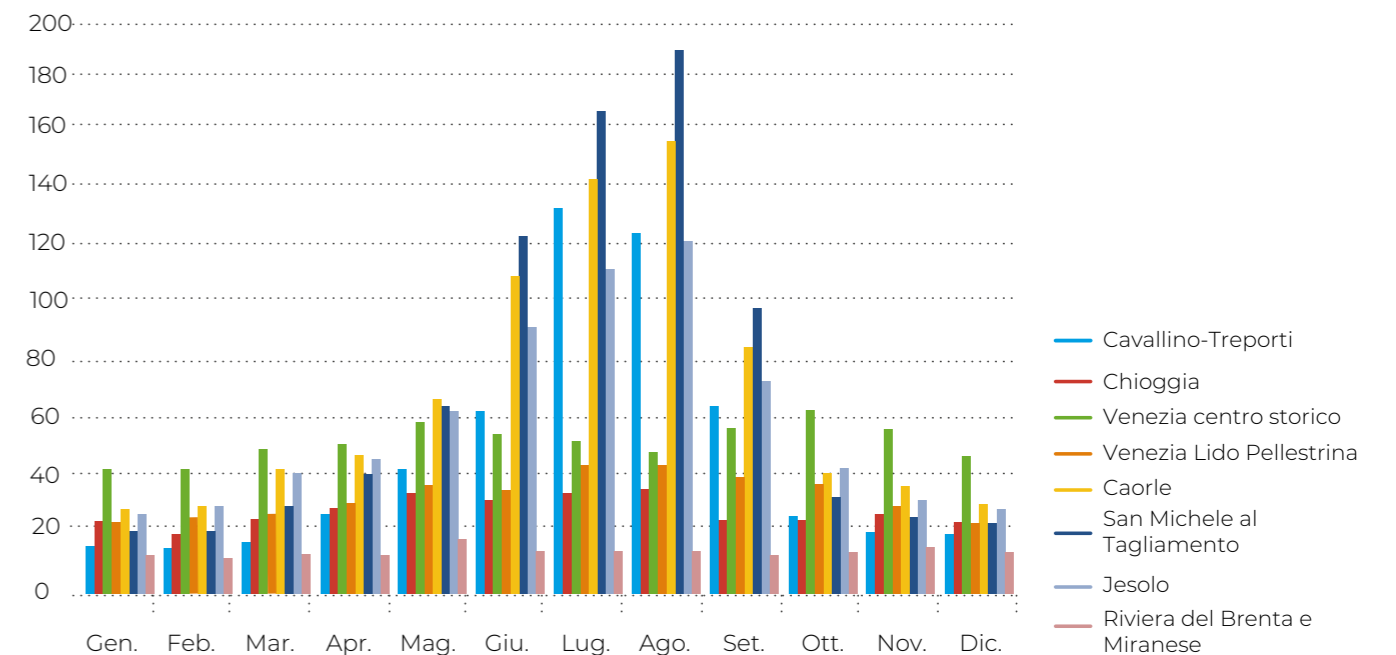
L'INCIDENZA DEL TURISMO E DELLA STAGIONALITÀ
(Volumi in mc per residente)



Considerando sia i volumi di acqua immessi nelle reti per abitante residente sia la produzione di rifiuti organici e indifferenziati per abitante residente, i comuni della Riviera del Brenta, dove le presenze turistiche sono più contenute, presentano dati relativamente stabili. Diversa è la situazione per le altre zone servite, dove i picchi nei mesi estivi evidenziano l'impatto del turismo e l'apertura degli stabilimenti balneari. Il centro storico di Venezia rappresenta un'eccezione, con fluttuazioni mensili meno evidenti rispetto alle zone costiere, ma con un consumo d'acqua e una produzione di rifiuti costantemente maggiore a causa di un'elevata presenza tutto l'anno di pendolari e turisti.



RIFIUTI ORGANICI E INDIFFERENZIATI PRODOTTI PRO CAPITE NEL 2017
(In kg per residente)





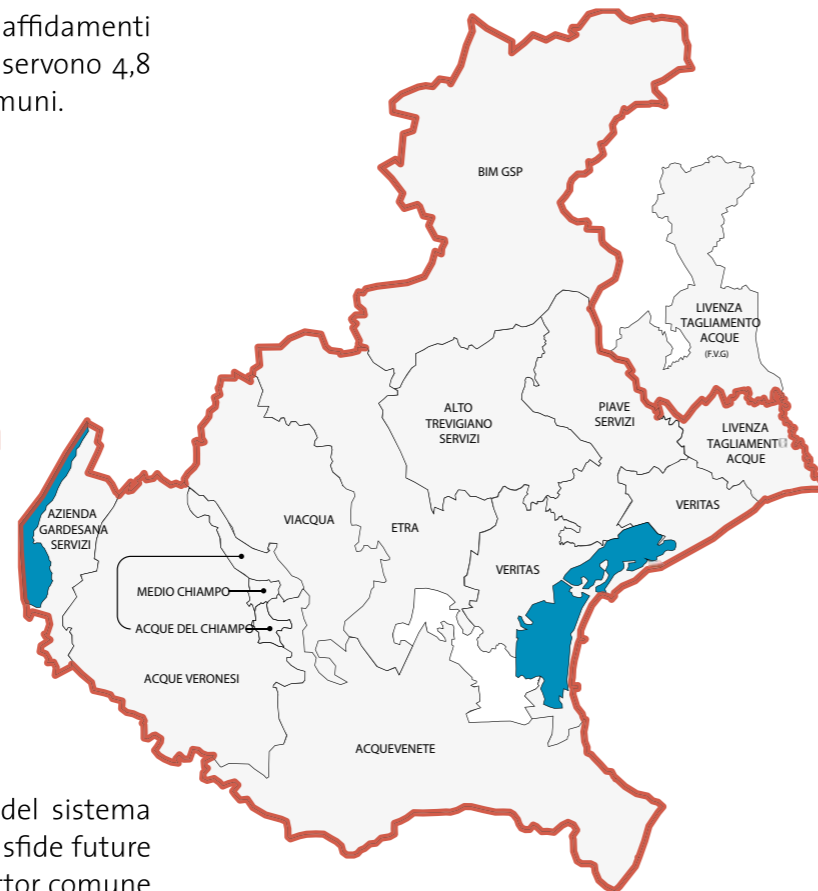
SINERGIE TRA GESTORI PUBBLICI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: IL PROGETTO VIVERACQUA

Il Gruppo Veritas fa parte del consorzio Viveracqua, un progetto di collaborazione stabile nato nel 2011 e che oggi include tutti e 12 i gestori pubblici del servizio idrico veneto. Si tratta di aziende efficienti e di dimensioni medie, titolari di affidamenti *in house* e con bilanci in attivo, che servono 4,8 milioni di abitanti residenti in 593 comuni.

12  GESTORI

4,8milioni  ABITANTI SERVITI

593  COMUNI



Viveracqua è la risposta congiunta del sistema idrico veneto ai bisogni attuali e alle sfide future del settore: permette di mettere a fattor comune le risorse e le competenze di ciascuno, senza superare le singole entità aziendali e la loro attenzione al territorio, conseguendo risparmi ed efficienze a beneficio di tutti.

Vi sono risparmi che discendono dalle dimensioni (economie di scala), come nel caso degli acquisti congiunti di energia e materiali, o dalla condivisione dei meccanismi di selezione dei fornitori, con una semplificazione delle procedure e risparmi di tempo.

Vi sono poi benefici derivati da progetti comuni (economie di scopo), come nel caso del laboratorio di analisi sulle acque potabili e reflue, che permettono di mettere in comune, tramite le singole aziende, le eccellenze di ciascun territorio.



Vi sono, infine, opportunità derivanti dal raggiungimento di una massa critica in termini di fabbisogni finanziari che consentono l'accesso a finanziamenti europei a condizioni molto vantaggiose.



ECONOMIE DI SCALA
(gare congiunte)

ECONOMIE DI SCOPO
(progetti congiunti)

CAPACITÀ COMPETITIVA
(Hydrobond)

VIVERACQUALAB



Viveracqualab è una rete virtuosa e sinergica tra i laboratori di analisi dei gestori idrici aderenti al consorzio. Il progetto, avviato ad aprile del 2018, prevede che i gestori associati possano avvalersi delle competenze dei cinque migliori laboratori, tra quelli già operativi nelle consorziate, per l'attività di analisi delle acque potabili e reflue. Una *best practice* veneta, regolata da appositi contratti, che consentirà di condividere strutture, risorse umane, strumentazioni e professionalità altamente qualificate. Un polo scientifico all'avanguardia in ricerca e innovazione, specializzato nello studio e nella conoscenza delle fonti e dei sistemi di potabilizzazione e all'avanguardia nella ricerca degli inquinanti emergenti e nel monitoraggio della qualità delle acque reflue depurate e re-immesse nell'ambiente.

PROGETTI 2018

SMART.MET



Smart.met è un progetto quadriennale volto ad individuare, in partnership con altri 6 gestori idrici pubblici d'Europa, un innovativo sistema di contatori "intelligenti" per l'acquedotto. L'intento è quello di stimolare lo sviluppo di nuove tecnologie di *smart metering* per ottenere molteplici benefici: lettura automatica dei contatori domestici, migliore misura dell'efficienza e delle prestazioni, identificazione più immediata di perdite o anomalie e definizione del bilancio idrico complessivo. Smart.met è stato l'unico progetto in Europa a ricevere il contributo del programma UE Horizon 2020 per la ricerca e l'innovazione e prevede l'uso sperimentale di uno strumento molto innovativo di interazione con il mercato dei produttori: l'appalto pre-commerciale.



BEST PRACTICE
PER SOSTENIBILITÀ
AMBIENTALE ED ECONOMICA



LA GESTIONE DEI RIFIUTI: VERSO L'ECONOMIA CIRCOLARE

Veritas gestisce il ciclo completo dei rifiuti, dalla raccolta al trattamento, privilegiando il riciclaggio e il recupero della materia e sviluppando campagne di comunicazione e informazione per sensibilizzare i cittadini e stimolare comportamenti virtuosi, riducendo quindi la quantità di rifiuti prodotti. In un'ottica di economia circolare, gli elementi caratterizzanti dei processi dei servizi d'igiene ambientale sono l'efficienza nella raccolta, la valorizzazione degli scarti attraverso l'avvio a recupero della frazione riciclabile e la predisposizione di combustibile a partire dalla frazione secca non riciclabile.

I rifiuti urbani prodotti nel 2017 in tutto il territorio servito dal Gruppo (inclusi quelli prodotti dal Gruppo nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività), sono stati 527.033 tonnellate, con una percentuale di raccolta differenziata pari al 65,15%.

Percentuale
di raccolta
differenziata
pari al
65,15%

RIFIUTI URBANI 2017

	ALISEA	ASVO	VERITAS	TOTALE
Totale rifiuti prodotti nel territorio	54.293	73.127	399.613	527.033
Totale raccolta differenziata	30.393	40.981	252.040	323.414
Totale raccolta non differenziata	19.042	22.620	131.342	173.004
Percentuale raccolta differenziata	61%	64%	66%	65%
Totale rifiuti non in statistica	4.858	9.527	16.231	30.616
Totale rifiuti raccolti nel territorio	53.176	71.074	390.943	515.193

Nella produzione totale di rifiuti ve ne sono alcuni (quelli non in statistica) che vengono prodotti e raccolti in maniera differenziata ma che non contribuiscono al calcolo della percentuale di raccolta differenziata. Infine vi sono 11.960 tonnellate provenienti da compostaggio domestico che sono prodotte nel territorio e contribuiscono al calcolo della raccolta differenziata, ma che non vengono raccolte dalle aziende del Gruppo perché recuperate a compostaggio dalle stesse utenze domestiche che le producono.

Una particolare attenzione va posta ai rifiuti prodotti dall'attività di pulizia delle strade, tra i quali ricadono quelli prodotti dall'attività di pulizia delle spiagge, ovvero quelli che si producono a causa di mareggiate o perché portati dai fiumi Adige, Brenta, Bacchiglione, Sile, Livenza, Tagliamento (oltre ad alcuni più piccoli) nelle vicinanze delle foci. Le zone costiere producono ben oltre il 50% di residui da spazzamento sul totale dei materiali raccolti tramite spazzamento, evidenziando così anche l'importanza del rifiuto spiaggiato. Nel caso di Veritas l'incidenza dei materiali spiaggiati sul totale del rifiuto da spazzamento è di circa il 40%. L'incidenza è di circa il 34% nel caso di Asvo.



RIFIUTI DA PULIZIA DELLE STRADE 2017

	ALISEA	ASVO	VERITAS	TOTALE
Totale rifiuti da spazzamento e spiaggiati	4.079	8.714	11.693	24.486
di cui totale spiaggiati o del litorale	3.934	7.895	7.055	18.884
Peso percentuale spazzamento e spiaggiato litorale sul totale spazzamento	96%	91%	60%	77%
Rifiuti raccolti nei litorali	40.530	40.481	69.875	150.886
Peso percentuale di rifiuti raccolti nei litorali sul totale dei rifiuti raccolti	76%	57%	18%	29%

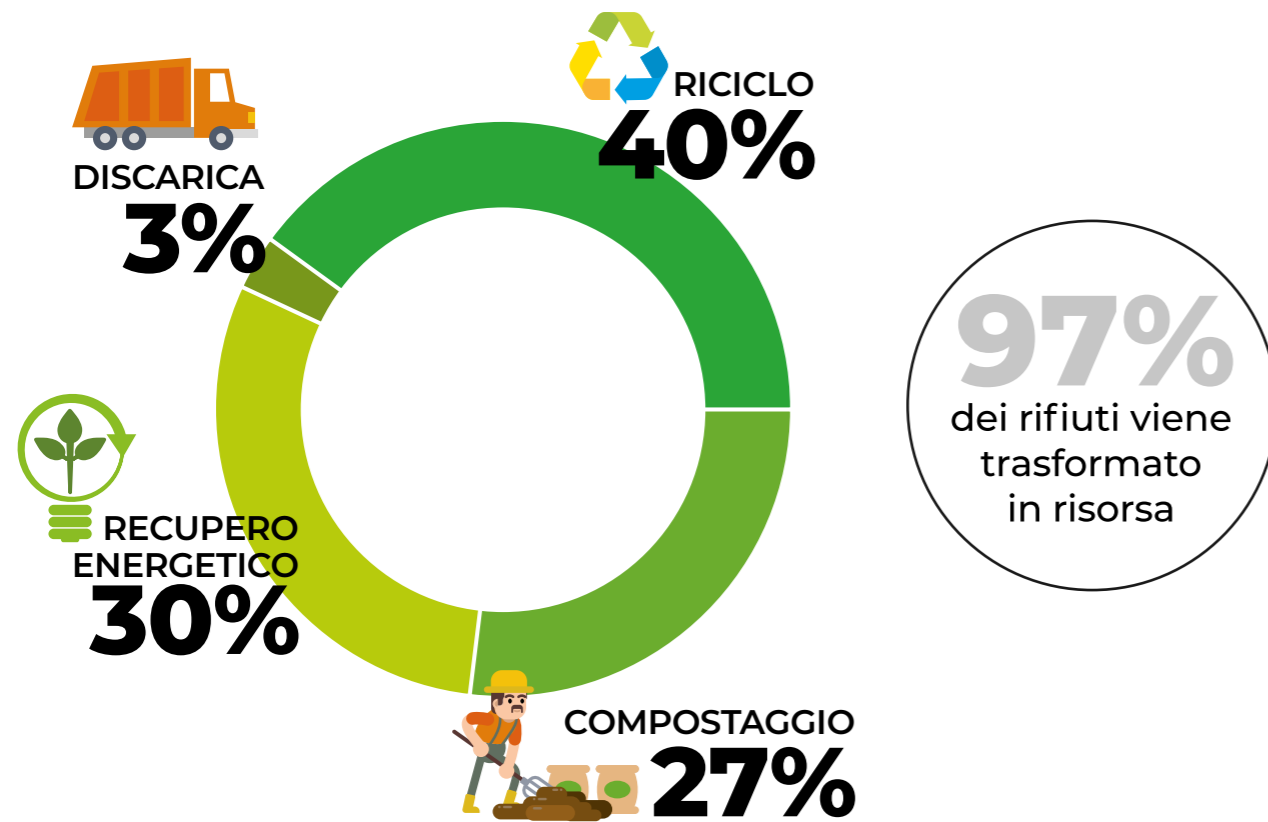
Nella sua globalità, il sistema di gestione del ciclo dei rifiuti, così come è oggi strutturato, anticipa e realizza gli scenari dell'economia circolare, in cui la materia viene costantemente riutilizzata, permanendo il più a lungo possibile all'interno del ciclo economico. Veritas gestisce il servizio d'igiene urbana integrandolo con un'attività industriale finalizzata all'avvio al riciclo e al recupero energetico attraverso la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento, ma anche il controllo di queste operazioni oltre alla gestione ottimale degli impianti.

Attraverso le filiere della differenziata, circa il 97% dei materiali raccolti è stato trattato negli

impianti del territorio per poi essere reimmesso sul mercato come materia prima seconda, tornando nuovamente nel ciclo produttivo. Anche l'indifferenziato è valorizzato per produrre un combustibile solido secondario (C_{ss}) e in parte trasportato nella centrale termoelettrica Palladio di Enel e utilizzato per la produzione di energia elettrica. Il Gruppo Veritas cerca di ottimizzare lo smaltimento verso una riduzione a zero del ricorso alla discarica. Oggi Il Gruppo Veritas assicura il trattamento, lo smaltimento e la valorizzazione dei materiali raccolti con un uso residuale della discarica (solo circa il 3% annuo dei rifiuti "tal quali") e senza ricorrere all'incenerimento (0%).



L'ECODISTRETTO DI PORTO MARGHERA



Il Gruppo Veritas si è dotato di schemi organizzativi e industriali moderni, disponendo di impianti per il trattamento dei rifiuti e la loro valorizzazione che costituiscono oggi una *best practice* in termini di sostenibilità ambientale ed economica.

Nella zona industriale di Marghera, in località Fusina, è stato realizzato un Ecodistretto, che ha permesso di rendere indipendente il territorio provinciale nel trattamento dei rifiuti urbani e si pone anche a servizio di altre realtà localizzate nel Triveneto, dal quale derivano flussi di rifiuti provenienti da raccolta differenziata e/o da aree di raccolta. L'area interessata conta oltre 30 ettari e si caratterizza per una logica di distretto industriale, quindi non uno sviluppo rigidamente pianificato, quanto piuttosto il volontario insediamento finalizzato anche alla cooperazione dei soggetti coinvolti. Un polo integrato per la gestione dei rifiuti caratterizzato soprattutto da impianti tra loro complementari e all'avanguardia in ambito nazionale, denominati Eco progetto ed Eco-ricicli. Si tratta di una stazione di travaso e trasferimento di rifiuti, di un impianto con due linee di produzione di Css, un impianto di preselezione di vetro, plastica e lattine derivati

dalla raccolta differenziata e da servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti misti da imballaggio per conto terzi, allo scopo di suddividerli in beni omogenei e di immetterli successivamente nel mercato del riciclo. I diversi flussi dei materiali recuperati vengono avviati al riciclo nel quadro delle possibilità offerte dai consorzi di filiera del Conai (plastica e lattine), mentre la frazione relativa al vetro viene inviata alla società Ecopate srl. È inoltre presente un impianto di recupero dei metalli tramite attività di selezione, trattamento e valorizzazione di rottami ferrosi e cascami non ferrosi, denominato Metalrecycling. Un impianto che funge anche da piattaforma per conto del Consorzio Ricrea.

Il consolidamento del sistema Veritas – Eco progetto – Eco-ricicli permette di offrire ai Comuni serviti la certezza del recupero di crescenti flussi di materia prima secondaria derivanti dal miglioramento generalizzato della raccolta differenziata e ha aperto un nuovo fronte di sviluppo in seguito alla scelta di fermare nel 2014 la linea di combustione del rifiuto indifferenziato. Una scelta con benefici ambientali in termini di riduzione delle emissioni.

USO RESIDUALE E GESTIONE POST MORTEM DELLE DISCARICHE

Grazie alla raccolta differenziata, da alcuni anni nel territorio della Provincia di Venezia non sono più utilizzate discariche per lo smaltimento di rifiuti urbani. Esistono, però, discariche chiuse che debbono essere gestite e monitorate per almeno 30 anni, sino alla compiuta mineralizzazione dei rifiuti. Veritas gestisce le discariche comunali nel loro periodo post mortem minimizzandone gli impatti ambientali. Vi è un'unica discarica aperta, per motivi strategici ancorché sia utilizzata per il 3% circa della quantità di residui raccolti e trattati nell'ambito delle aree metropolitane veneziane, peraltro gestita con criteri modernissimi.

I RIFIUTI GESTITI NEGLI IMPIANTI DEL GRUPPO VERITAS (dati 2017 in tonnellate)

	Rifiuti in ingresso	Rifiuti in uscita	Giacenze
Linea CSS1	108.212	80.140	
Linea CSS2	89.744	71.583	
Stazione di Travaso	52.205	52.223	
Impianto separazione V-P-L	122.690	119.531	
Metal recycling	17.196	18.898	1.105



I BENEFICI DI UN ECODISTRETTO

Concentrare tutte le attività industriali, legate al recupero dei rifiuti raccolti, in un'unica area permette di:

- ✓ decentrarle rispetto ai centri abitati, creando minor disagio possibile ai cittadini serviti;
- ✓ ottimizzare il sistema della logistica (travasi, trasbordi e trasporti), sottraendo flussi veicolari alla viabilità esterna e abbattendo drasticamente le percorrenze medie, con evidenti vantaggi in termini anche di riduzione delle emissioni in atmosfera;
- ✓ riutilizzare le frazioni estranee presenti nei rifiuti conferiti all'interno del circuito dell'impiantistica realizzata;
- ✓ massimizzare il recupero e azzerare il ricorso alla discarica;
- ✓ aumentare il controllo diretto della gestione dei rifiuti raccolti, sia dal punto di vista ambientale sia da quello del contenimento dei costi;
- ✓ garantire uno sbocco per tutti i rifiuti raccolti, assicurando la tracciabilità del ciclo di gestione ed evitando i rischi di emergenze generate dalla mancata o ritardata risposta del sistema impiantistico (in Italia ancora ampiamente insufficiente);
- ✓ favorire l'insediamento e lo sviluppo di attività accessorie e collegate, da quelle di manutenzione alla progettazione e ricerca per l'innovazione;
- ✓ sfruttare i vantaggi competitivi insiti nel radicamento territoriale essendo un'attività difficilmente delocalizzabile.

TRACCIABILITÀ TRASPARENZA ED EFFICACIA DEL RECUPERO DEI RIFIUTI RACCOLTI

Per valutare l'efficacia complessiva del sistema di raccolta e per rispondere alle esigenze di trasparenza verso utenti ed enti locali, il Gruppo Veritas ha tracciato, a partire dal 2014, le filiere dei rifiuti. Questo significa che il rifiuto e il materiale raccolto differenziato vengono tracciati, seguiti, misurati e registrati dal momento del conferimento fino al trattamento e al loro riutilizzo. Grazie a tale pratica, è possibile valutare l'effettivo recupero del rifiuto differenziato e l'energia necessaria per trattarlo nonché eseguire il controllo di gestione delle varie fasi della filiera. La prima filiera certificata è stata quella del vetro nel 2014, seguita nel 2016 da quelle di plastica, metalli, carta e cartone e dell'indifferenziato, che viene trasformato in combustibile solido secondario (C_{ss}). Nel 2018 sono state certificate anche le filiere della frazione organica e vegetale. È in corso l'iter di certificazione della filiera del legno. Per ogni frazione viene riportata la quantità raccolta della frazione, la percentuale di recupero di materia della frazione stessa post selezione (per esempio per la carta si indica la quantità raccolta e la percentuale che viene recuperata, post selezione, come carta). La differenza viene in ogni caso recuperata o come materia di altro tipo o come recupero energetico. Oltre a questo c'è, normalmente, un calo di peso "fisiologico" (perdita d'acqua) tra la quantità raccolta e quella in uscita dagli impianti di selezione. Per le frazioni verde e organico il calo di peso è preponderante. Nel 2017 sono state raccolte 81.891 tonnellate di rifiuti misti contenenti vetro, plastica e metalli secondo diverse tipologie di frazione (VPL, PL, VL, V, P, M ovvero, vetro-plastica-lattine, plastica-lattine, vetro-lattine, vetro, plastica, metalli). Nei riquadri si riporta la sintesi dei risultati per ogni singolo materiale.

I dati sull'energia (per tonnellata) si riferiscono ai consumi energetici (per tonnellata) in ogni singola fase della filiera (raccolta, trasporto, selezione, raffinamento ecc.).

LE FILIERE CERTIFICATE DI RECUPERO E RICICLO DI VERITAS (dati anno 2017)





LA GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

Veritas riceve risorse naturali dall'ambiente, le trasforma e le restituisce in forma di beni e servizi utili alle comunità locali. Una delle risorse naturali più rilevanti è sicuramente rappresentata dalle fonti idriche.

Nel 2017 Veritas e Asi hanno prelevato dall'ambiente un volume totale di acqua pari a 125.089.409 m³, il volume immesso in rete a 118.236.954 m³. La maggior parte dell'acqua proviene dalle falde acquifere dei territori di Trebaseleghe, Scorzè, Morgano, Zero Branco e Quinto di Treviso, mentre una quota residuale viene prelevata dai fiumi Livenza, Adige e Sile (risorgiva), il quale si trova, in tutto il suo corso, all'interno dell'omonimo parco naturale regionale. Tutti i prelievi di acqua sono regolati da concessioni di derivazione della risorsa idrica volti a garantire il deflusso minimo vitale degli acquiferi, così da non compromettere la disponibilità della risorsa.

A seconda degli utilizzi, l'acqua di scarico viene poi raccolta e inviata mediante il collettamento fognario a 36 impianti di depurazione che trattano acque reflue provenienti dalla pubblica fognatura (incluse le acque reflue industriali recapitate in pubblica fognatura) e un impianto di depurazione che tratta acque reflue da fognatura industriale, per gli adeguati trattamenti e per essere poi restituita all'ambiente nel pieno rispetto della normativa applicabile.



Prelievi coerenti con la ricarica degli acquiferi

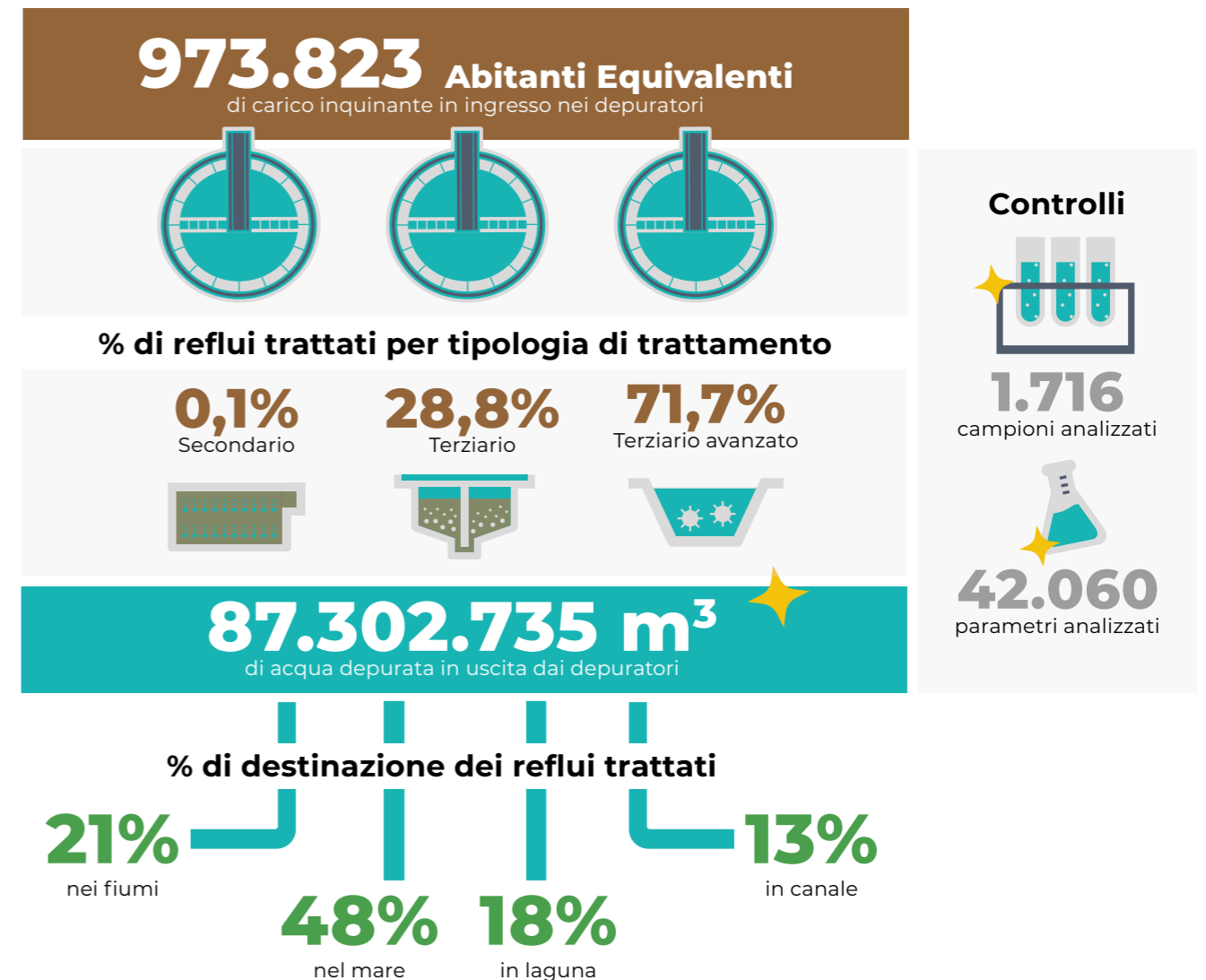
78%
da falda

22%
da fiume



Nel 2017 i 36 impianti di depurazione di Veritas e Asi hanno restituito all'ambiente 87.302.735 m³ di acqua depurata. A questi si devono aggiungere i volumi depurati e restituiti all'ambiente di Sifagest, impianto di trattamento chimico-fisico-biologico che tratta i reflui provenienti dai cicli produttivi di varie fabbriche e/o grandi impianti interni ed esterni allo stabilimento di Porto Marghera e rifiuti liquidi, anche provenienti da terzi.

Nel 2017 i liquami trattati dall'impianto ammontavano a 7.378.673 m³. A valle delle attività di depurazione, l'acqua trattata viene poi convogliata verso i punti finali di scarico, situati in mare, all'esterno del territorio lagunare, per tutti gli impianti a parte quello di Campalto che scarica in laguna (16.795.467 m³ nel 2017). Una piccola percentuale dell'acqua scaricata, 120.126 m³, viene riutilizzata nei processi produttivi dell'impianto di Fusina.





Nella gestione delle acque di scarico gli aspetti maggiormente monitorati dal punto di vista ambientale sono relativi alla presenza di inquinanti, alla gestione di eventuali organismi patogeni negli impianti di depurazione e alla gestione dei fanghi derivanti dal processo depurativo ed alle emissioni (soprattutto dei composti dello zolfo) da depurazione delle acque reflue.

La qualità dell'acqua allo scarico degli impianti di depurazione viene intesa come percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata. Complessivamente si sono raggiunti alti livelli di abbattimento di indicatori e sostanze prese a riferimento per valutare l'efficacia depurativa.

Veritas e Asi hanno effettuato un costante e attento monitoraggio delle acque reflue trattate e restituite all'ambiente. Nel 2017 sono stati effettuati 42.060 controlli di parametri chimico-fisici e biologici su 1.716 campioni. Le analisi hanno evidenziato un'elevata percentuale di conformità ai limiti previsti dalla normativa. A livello strategico il Gruppo si è impegnato a definire obiettivi di miglioramento in merito alla gestione degli impatti ambientali significativi e nella gestione operativa di produzione e servizi minimizzando gli impatti ambientali diretti e indiretti. In particolare, gli obiettivi riguardano ad esempio la protezione delle fonti di approvvigionamento idrico e lo sviluppo delle reti di distribuzione dell'acqua, al fine di minimizzarne le perdite, e la gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione, che già operano nel rispetto delle normative nazionali e locali di protezione dell'ambiente e della laguna di Venezia.

EFFICIENZA MEDIA DELL'IMPIANTO IN PERCENTUALE DI ABBATTIMENTO

	2017 Abbattimento (%)	2016 Abbattimento (%)
BOD5	96,6%	96,4%
COD	93,3%	92,9%
TSS	96,5%	95,7%
Fosforo	91,8%	88,6%
Azoto	77,7%	76,2%

LE BANDIERE BLU DEL LITORALE

Da anni il Veneto è uno dei fiori all'occhiello del turismo italiano anche per quanto riguarda le Bandiere blu, il premio assegnato alle località turistiche balneari che rispettano criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio.

Nel giro di un decennio sono raddoppiate le località turistiche balneari che rispettano i criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio, passando da 4 località nel 2007 (Bibione, Eraclea, Jesolo e Cavallino-Treporti) alle 8 del 2016 (tra cui Bibione, Caorle, Eraclea, Jesolo, Cavallino-Treporti, Lido di Venezia e Sottomarina nel territorio di competenza di Veritas).

Il Gruppo Veritas partecipa attivamente al riconoscimento e mantenimento delle Bandiere blu nel litorale veneziano tramite investimenti e una attenta gestione dei propri impianti di depurazione, che garantiscono una elevatissima qualità delle acque reflue depurate restituite a mare, nonché tramite l'attività di raccolta e gestione dei rifiuti urbani, di quelli da spazzamento e spiaggiamento, con particolare riguardo alla loro riduzione e a una efficace raccolta differenziata.



IL RISPETTO DELLA BIODIVERSITÀ

Il Gruppo opera nel rispetto delle peculiarità territoriali, naturali e culturali, consapevole della straordinaria ricchezza di biodiversità presente nel territorio. In particolare una grossa parte del territorio è costituita dalla laguna di Venezia, la più vasta laguna costiera italiana, con una lunghezza di circa 50 chilometri e una larghezza compresa tra i 10 e gli 11 km. Un territorio compreso tra le storiche foci del Piave a nord-est e dell'Adige a sud-ovest, oggi tra le foci del Sile e del Brenta-Bacchiglione. Un luogo designato dall'Unesco come sito Patrimonio dell'umanità e registrata nel 1987 nella lista del Patrimonio naturale dell'umanità.

Il Gruppo Veritas opera all'interno di un contesto naturale ampio, caratterizzato da diversi siti considerati Zone di protezione speciale (ZPS) e Siti di importanza comunitaria (SIC). Aree che costituiscono la Rete ecologica europea Natura 2000, concepita ai fini della tutela della biodiversità europea. Ambiti territoriali designati in funzione della presenza e rappresentatività sul territorio di habitat e specie animali e vegetali, indicati negli allegati I e II della direttiva 92/43/cee Habitat e di specie di cui all'allegato I della direttiva 79/409/cee Uccelli ora direttiva 2009/147/ce.

Al fine di minimizzare gli impatti ambientali, il Gruppo intraprende azioni specifiche di tutela e salvaguardia ambientale, realizzando anche interventi migliorativi del territorio e valutando l'impatto sul contesto paesaggistico.

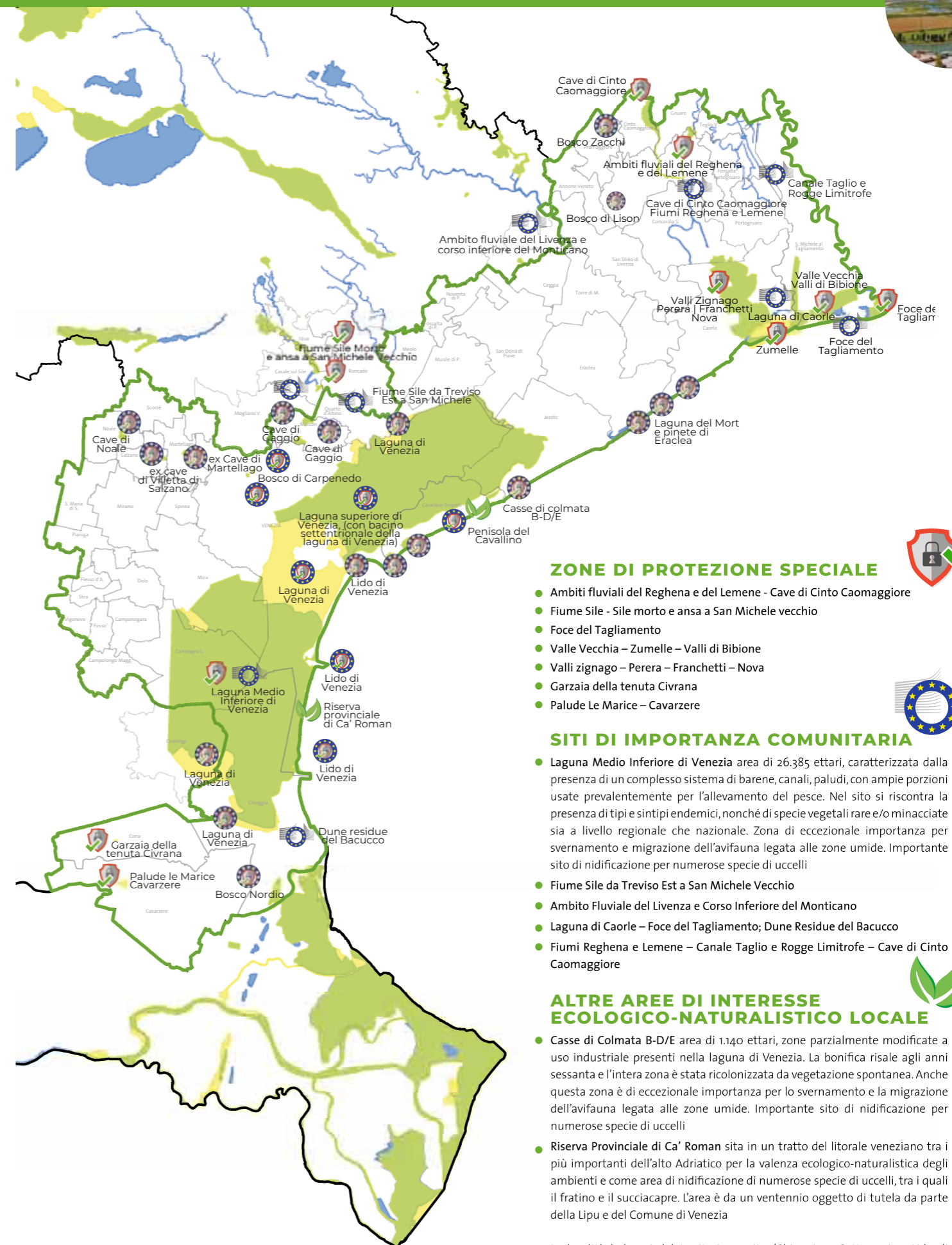
Nella progettazione e realizzazione degli impianti, Veritas si pone l'obiettivo di valorizzare la componente naturale, realizzando spazi che favoriscano la conservazione del patrimonio naturalistico locale.

La tutela di suolo, sottosuolo e falde acquifere è salvaguardata attraverso l'installazione e la corretta gestione di sistemi di contenimento che riducono il rischio di dispersione degli inquinanti nell'ambiente. Nella gestione delle discariche, anche nel caso di quelle dismesse, è infine garantita la presenza di presidi e opere necessarie per la gestione in sicurezza della fase di post chiusura, permettendo in superficie lo sviluppo di aree a verde, spesso adattate ad aree di rifugio e popolamento per la fauna locale.

DISLOCAZIONE DELLE AREE TULATE

ZONE DI PROTEZIONE SPECIALE CHE CONTENGONO O FANNO PARTE DI SITI DI IMPORTANZA COMUNITARIA

- **Laguna di Venezia** area di 55.209 ettari, caratterizzata dalla presenza di un complesso sistema di specchi d'acqua, foci fluviali, barene, canali, paludi, con ampie porzioni usate prevalentemente per l'allevamento del pesce e di molluschi. La zona è di eccezionale importanza per lo svernamento e la migrazione dell'avifauna legata alle zone umide
- **Penisola del Cavallino** area di 398 ettari, che comprende tre diverse aree litoranee (biotopi litoranei), inserite in un contesto antropizzato (strutture a vocazione turistica come campeggi e villaggi). L'ambiente naturale è caratterizzato dalla presenza di frammenti di sistemi dunali relitti o di recente formazione
- **Lido di Venezia** sottile diaframma di 150 ettari che delimita il territorio lagunare veneziano verso il mare aperto, con biotopi che fanno parte del sistema ambientale litoraneo. Le estremità sono soggette a processi di accumulo naturale di sabbia con conseguente formazione di un'ampia battigia e di sistemi di strutture dunali. Sistemi con alterazione dell'assetto geomorfologico dovuto alla forte pressione
- **Laguna Viva Medio Inferiore di Venezia**
- **Cave di Gaggio**
- **Bosco di Carpenedo**
- **Ex Cave di Martellago**
- **Bosco di Lison**
- **Ex Cave di Villetta di Salzano**
- **Laguna del Mort e Pinete di Eraclea**
- **Cave di Noale**
- **Bosco Zacchi**
- **Bosco Nordio**



ZONE DI PROTEZIONE SPECIALE

- **Ambiti fluviali del Reghena e del Lemene - Cave di Cinto Caomaggiore**
- **Fiume Sile - Sile morto e ansa a San Michele vecchio**
- **Foce del Tagliamento**
- **Valle Vecchia - Zumelle - Valli di Bibione**
- **Valli zignago - Perera - Franchetti - Nova**
- **Garzaia della tenuta Civrana**
- **Palude Le Marice - Cavarzere**



SITI DI IMPORTANZA COMUNITARIA

- **Laguna Medio Inferiore di Venezia** area di 26.385 ettari, caratterizzata dalla presenza di un complesso sistema di barene, canali, paludi, con ampie porzioni usate prevalentemente per l'allevamento del pesce. Nel sito si riscontra la presenza di tipi e sintipi endemici, nonché di specie vegetali rare e/o minacciate sia a livello regionale che nazionale. Zona di eccezionale importanza per svernamento e migrazione dell'avifauna legata alle zone umide. Importante sito di nidificazione per numerose specie di uccelli
- **Fiume Sile da Treviso Est a San Michele Vecchio**
- **Ambito Fluviale del Livenza e Corso Inferiore del Monticano**
- **Laguna di Caorle - Foce del Tagliamento; Dune Residue del Bacucco**
- **Fiumi Reghena e Lemene - Canale Taglio e Rogge Limitrofe - Cave di Cinto Caomaggiore**



ALTRE AREE DI INTERESSE ECOLOGICO-NATURALISTICO LOCALE

- **Casse di Colmata B-D/E** area di 1.140 ettari, zone parzialmente modificate a uso industriale presenti nella laguna di Venezia. La bonifica risale agli anni sessanta e l'intera zona è stata ricolonizzata da vegetazione spontanea. Anche questa zona è di eccezionale importanza per lo svernamento e la migrazione dell'avifauna legata alle zone umide. Importante sito di nidificazione per numerose specie di uccelli
- **Riserva Provinciale di Ca' Roman** sita in un tratto del litorale veneziano tra i più importanti dell'alto Adriatico per la valenza ecologico-naturalistica degli ambienti e come area di nidificazione di numerose specie di uccelli, tra i quali il fratino e il succiacapre. L'area è da un ventennio oggetto di tutela da parte della Lipu e del Comune di Venezia



Le località balneari del territorio servito (Chioggia - Sottomarina, Lido di Venezia, Cavallino-Treporti Lido, Jesolo Lido, Eraclea Mare, Caorle e San Michele al Tagliamento - Bibione) hanno tutte ottenuto la bandiera blu.



CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

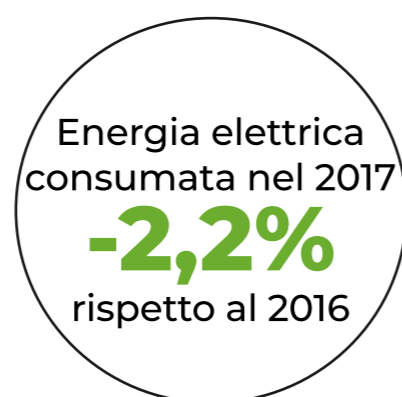
Le operazioni svolte all'interno del Gruppo Veritas sono per loro natura energivore, specialmente per quanto riguarda le attività di igiene ambientale e di fornitura del servizio idrico.

L'energia elettrica viene utilizzata principalmente per il funzionamento dei macchinari utilizzati negli impianti di smistamento e smaltimento dei rifiuti raccolti e negli impianti di sollevamento e di distribuzione delle acque, nella movimentazione delle acque reflue, nei processi di insufflazione dell'aria all'interno delle vasche di depurazione e per l'immissione in mare delle acque depurate.

Per quanto riguarda i consumi di combustibili, essi comprendono principalmente il carburante sfruttato dalle flotte aziendali (composte in parte da automezzi alimentati a Gpl e da veicoli elettrici), dai mezzi necessari allo svolgimento dei servizi cimiteriali e dagli automezzi e imbarcazioni utilizzate per le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti in terraferma e nel territorio lagunare, nonché per il funzionamento dei muletti, delle ruspe e degli altri automezzi utilizzati all'interno degli impianti di trattamento.

Per svolgere le proprie attività nel 2017, il Gruppo Veritas, inclusa Asi, ha consumato 134,8 GWh di energia elettrica (-2,2% rispetto al 2016), 2 milioni di m³ di gas naturale (+5% rispetto al 2016), 6 megalitri tra benzina, diesel, gasolio e GPL e 19 mila kg di gasolio da trazione (per i carburanti il confronto è inficiato da una raccolta parziale dei dati riferiti al 2016).

I consumi di energia elettrica e combustibili hanno portato all'emissione di 81.122 tonnellate di CO_{2eq}, di cui il 77% indirette, ossia dovute al consumo di energia elettrica acquistata, e il 23%



CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E COMBUSTIBILI

		Elettricità (KWh)	Gas naturale (m ³)	Gas naturale da trazione (kg)	Gasolio (l)	Benzina (l)	GPL (l)
Comparto industriale	2017	34.941.549	817.484	0	768.681	0	6.400
	2016	37.031.914	708.812	0	670.103	0	6.900
Servizi ambientali	2017	2.149.013	301.854	17.336	4.742.769	126.558	22.628
	2016	1.956.769	369.682	0	3.114.971	102.015	897
Servizio idrico integrato	2017	95.512.616	173.004	1.442	298.953	119.527	681
	2016	97.122.386	159.419	0	213.702	101.795	62
Altri servizi	2017	2.197.661	752.066	450	42.786	33.329	16.753
	2016	1.772.554	709.193	0	30.160	19.745	856
TOTALE	2017	134.800.839	2.044.408	19.228	5.853.189	279.414	46.462
	2016	137.883.623	1.947.106	0	4.028.936	223.555	8.716

dirette, ovvero dovute al consumo di combustibili e all'autoproduzione di energia elettrica.



La diminuzione delle emissioni indirette del 2,2% rispetto all'anno precedente è coerente con il calo registrato nell'utilizzo di elettricità da parte del Gruppo, mentre l'aumento delle emissioni dirette risente di una raccolta parziale dei dati relativi al 2016.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DA FONTI ENERGETICHE (in CO_{2eq})

	2017	2016
Indirette da elettricità	62.697	64.131
Dirette da autoproduzione di biogas	576	1.008
Dirette da autoproduzione di biomassa	1	1
Dirette da gas naturale	2.952	2.607
Dirette da gasolio	14.262	10.541
Dirette da benzina	586	661
Dirette da GPL	47	12
TOTALE	81.122	78.962

Di seguito vengono riportate le emissioni di CO_{2eq}, sia secondo il metodo location based e sia secondo il metodo market based. Il primo riflette l'intensità delle emissioni delle reti nazionali da cui l'organizzazione si approvvigiona, utilizzando fattori di emissione calcolati mediamente su tutte le fonti di energia che vengono immesse in rete. Il secondo misura le emissioni legate al consumo di energia elettrica che un'organizzazione ha scelto (o non ha scelto) di acquistare a specifiche condizioni contrattuali, eventualmente prediligendo fonti rinnovabili di energia.

CONFRONTO EMISSIONI LOCATION BASED E MARKET BASED

	2017	2016
 Emissioni da scelta energetica del Gruppo Veritas	62.697	64.131
 Emissioni da mix energetico nazionale	50.550	51.706





LE ENERGIE RINNOVABILI DEL GRUPPO VERITAS



Attraverso la controllata Vier e in linea con la direttiva 2012/27/UE, il Gruppo Veritas porta avanti numerose iniziative nel campo dello sviluppo e applicazione delle energie rinnovabili. Testimonianza di questo approccio è l'installazione di pannelli fotovoltaici nelle proprie sedi aziendali, sulle coperture delle discariche e in molti edifici comunali, quali scuole, chiese, impianti sportivi ma anche aziende agricole, studi professionali, discariche, piscine, residenze per anziani e parcheggi per una potenza installata complessiva di 3 MW e un impatto ambientale molto basso.

Il più importante tra i 38 impianti operativi in tutta l'area metropolitana di Venezia è quello realizzato nell'ex discarica di Noale, un impianto fisso della potenza di 1 MW. Grazie agli impianti fotovoltaici installati la principale sede direzionale operativa è quasi totalmente autosufficiente dal punto vista energetico.

Il Gruppo Veritas ha inoltre intrapreso un percorso volto alla produzione di energia rinnovabile da fonti alternative, con particolare riferimento al biogas. Tale biocarburante favorisce lo sviluppo di un'economia circolare, passando attraverso un ciclo virtuoso dei rifiuti per arrivare a garantire una riduzione delle emissioni di gas serra. Il biogas prodotto dalla frazione umida della raccolta differenziata può essere convertito in elettricità e

calore o utilizzato sotto forma di biometano come combustibile per i trasporti e immesso nella rete del gas naturale (per l'industria, il riscaldamento, la cottura ecc.). Il Gruppo ha avviato anche una un'importante sperimentazione per la produzione di idrometano, miscela di biometano contenente dal 15 al 30% di idrogeno, sostanza, quest'ultima, che può essere prodotta dalla gassificazione di fanghi biologici o per via biologica da microalghe. Grazie ai propri impianti fotovoltaici e all'installazione di un impianto a biomassa, il Gruppo Veritas ha prodotto 4,6 GWh di energia elettrica pulita. Ha inoltre ottenuto 2.595 tonnellate di biogas da fanghi biologici residuali del processo di depurazione delle acque reflue. Produzioni in aumento rispetto all'anno precedente, e che arrivano a rappresentare il 3% dell'energia elettrica complessivamente consumata e permesso di evitare l'emissione di 1.552 tonnellate di CO_{2eq}.

1.552 t
di CO_{2eq} evitate
grazie
all'autoproduzione
di energia
rinnovabile

	2017	2016
Elettricità (kWh)	4.139.091	4.663.527
di cui consumata	332.000	782.523
di cui venduta/ immessa in rete	3.807.091	3.881.004
Biogas prodotto e autoconsumato (t)	2.595	2.070



ASCOLTO E
COINVOLGIMENTO DI
CITTADINI,
LAVORATORI,
FORNITORI





LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

Veritas, Alisea e Asvo prevedono, nei diversi comuni gestiti, modalità di raccolta dei rifiuti diversificate, pensate per massimizzare l'efficacia della raccolta in funzione delle diverse caratteristiche del territorio e dei flussi di visitatori e turisti, secondo standard condivisi con i Comuni.

I metodi di raccolta sono organizzati per agevolare e sostenere la raccolta differenziata (vetro-plastica-lattine, carta, organico, verde e ramaglie, secco indifferenziato, olio usato) da parte dei circa 880.000 cittadini e dei numerosi turisti che gravitano ogni anno sul territorio, oltre 20 milioni nella sola Venezia.

Le modalità di raccolta si dividono in stradale con calotte (7 comuni e 350.000 abitanti), porta a porta (21 comuni e 240.000 abitanti) e raccolta mista (17 comuni e 290.000 abitanti). Lo sforzo delle società è di portare a compimento la standardizzazione di mezzi e attrezzature nonché dei sistemi di gestione.

Per andare incontro alle specifiche necessità delle utenze commerciali e industriali, oltre alla raccolta stradale, sono stati introdotti servizi *ad hoc* per le singole attività.

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani avviene anche attraverso i 36 centri di raccolta dislocati in maniera capillare sul territorio servito, oltre ad ecomobili, ecocamper ed ecofurgoni che raccolgono i piccoli ingombranti. In particolare, gli ecomobili sono presenti in zone selezionate delle città secondo un calendario prestabilito.

MODELLI ORGANIZZATIVI DI RACCOLTA PENSATI IN FUNZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI COMUNI SERVITI

raccolta stradale con calotte 7 comuni (350.000 abitanti)



Raccolta del rifiuto urbano con contenitori posizionati su strade o aree pubbliche, con accesso controllato attraverso una chiave che viene fornita ai singoli utenti. Il sistema permette il conferimento senza l'obbligo di rispettare orari e date prestabilite. Vengono utilizzate anche isole interrante.

raccolta porta a porta 21 comuni (240.000 abitanti)



Raccolta del rifiuto di ogni singola utenza. Il prelievo avviene in orari e date prestabiliti, in cui gli utenti espongono i contenitori all'esterno della loro casa.

raccolta mista 17 comuni (290.000 abitanti)



Modalità di raccolta differente per frazione merceologica (l'esempio più diffuso è l'adozione della raccolta porta a porta per la frazione umida e di quella stradale per la frazione secca) o per area urbana (raccolta domiciliare nei centri storici e stradale nelle aree periferiche).

METODOLOGIE DI RACCOLTA E PERCENTUALE RACCOLTA DIFFERENZIATA PER COMUNE

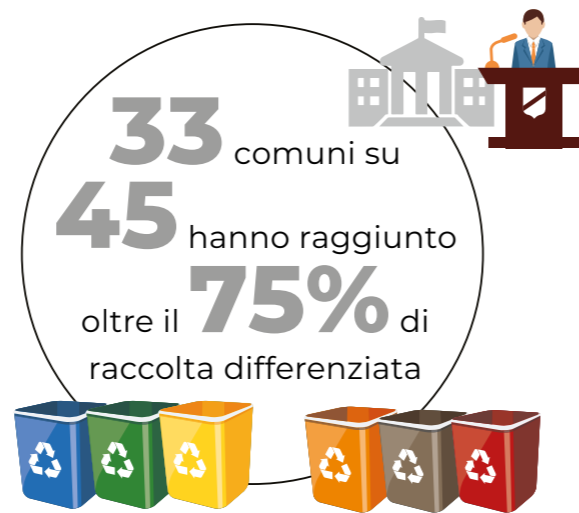




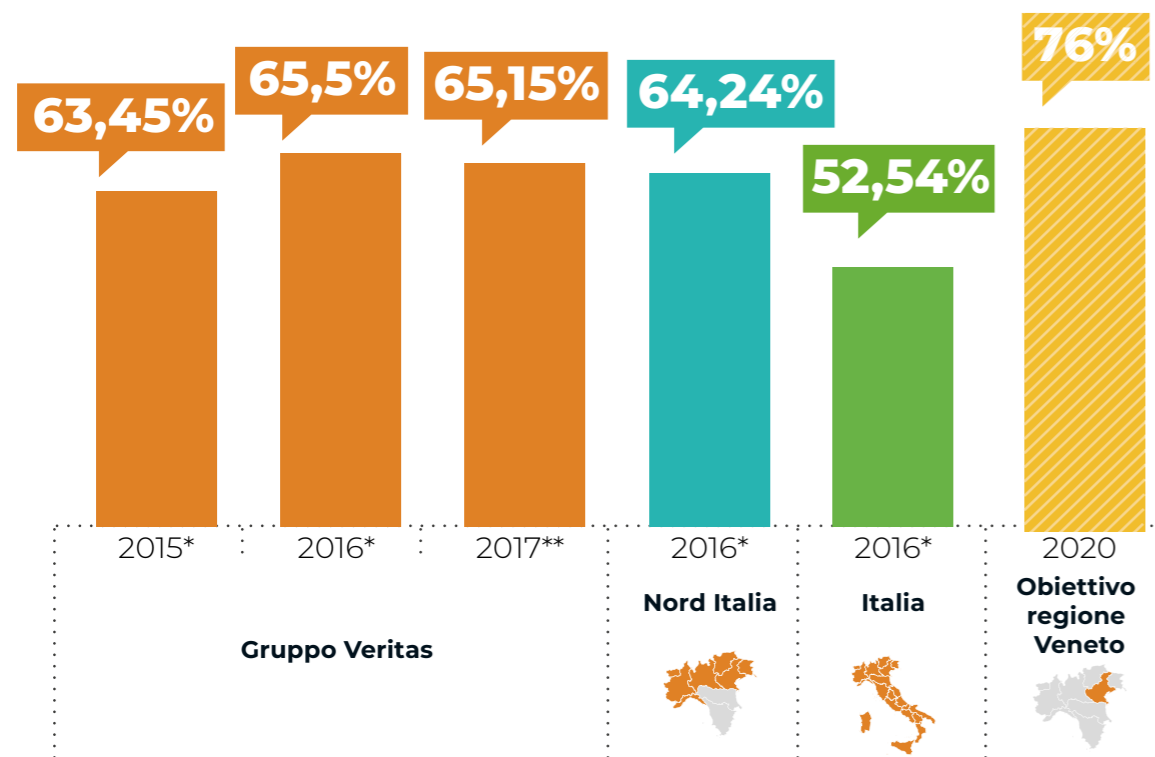
Le modalità e il servizio di raccolta rifiuti, organizzati sulla base delle esigenze di ogni singolo Comune, hanno permesso al Gruppo di raggiungere valori di raccolta differenziata percentuale superiori alla media nazionale e del Nord Italia.

Grazie alla gestione del Gruppo Veritas, la raccolta differenziata in provincia di Venezia è passata dal 37,4% del 2007 al 65,2% nel 2017 e 39 dei 45 comuni serviti hanno raggiunto la soglia del 70%, con punte di oltre l'80% in quelli più virtuosi.

La città metropolitana di Venezia si colloca ai vertici della classifica per percentuale di differenziata tra le città metropolitane italiane.



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DI GRUPPO



Dati ISPRA

*Dato calcolati secondo il DM 2016 applicato da ArpaV

PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLE CITTÀ METROPOLITANE NEL 2016

(% di raccolta e produzione per abitante di rifiuti differenziati)

	% raccolta differenziata	Kg/ab* anno rd
Venezia	65,2%	396,4
Milano	64,3%	303,5
Firenze	56,8%	341,3
Bologna	55,9%	318,6
Torino	52,7%	241,2
Cagliari	51,4%	237,3
Napoli	47,0%	228,6
Roma Capitale	42,3%	229,7
Genova	40,1%	204,9
Bari	36,3%	173,3
Reggio Calabria	24,9%	101,2
Palermo	18,5%	88,8
Messina	14,3%	67,8
Catania	10,4%	48,8

Fonte: ISPRA 2016

Nel 2017 sei comuni gestiti dal Gruppo hanno ottenuto la certificazione di comuni rifiuti free da Legambiente, grazie a una raccolta differenziata che ha superato il 65% e una produzione di residuo secco (esclusi i rifiuti ingombranti) sotto i 75 kg pro capite. Si tratta di comunità particolarmente virtuose.

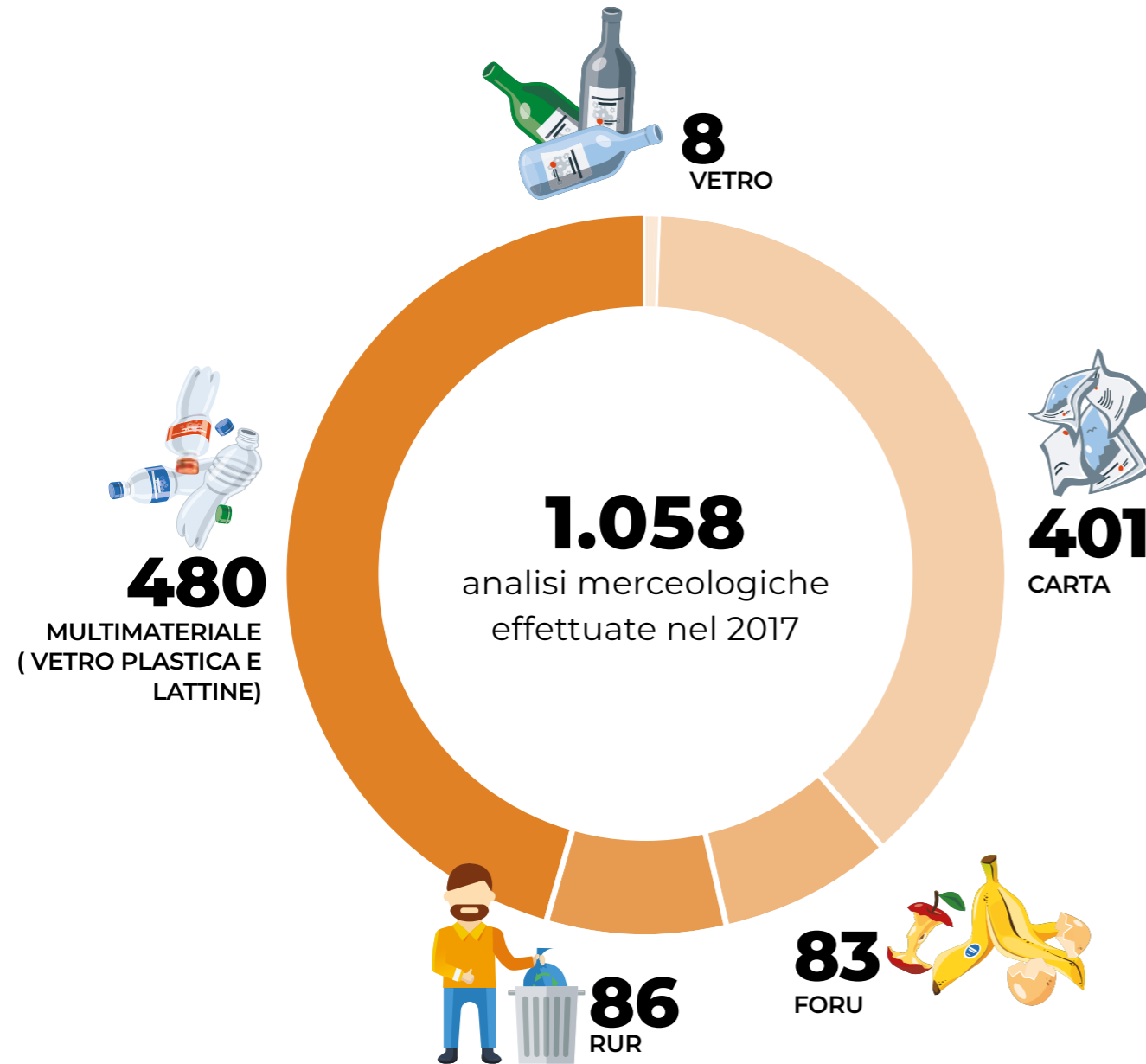
Risultati a cui hanno contribuito l'impegno dei

cittadini per una attenta raccolta differenziata, la presenza di ecocentri itineranti per incentivare il corretto conferimento e il riciclo degli oggetti, l'ampliamento degli orari di apertura dei centri di raccolta e, nei comuni che lo hanno richiesto, considerato l'elevato numero di abbandoni illeciti, l'introduzione di ispettori ambientali a controllo del giusto conferimento dei rifiuti.

	Differenziata	Secco Procapite
Fossalta di Piave (4.126 abitanti)	85%	61,5 kg
Ceggia (6.145 abitanti)	85%	57,6 kg
Mira (38.983 abitanti)	80%	64,9 kg
Campagna Lupia (7.285 abitanti)	80%	73,3 kg
Campolongo Maggiore (10.541 abitanti)	79%	69,8 kg
Camponogara (13.174 abitanti)	79%	71,6 kg



ANALISI MERCEOLOGICHE EFFETTUATE NEL TERRITORIO SERVITO 2017



GLI ISPETTORI AMBIENTALI

Gli ispettori ambientali hanno l'obiettivo di potenziare le azioni di prevenzione e controllo ambientale per arginare i fenomeni di abbandono incontrollato dei rifiuti e del conferimento non corretto degli stessi. Hanno funzioni di accertamento delle violazioni amministrative in materia di rifiuti ed elevano verbali laddove riscontrino una violazione delle norme per le quali i regolamenti comunali sui rifiuti o le ordinanze in materia prevedano multe. Svolgono inoltre un'azione preventiva di presidio informativo e di prevenzione per gli utenti civili, industriali, artigianali e commerciali, con il compito di sensibilizzare il cittadino e l'utente sulle regole del conferimento dei rifiuti. Il duplice servizio di informazione e controllo ha permesso di ridurre negli anni i comportamenti scorretti da parte della cittadinanza. Nel 2017, i 22 ispettori ambientali attivi in 21 Comuni, oltre alle normali ispezioni di routine, hanno effettuato 30.304 rilievi e ispezioni su richiesta della cittadinanza, della Polizia municipale, dei Comuni o di Veritas, 4.894 azioni di informazione ed educazione all'utenza in luogo dei verbali, 2.659 verbali e 2.273 verifiche di corretto pagamento della Tari.



LA QUALITÀ DELL'ACQUA E DEL SERVIZIO UTENTI PER L'IDRICO

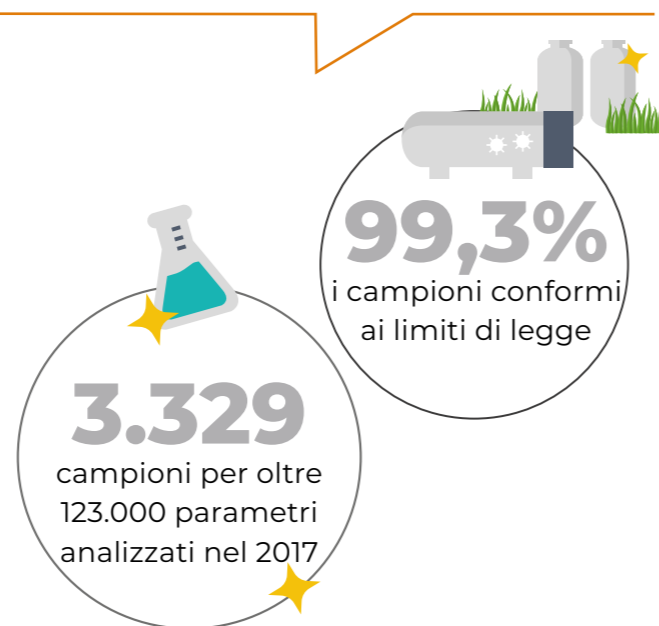
Il Gruppo Veritas garantisce la distribuzione di acqua potabile di qualità tramite un'attenta attività di monitoraggio continuo effettuato da un sistema telematico a controllo centralizzato lungo tutta la filiera idropotabile, dal punto di approvvigionamento fino al punto di consegna all'utenza.

Nel 2017 il laboratorio di Veritas, accreditato ai sensi della norma UNI EN ISO 17025:2005, ha analizzato 2.424 campioni raccolti dalle reti di distribuzione di Veritas e Asi a valle del processo di depurazione per oltre 100 mila parametri chimico-fisici e microbiologici, verificando i limiti di legge per tutti i parametri di potabilità. Le analisi svolte hanno riscontrato un numero esiguo (lo 0,74%) di campioni non conformi alla normativa.


La qualità dell'acqua è controllata in maniera indipendente anche dall'Arpav e dalle Ulss competenti cui spetta il giudizio di potabilità.

I risultati aggiornati e puntuali delle analisi dell'acqua distribuita svolte da Veritas sono accessibili tramite la pagina dedicata del sito internet aziendale.

Il monitoraggio della risorsa idrica garantisce agli utenti la potabilità, la salubrità e la qualità dell'acqua, dalla sorgente al rubinetto.



IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

	2017	2016
 N. minimo di campioni che Veritas era tenuta ad eseguire nell'anno	1.089	1.074
 N. di campioni analizzati da Veritas e di cui a valle della potabilizzazione	3.329 2.424	2.875 1.998
 N. parametri analizzati su campioni raccolti a valle della potabilizzazione	123.177	54.780
 Tasso campioni non conformi	0,7%	1,3%
 Incidenza ordinanze di non potabilità	-	-

VERITAS E GLI INQUINANTI EMERGENTI

Dal 2010 Veritas pone particolare attenzione agli inquinanti emergenti. Si tratta di sostanze diffuse da tempo come farmaci, prodotti per la cura personale, cosmetici, disinfettanti, detersivi. La rilevazione di tali sostanze richiede tecniche analitiche sofisticate e all'avanguardia: uno spettrometro di massa molto evoluto identifica le molecole, rilevandone anche quantità infinitesimali (dell'ordine di parti per trilione).

Oggi Veritas è in grado di ricercare una lista di ben 198 sostanze ritenute rilevanti poiché considerate una minaccia per la salute. In particolare nel 2016 e nel 2017 sono state implementate determinazioni di parametri di estrema rilevanza soprattutto nell'ambito delle acque destinate al consumo umano quali sostanze perfluoroalchiliche, glifosate e AMPA, DACT e antiparassitari triazinici, acrilammide. L'acqua prelevata dalle falde acquifere e dai fiumi viene quindi analizzata e immessa nella rete dopo i processi di potabilizzazione che garantiscono il rispetto degli standard di qualità nazionali e internazionali.

I livelli di qualità delle prestazioni offerte da Veritas per il servizio idrico ai propri utenti sono regolati dalla Carta dei servizi che recepisce gli standard minimi di qualità contrattuale fissati dall'Autorità nazionale per tutto il territorio italiano. A garanzia degli utenti sono previsti indennizzi automatici pari a 30 euro o multipli in caso di mancato rispetto degli standard. Veritas ha raggiunto livelli di rispetto degli standard di qualità contrattuale generalmente superiori alla media dei gestori idrici italiani. Nel 2017 gli standard previsti sono stati rispettati per il 95,4% delle prestazioni erogate.

Il **95,4%** delle prestazioni di qualità contrattuale erogate ha rispettato gli standard





CUSTOMER SATISFACTION

PRESTAZIONI DI QUALITÀ GENERALMENTE MIGLIORI DELLA MEDIA ITALIANA

	Indicatore	Tempo medio	Standard di servizio ARERA	Performance Veritas II sem 2017	Performance media dei gestori idrici italiani anno 2017
Avvio/chiusura del rapporto contrattuale	Attivazione della fornitura	5 giorni		98,8%	90,6%
	Disattivazione della fornitura	7 giorni		96,7%	93,0%
	Subentro nella fornitura senza modifiche al misuratore	5 giorni		98,7%	96,1%
	Riattivazione in seguito a morosità	2 giorni feriali		100%	97,2%
	Voltura della fornitura	5 giorni		99,7%	98,4%
	Esecuzione allaccio idrico con lavori semplici	15 giorni		98,8%	90,7%
Gestione del rapporto contrattuale	Risposta a reclami	30 giorni		98,6%	92,9%
	Tempo emissione fattura	45 giorni		100%	98,6%
	Rettifica di fatturazione	60 giorni		96,6%	98,1%
	Risposta a richiesta scritta di informazioni	30 giorni		97,8%	93,9%
	Tempo di arrivo pronto intervento	3h		100%	85,3%
	Verifica del misuratore	10 giorni		94,1%	89,0%



Il monitoraggio delle performance di Veritas si riferisce al secondo semestre del 2017

Il Gruppo Veritas rileva annualmente il grado di soddisfazione degli utenti in un'ottica di miglioramento continuo del servizio offerto sulla base delle esigenze espresse dai cittadini. Le indagini di customer satisfaction realizzate sono indirizzate sia agli utenti domestici sia alle attività commerciali e prendono in esame tutte le attività svolte dal Gruppo (igiene urbana, idrico e altri servizi offerti).

Un orientamento all'ascolto volto a promuovere la partecipazione e a raccogliere idee e suggerimenti al fine di impostare azioni di miglioramento dei servizi in base ai riscontri ottenuti.

Nel 2017 gli indici di soddisfazione sia per la

qualità generale dei servizi (igiene ambientale e idrico), sia come risultato dell'aggregazione della valutazione dei singoli aspetti dei servizi analizzati, risultano superiori allo standard nazionale e del triveneto, nonché in miglioramento rispetto al 2016. Le percentuali di utenti soddisfatti dal servizio sono superiori all'87% per tutti i settori di attività, con una valutazione maggiormente positiva per le attività di igiene ambientale rispetto all'idrico.

Risultati molto confortanti che rispecchiano la percezione qualitativamente positiva degli standard del Gruppo e dell'impegno nei servizi erogati.



INDICE DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

(% di clienti domestici e non domestici soddisfatti sul totale)

	Veritas	Alisea	Asvo	STD Triveneto	STD Nazionale
Generale	95,3 (92,9 nel 2016)	97,5 n.d.	97,8 (97,1 nel 2016)	92,2 (91,8 nel 2016)	88,3 (88 nel 2016)
Sintetico	87 (86,1 nel 2016)	91,8 n.d.	91,6 (89,4 nel 2016)	84,9 (84,2 nel 2016)	80,5 (80,4 nel 2016)



INDICE DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

(% di clienti domestici soddisfatti sul totale)

	Veritas	Asi (dato del 2016)	STD Triveneto	STD Nazionale
Generale	96,1 (94 nel 2016)	91,8	92,6 (92,3 nel 2016)	87,6 (88,9 nel 2016)
Sintetico	87,4 (84,6 nel 2016)	87,3	85,4 (84,1 nel 2016)	82,8 (82,2 nel 2016)

INDICE DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

(% di clienti soddisfatti sul totale)

	Veritas
Generale	97,5
Sintetico	92,9





IL COSTO DEL SERVIZIO

Più nel dettaglio, la maggior parte degli aspetti analizzati ottiene un punteggio superiore al 7 su una scala da 1 a 10.

Tra gli aspetti che ottengono il maggior gradimento da parte degli utenti figurano:

- ✓ per gli aspetti relazionali, la cortesia e la competenza del personale, la facilità di lettura e la comprensione delle informazioni e la frequenza e la puntualità delle informazioni;
- ✓ per gli aspetti del servizio di igiene ambientale, gli orari e la frequenza della raccolta porta a porta, degli ingombranti a domicilio e le attività svolte da ecocentri, ecomobili ed ecofurgoni;
- ✓ per gli aspetti del servizio idrico, la continuità sia di erogazione dell'acqua sia dell'attività di fognatura e la tempestività nell'attivazione/nel subentro/nella voltura delle forniture.

Gli aspetti che nel corso degli anni sono stati valutati come insoddisfacenti riguardavano il tempo di attesa agli sportelli, di risposta ai reclami e la difficoltà di accesso telefonico per comunicare con l'azienda. Per questo motivo è stato internalizzato il contact center, sono stati assunti nuovi operatori telefonici e aperti sportelli in tutto il territorio servito. Per quanto riguarda l'igiene ambientale, gli utenti chiedevano delle azioni di miglioramento per la pulizia delle strade, per l'odore dei contenitori e per la raccolta dei rifiuti. Anche sulla base di queste segnalazioni, l'azienda ha introdotto il porta a porta in modo esclusivo in 21 comuni e misto in 17 comuni. Nel centro storico a Venezia è stata modificata la modalità di raccolta dei rifiuti passando a un sistema misto con punti di auto-conferimento la mattina molto presto e porta a porta nelle ore successive, utile a combattere la problematica dei gabbiani che distruggevano i sacchetti. Sul fronte della differenziata, è stato attivato il servizio di ecomobile ed ecofurgone, ossia degli ecocentri itineranti, per incentivare il corretto conferimento e il riciclo degli oggetti. Sono stati anche ampliati gli orari di apertura dei centri di raccolta e, nei comuni che lo richiedono dato l'elevato numero di abbandoni illeciti, sono presenti gli ispettori ambientali.

IL TRIBUTO E LA TARIFFA RIFIUTI

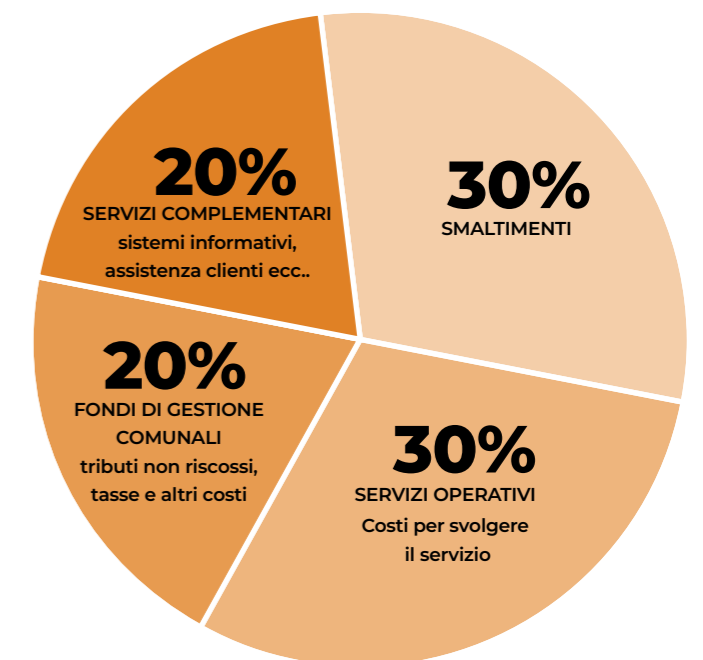
Per legge i costi di gestione del servizio rifiuti devono essere interamente coperti con le tariffe applicate all'utenza.

Il tributo sui rifiuti (Tari o Tarip, in caso di tariffa puntuale) è un'imposta comunale e rappresenta il corrispettivo a copertura di tutti i costi di esercizio e di quelli relativi agli investimenti. Viene definita ogni anno dalle diverse amministrazioni comunali attraverso una delibera di consiglio.

I costi complessivi di gestione dipendono da molteplici fattori, quali le caratteristiche di svolgimento del servizio, la presenza e frequenza dello spazzamento e lavaggio strade, l'incidenza del turismo, la conformazione del territorio, la tipologia impiantistica utilizzata e gli investimenti realizzati, la percentuale di raccolta differenziata raggiunta, il costo del trattamento dei materiali differenziati negli impianti di recupero e smaltimento, nonché i costi generali di funzionamento e quelli amministrativi: il personale operativo e quello per l'assistenza agli utenti, per la riscossione e il recupero crediti ecc.

Nel 2017 in 12 dei 45 comuni gestiti dal gruppo Veritas è stata applicata la tariffa a corrispettivo. Nel 2018, il Gruppo Veritas completerà lo sviluppo dei sistemi e dei processi per la gestione integrata della tariffa puntuale anche nei tre comuni di San Donà di Piave, Meolo e Quarto d'Altino. Nei restanti comuni si applica il tributo Tari.

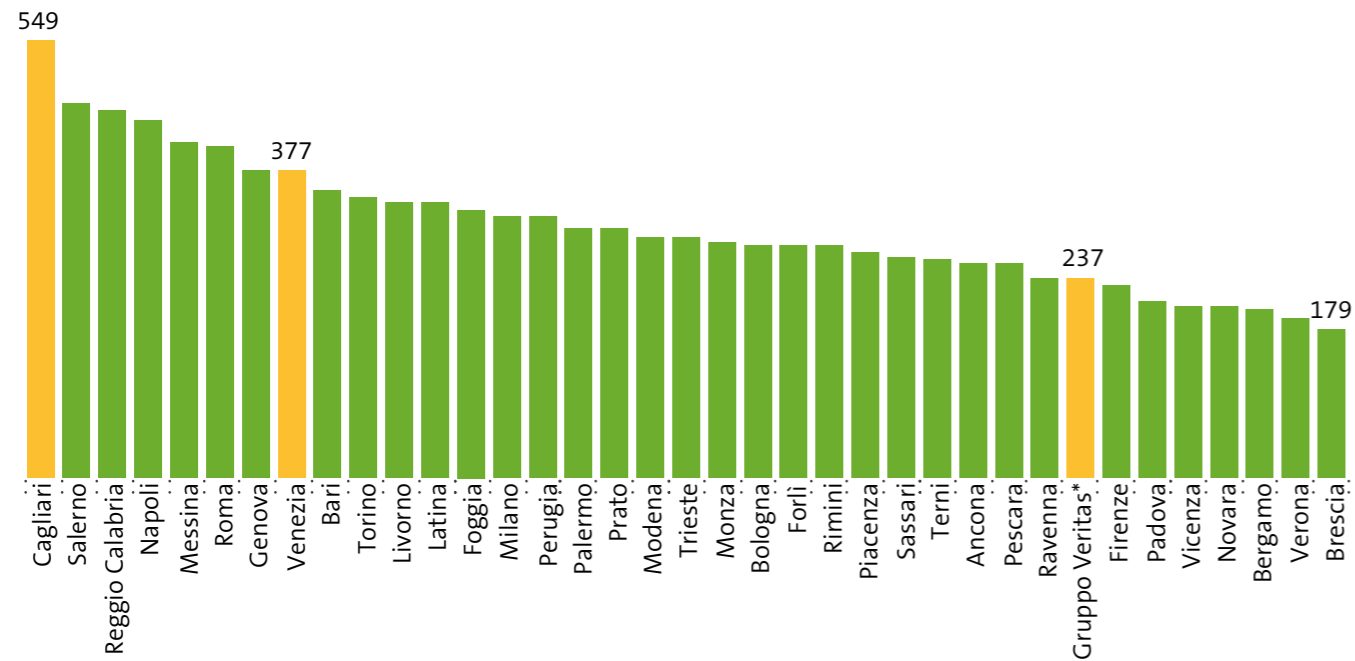
COSA SI PAGA CON LA TARI?





SPESA ANNUA SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER LE FAMIGLIE 2017

Famiglia tipo di 3 componenti con un'abitazione di 100 m² (euro)



*Spesa media per i comuni serviti da Veritas, Alisea e Asvo, esclusi i comuni a tariffa puntuale e il Comune di Venezia

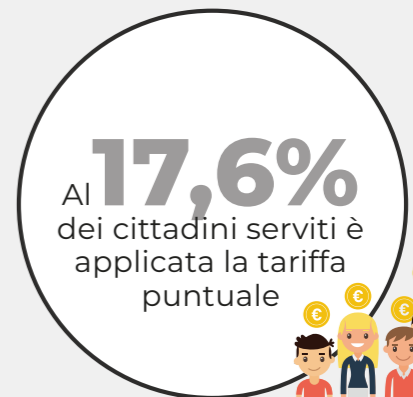
Fonte: elaborazioni Laboratorio REF Ricerche su dati gestori

LA TARIFFA CORRISPETTIVA PUNTUALE (TARIP)

La tariffa puntuale (Tarip) incarna il principio comunitario secondo cui “chi inquina paga” ed è dunque in grado di garantire maggiore equità e responsabilizzazione delle utenze, promuovendo comportamenti virtuosi orientati al contenimento della produzione di rifiuti e alla loro corretta differenziazione.

La Tarip è infatti calcolata sull'effettiva produzione del rifiuto indifferenziato residuo (determinabile in base al peso, volume o numero dei prelievi di sacchi o bidoni registrati tramite trasponder), secondo il principio comunitario “paga quanto produci”, oltre che in base al numero di componenti della famiglia e alla superficie dell'abitazione. Il numero di componenti familiari determina il numero di svuotamenti minimi del contenitore del secco non riciclabile (quota variabile minima) che ogni utente è tenuto a pagare.

Il calcolo della tariffazione sull'effettiva produzione di rifiuti indifferenziati residui permette alle utenze più virtuose di pagare meno, sganciando la tariffa dalla quota relativa ai cosiddetti servizi indivisibili pur garantendo la copertura totale dei costi del servizio.



LA TARIFFA IDRICA

Secondo i principi comunitari la tariffa del servizio idrico integrato deve garantire la copertura dei costi di gestione e di investimento.

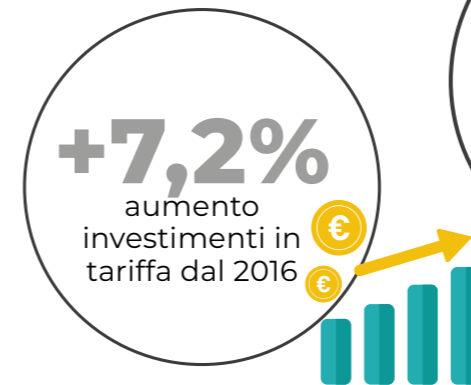
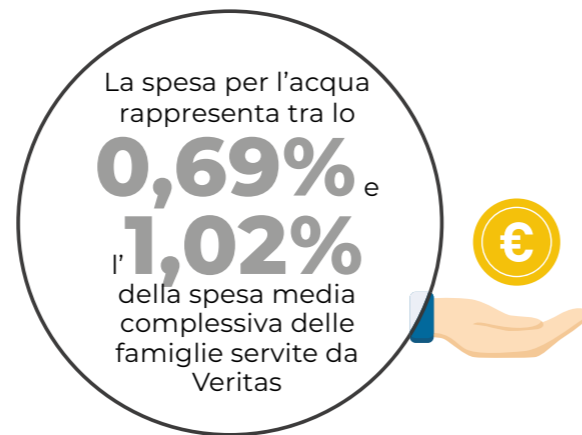
Le tariffe idriche di Veritas nei 36 comuni (e quindi comprendendo anche gli 11 comuni che erano serviti da Asi prima della fusione) sono calcolate a partire dai costi sostenuti, che vengono riconosciuti solo se coerenti con i criteri indicati dall'Autorità nazionale (Arera) e rigorosamente vagliati dal Consiglio di bacino Laguna di Venezia. Il metodo predisposto da Arera per la determinazione delle tariffe si basa sulla centralità del legame tra costi effettivamente sostenuti e tariffa applicata e bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità tariffaria per gli utenti.

La bolletta idrica non riguarda solo la risorsa acqua, ma va a spendere un servizio complesso che include il prelievo dell'acqua dalla natura, la sua disinfezione o potabilizzazione, le analisi di laboratorio a controllo della qualità dell'acqua.





potabile, il suo trasporto fino alle abitazioni, la raccolta delle acque reflue e il loro trattamento e controllo volto a riportarle a uno stato qualitativo adeguato alla loro reimmissione in natura, nonché la manutenzione di reti e impianti. La tariffa serve anche a raccogliere le risorse finanziarie per migliorare il servizio con investimenti in nuove opere e interventi di miglioramento delle reti e del patrimonio di infrastrutture presenti nel territorio.

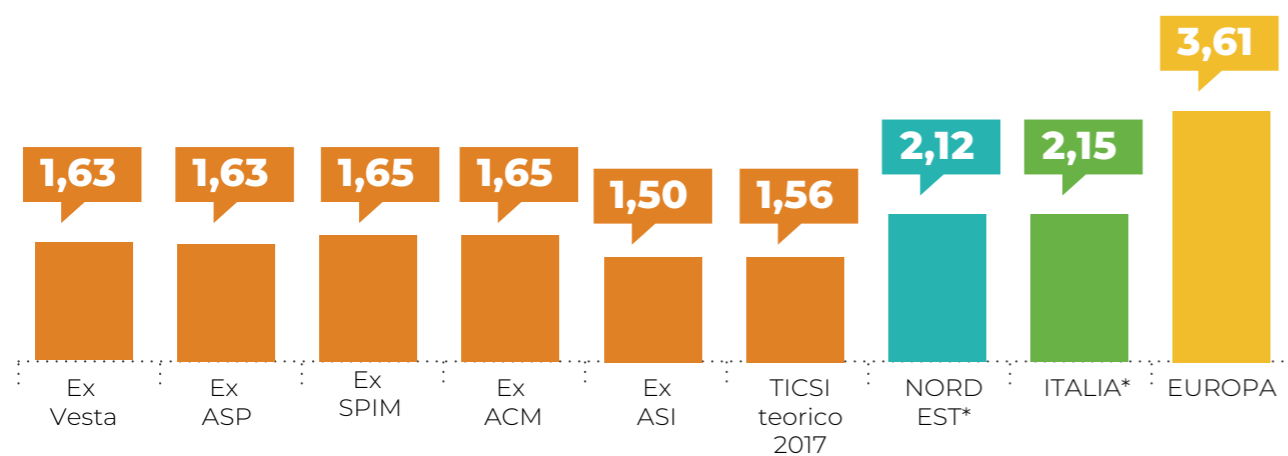


Dentro la bolletta ci sono la realizzazione di molte opere e il lavoro di **persone qualificate**, necessari a garantire la **massima trasparenza dell'acqua** e del servizio



SPESA IDRICA PER LE FAMIGLIE 2017

Famiglia tipo di 3 componenti e consumo annuo di 150 m³ (euro/m³)



*Media Italiana calcolata sui capoluoghi di provincia con tariffe approvate o in via di approvazione dal regolatore nazionale

Fonte: elaborazioni Laboratorio REF Ricerche su dati gestori



VERSO UNA TARIFFA PRO-CAPITE, SOLIDALE E VOLTA ALLA QUALITÀ

Nel corso del 2018 le gestioni sono chiamate da Arera a rivedere le tariffe stabilite per gli anni 2018-2019. Le tariffe devono riflettere i costi effettivamente sostenuti dalle gestioni nel biennio precedente e integrare le nuove componenti tariffarie previste dalle misure introdotte dalla stessa autorità per:

- favorire il miglioramento delle prestazioni tecniche all'utenza (qualità tecnica);
- tutelare le utenze domestiche in condizioni di disagio economico (bonus idrico).

La rideterminazione delle tariffe, deve tener conto anche della riforma dei corrispettivi tariffari volta a garantire l'erogazione del consumo minimo essenziale di acqua, 50 lt pro capite giorno, a tariffa agevolata e ad arrivare ad un corrispettivo più equo, calcolato sul numero di componenti familiari (tariffa pro capite). La riforma ha inoltre lo scopo di razionalizzare e omogeneizzare l'articolazione tariffaria su tutto il territorio nazionale.



LE PERSONE DEL GRUPPO

Il Gruppo si avvale per l'erogazione dei propri servizi di circa 3.000 dipendenti, appartenenti a differenti categorie professionali e suddivisi nelle *business unit* esistenti (servizi d'igiene ambientale, servizio idrico integrato, servizi urbani collettivi ed energia, staff), quotidianamente impegnati in diverse tipologie di lavoro necessarie a garantire l'efficienza e l'efficacia nello svolgimento di tutte le attività del Gruppo.

La vocazione turistica del territorio servito richiede inoltre il ricorso a lavoratori stagionali, per garantire la qualità delle prestazioni svolte, in particolare per le attività di spazzamento, raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, a fronte di un numero di persone che usufruiscono dei servizi erogati che può variare notevolmente durante l'anno in relazione a maggiori flussi stagionali nelle località di interesse turistico o in concomitanza con festività tradizionali.

A fine 2017 il personale dipendente del Gruppo era formato da 3.006 persone, di cui 2.473 uomini (l'82%) e 533 donne (il 18%).








Si può notare come la percentuale di uomini, rispetto alle donne, salga nelle mansioni maggiormente operative e che prevedono movimentazione manuale dei carichi, mentre le donne prevalgono nelle mansioni amministrative. I lavoratori appartenenti a categorie protette sono 132, nel pieno rispetto della normativa di riferimento. In tal senso, il Gruppo sottoscrive convenzioni per l'inserimento di personale svantaggiato e/o disabile, attraverso l'attivazione di appositi tirocini con la collaborazione di associazioni ed enti preposti alla promozione di questa tipologia d'inserimento lavorativo (Associazione nazionale fra invalidi e mutilati del lavoro, Onlus per l'integrazione di immigrati sul suolo italiano e per il recupero di donne vittime di violenza domestica).

All'interno del Gruppo Veritas, le categorie professionali maggiormente rappresentate sono quelle di impiegati (amministrativi e tecnici) e operai, rispettivamente circa il 30% e 67% del totale dei dipendenti. Per la natura *labour intensive* dei servizi erogati, operai e impiegati tecnici rappresentano oltre il 76% del totale della popolazione aziendale.

Il Gruppo è in crescita: nel corso degli ultimi dieci anni, anche a seguito di fusioni societarie, internalizzazione di servizi e revisione di processi produttivi, la forza lavorativa è aumentata. Nel solo 2017 il Gruppo Veritas ha registrato un trend di crescita del 6,9%, con un aumento dell'organico di 206 unità, anche grazie all'integrazione di Asi nel Gruppo, con tassi di assunzione pressoché identici per dipendenti uomini e donne. A fronte delle oltre 200 assunzioni del 2017, si sono registrate anche 72 cessazioni, che determinano un tasso di turnover aziendale del 2,4% (purtroppo in calo). La maggior parte delle persone assunte ricade nella fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni, in linea con la suddivisione delle categorie di età del personale già presenti in azienda. Al contrario, circa il 62% delle cessazioni riguarda dipendenti di età superiore ai cinquant'anni, e comprende anche le risoluzioni lavorative dovute al raggiungimento dell'età pensionabile.

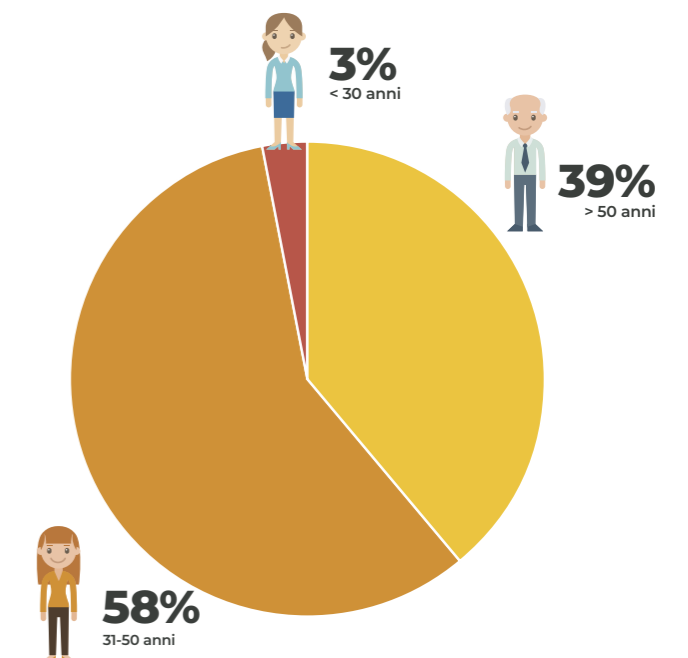
DIPENDENTI PER QUALIFICA E GENERE

	2017			2016		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
 Dirigenti	2	19	21	2	18	20
 Quadri	21	58	79	20	53	73
 Impiegati Amministrativi	337	273	610	346	485	831
 Impiegati tecnici	40	241	281			
 Operai	133	1.881	2.051	132	1.946	2.078
TOTALE	533	2.473	3.006	500	2.502	3.002

TASSI DEL TURNOVER

	2017	2016
 Assunzioni	206	482
 Cessazioni	72	61
Turnover	2%	2%

I DIPENDENTI DEL GRUPPO PER FASCIA DI ETÀ





WELFARE E WORK-LIFE BALANCE

Oltre il 93% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato e oltre il 9% ha un contratto part time, a riprova dell'attenzione alle politiche di *work-life balance* perseguite dal Gruppo.

In aggiunta ai dipendenti direttamente assunti dal Gruppo, nel 2017 sono stati impiegati 24 lavoratori con contratto di somministrazione (un numero limitato rispetto alla forza lavoro complessiva). Nella produzione e nella gestione dei servizi pubblici affidati, Veritas ha infatti scelto di impiegare prioritariamente il proprio personale dipendente e di avvalersi di pochi appalti di servizi. Questa linea strategica affonda le proprie radici nell'unicità del territorio servito, ricercando costantemente l'integrazione con esso, con le comunità residenti e richiede un sistema di gestione flessibile.

Il legame con il territorio del Gruppo è tendenzialmente testimoniato dalla forte presenza di dipendenti provenienti dal territorio servito, l'87,8%. Un dato che raggiunge il 99,9% se si allarga il perimetro di residenza all'intero territorio Veneto.



Negli ultimi anni, il Gruppo ha maturato sempre più la consapevolezza che maggiore è il benessere dei dipendenti, più alta è la loro produttività, sia in termini quantitativi e sia qualitativi. Questa soddisfazione è in primo luogo determinata dall'equilibrio tra vita lavorativa e personale, dal benessere individuale e dalla sostenibilità del potere d'acquisto del salario.

La direzione Risorse umane ha perciò avviato una serie di politiche di incentivazione di natura non strettamente monetaria, volte all'incremento del benessere personale e al miglioramento del cosiddetto *work-life balance*. Iniziative che si aggiungono alle misure previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati in Veritas, come l'introduzione di assicurazioni sanitarie integrative, di contributi aggiuntivi versati ai dipendenti che scelgono di aderire ai fondi pensionistici di categoria e a politiche di erogazione dei servizi sostitutivi della mensa aziendale più flessibili.




Per garantire a ogni singolo dipendente tali iniziative, il Gruppo si fa carico di un significativo sforzo organizzativo ed economico.

Il Gruppo è attento anche ad agevolare la conciliazione del lavoro con la vita familiare.

Nel 2017 hanno usufruito del congedo parentale 69 dipendenti, di cui 45 donne e 24 uomini. Al termine del periodo di congedo, la totalità del personale ha ripreso il proprio rapporto di lavoro con il gruppo proseguendolo per oltre 12 mesi.

LA LOTTA ALLA DISCRIMINAZIONE

Il Codice etico del Gruppo tratta il tema della non-discriminazione, confermando l'impegno del Gruppo Veritas nel ripudiare ogni atto discriminatorio in base a distinzioni di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e altre condizioni personali e sociali. Il Gruppo si impegna a rispettare i diritti di tutte le persone con cui si relaziona, anche per quanto riguarda la gestione del personale e l'organizzazione del lavoro. Inoltre, il Regolamento del personale adottato dal Gruppo conferma e rimarca quanto citato dal Codice etico, dettagliando e rendendo pubbliche le procedure utilizzate per la selezione dei dipendenti e per la gestione dell'organico aziendale. Si segnala che nel corso del 2017 non si sono verificati episodi di discriminazione di cui il Gruppo sia venuto a conoscenza.

CONGEDO PARENTALE	2017		TOTALE	2016		TOTALE
	Donne	Uomini		Donne	Uomini	
 N. dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	24	45	69	20	45	65
 N. dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	24	45	69	20	43	63
 N. dipendenti rimasti a lavorare oltre i 12 mesi dal rientro dal congedo parentale	24	45	69	20	42	62



FORMAZIONE

Inoltre, sono stati 227 i dipendenti che nel 2017 hanno usufruito dei permessi lavorativi ai sensi della legge n. 104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili, che disciplina le forme di assistenza riconosciute ai lavoratori in presenza di un familiare con disabilità grave, per un ammontare complessivo di 3.628 ore di permesso.

Il welfare aziendale, in quanto strumento che consente di mantenere in equilibrio lavoro e bisogni delle persone, diventa un tassello importante di un modello sociale che mira a rinnovarsi profondamente. I vantaggi per l'azienda (benefici fiscali, rafforzamento del legame con i lavoratori, aumento della produttività) e per i lavoratori (soddisfazione di nuovi bisogni e maggior benessere organizzativo) possono insieme favorire l'emergere di un nuovo patto di fiducia tra l'azienda e la persona.

Uno spazio sempre più significativo all'interno del welfare aziendale è oggi occupato dalle politiche

di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Per questo il Gruppo, insieme alle organizzazioni sindacali, si impegna a sviluppare e implementare questi due temi nell'ambito della contrattazione di secondo livello, sviluppando politiche innovative di gestione del personale in materia di orario di lavoro (part time, orari flessibili, smart working, telelavoro ecc.), di sostegno al reddito (prolungamento periodi di comporto, facilitazioni prestiti, assicurazioni sanitarie ecc.), di servizi diretti (sportello di ascolto, servizi di trasporto ecc.), di formazione manageriale atta a supportare il cambiamento culturale che queste politiche richiedono.



PERMESSI PER ASSISTENZA A FAMILIARI CON DISABILITÀ

	2017		TOTALE	2016		TOTALE
	Donne	Uomini		Donne	Uomini	
Dipendenti che hanno usufruito della Legge 104/92	39	188	227	39	163	202
Ore di permesso ai sensi della Legge 104/92	585	3.043	3.628	660	2.973	3.633

La formazione continua e l'aggiornamento professionale delle risorse umane consentono di migliorare in modo importante il livello di motivazione del personale, il clima aziendale, l'efficienza e la produttività del sistema.

In questi anni, il coinvolgimento dei dipendenti in percorsi di formazione e aggiornamento ha permesso di farli sentire parte integrante di una squadra. Fornire loro gli strumenti e le conoscenze per migliorare e svolgere al meglio il loro ruolo è un modo per rafforzare l'intero sistema-azienda.

Accanto alla formazione professionale volta ad accrescere le competenze tecniche, vi sono stati percorsi individuali e di gruppo per lo sviluppo delle competenze relazionali e comportamentali, che caratterizzano il modo in cui ci si pone nel contesto lavorativo e che risultano determinanti

per la creazione del senso di appartenenza e dello spirito di squadra che permette all'azienda di superare i momenti organizzativamente più difficili e di arricchire lo spirito propositivo di ogni individuo.

Competenze, conoscenze e motivazione sono le leve sulle quali si è agito per garantire un miglioramento dei risultati.



L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE

	NUMERO DIPENDENTI	2017	
		ORE TOTALI FORMAZIONE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE
Donne	510	5.318	10
Uomini	2.327	22.379	10
TOTALE	2.837	27.697	10
Dirigenti	20	324	16
Quadri	74	1.331	18
Impiegati tecnici	860	9.633	11
Operai	1.883	16.410	9

N.B.: Si segnala che le ore di formazione rendicontate non includono i corsi tenuti da Asvo e Metalrecycling. Si segnala inoltre il ricorso a stime per la suddivisione delle ore di formazione per genere e categoria professionale.



Parte della formazione ha riguardato anche la tutela e la prevenzione in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, come da normative in materia. Il Gruppo Veritas ha deciso di rendere i contenuti di tale formazione aderenti alla propria realtà quotidiana, utilizzando tecniche e modalità comunicative che risultassero efficaci nel trasmettere e fissare i concetti esposti, creando così *cultura della sicurezza*. Una scelta che ha richiesto sforzi e investimenti notevoli con la creazione di una squadra di formatori interni che capisse e condividesse le esigenze pratiche dei settori operativi e incarichi a docenti che utilizzassero schemi informativi diversi, ma funzionali ai messaggi da diffondere.

L'impegno maggiore che Veritas si è assunta nell'organizzare ed erogare la formazione è stato quello di finanziare quanto più possibile i costi di docenza, attraverso i fondi interprofessionali. La specializzazione delle professionalità ha prodotto, in questo senso, l'eccezionale risultato di veder finanziato, nel 2016, più dell'85% del budget formativo complessivo.



SALUTE E SICUREZZA SUL POSTO DEL LAVORO

Il Gruppo si è dotato di un Servizio unico di prevenzione e protezione che ha il compito di coordinare le politiche in materia di tutela della salute e della sicurezza del lavoro, individuando le linee guida per lo sviluppo e la gestione del sistema aziendale in tema di sicurezza, per il rispetto delle relative normative, attraverso l'attività degli Rspg, coordinati dal servizio. Il Gruppo si è poi dotato di un Servizio di sorveglianza sanitaria che coordina un gruppo di medici del lavoro.

La significativa diversificazione delle attività svolte e dei servizi erogati dal Gruppo si traduce in rischi e necessità differenti per le diverse categorie professionali che compongono la popolazione aziendale.

Dei 195 infortuni occorsi nel 2017 di durata superiore ai 3 giorni, oltre il 70% è avvenuto ai dipendenti della capogruppo, durante le attività correlate alla fornitura del servizio idrico, delle operazioni di igiene ambientale e degli altri servizi urbani collettivi. Inoltre, si rilevano 27 infortuni accaduti ai lavoratori delle società che si occupano dei servizi di igiene ambientale (raccolta e trasporto dei residui urbani) e 17 infortuni durante le fasi di trattamento e smaltimento dei rifiuti. Si segnalano, infine, 18 infortuni in itinere. Nessuno degli infortuni occorsi del 2017 si è rivelato mortale, e non si sono registrati casi di malattie professionali.

GLI INFORTUNI SUL LAVORO 2017

	Uomini*	Donne*	Totale
Numero totale di infortuni, esclusi in itinere	155	22	177
Numero totale di infortuni mortali	0	0	0
Giorni persi per infortunio	3.769	537	4.306
Numero totale di malattie professionali	0	0	0
Tasso di infortunio	35,18	26,2	33,84
Tasso di malattia professionale	0	0	0
Indice di gravità	0,86	0,65	0,82

* Si segnala il parziale ricorso a stime per la suddivisione per genere degli infortuni, dei giorni persi e delle ore lavorate. I dati sugli infortuni includono anche quelli di Asi che erano esclusi dal perimetro della Dnf.





LE INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE

Per aumentare il livello di protezione e la tutela della salute del personale, soprattutto nel caso di mansioni gravose, e allo stesso tempo cercare di valorizzare le competenze professionali, anche attraverso percorsi di coaching formativo, l'assetto organizzativo del Gruppo dovrà sempre più essere sensibile alle innovazioni organizzative e tecnologiche, finalizzate a migliorare le condizioni di lavoro. Inoltre, vengono promosse sempre di più le politiche di *job rotation*, allo scopo di ridurre l'esposizione delle persone ad attività ripetitive e/o faticose per periodi prolungati.

Vengono promosse politiche di

job rotation

per ridurre l'esposizione delle persone

ad attività ripetitive e/o faticose

per periodi prolungati.

Con riguardo alle iniziative rivolte alle comunità locali, da alcuni anni il Gruppo Veritas svolge attività educative nelle scuole, in merito ai temi ambientali, in particolare riguardanti il corretto conferimento dei rifiuti e il corretto utilizzo dell'acqua. L'attività di comunicazione ambientale svolta presso le scuole riveste particolare importanza.

L'EDUCAZIONE AMBIENTALE DI VERITAS

Veritas mette a disposizione delle scuole del territorio servito, di ogni ordine e grado, un programma di educazione ambientale e organizza, su richiesta, incontri per adulti e per stranieri. Vengono inoltre organizzati incontri per adulti e stranieri su richiesta.

Nell'anno scolastico 2016/2017 l'attività di educazione ambientale ha visto la partecipazione di 473 classi del territorio, per un numero complessivo di 10.097 alunni. Inoltre sono state effettuate visite guidate agli impianti Veritas che hanno interessato 72 classi per un totale di 1.606 alunni.

Per l'anno scolastico 2017-2018, Veritas ha proposto alle scuole il progetto **Facciamo circolare l'ambiente**. Le tematiche trattate riguardano le problematiche relative ai rifiuti, la raccolta differenziata e come migliorarla, e la comprensione di cosa sia il combustibile solido secondario; per quanto riguarda l'acqua, l'attenzione è posta sull'importanza della risorsa e il risparmio dell'acqua potabile del rubinetto, nonché sulla depurazione e il suo legame con la tutela dell'ambiente.



Anno scolastico 2016-2017

 Rifiuti


 Acqua

	Classi	Alunni	Classi	Alunni	Classi	Alunni
Infanzia	52	1.240	52	1.240	0	0
Primaria	148	2.883	104	1.957	44	926
Secondaria I grado	73	1.670	51	1.157	22	513
Secondaria II grado	78	1.779	71	1.631	7	148
Adulti/per Ata	2	25	2	25	0	0
Manifestazioni scolastiche (Favaro-Marghera)	120	2.500	60	1.250	60	1.250
TOTALE	473	10.097	340	7.260	133	2.837



L'EDUCAZIONE AMBIENTALE DI ASVO

Il progetto di educazione ambientale di Asvo ha coinvolto le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, con la peculiarità di avere un forte momento di sensibilizzazione iniziale attraverso le attività in classe (lezioni di ambiente e laboratori utilizzando materiali di recupero) e di proseguire poi sul web attraverso gli strumenti del blog e la compilazione di ecopagelle con le interviste svolte dagli alunni alla famiglia su tematiche ambientali attuali. Nell'anno scolastico 2017-2018 sono state 149 le classi che hanno aderito all'iniziativa **Tutta un'altra scuola 2017-2018** per un totale di 3.251 ragazzi.

	Anno scolastico 2017-2018	
	Classi	Alunni
		
Infanzia	52	1.252
Primaria	60	1.171
Secondaria I grado	37	828
TOTALE	149	3.251

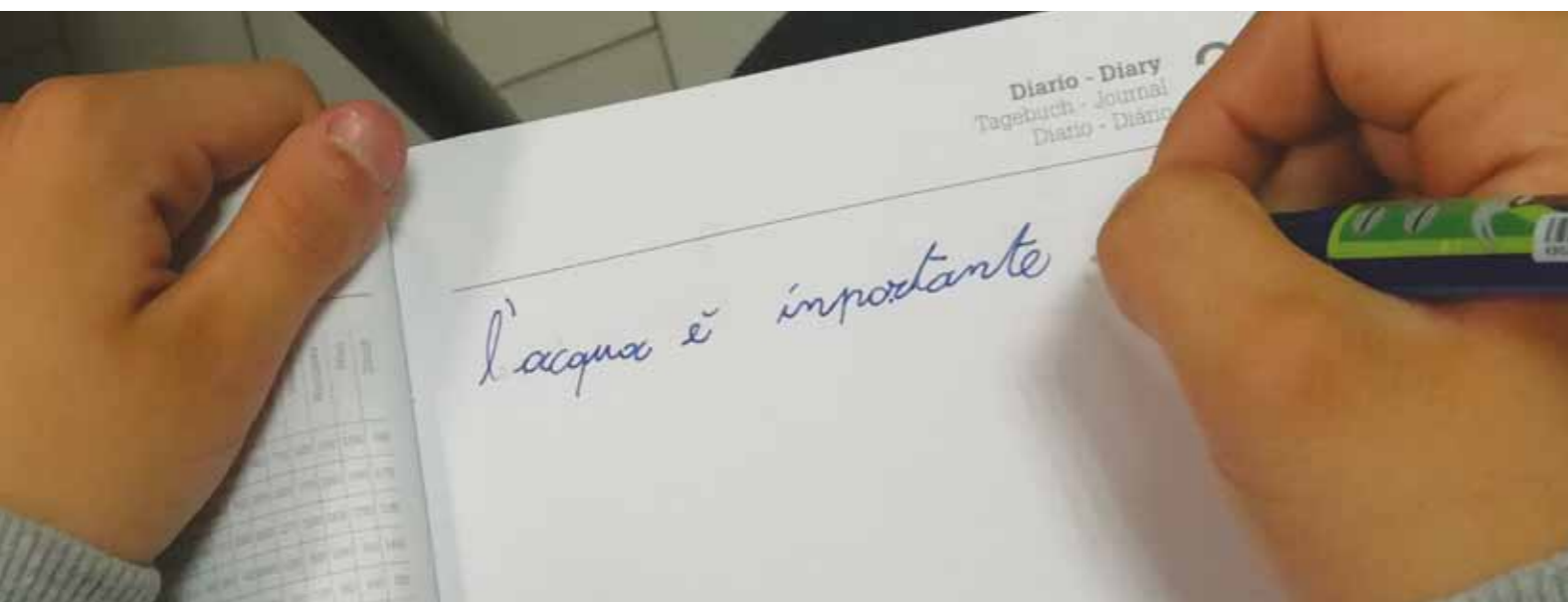
Nel 2018 Asvo ha realizzato anche il progetto di educazione ambientale **Missione ambiente facciamo noi la differenza** rivolto agli studenti degli istituti professionali e tecnici di Portogruaro, Itis L. Da Vinci e Itis M. Dalessi. Un progetto che ha visto coinvolti circa 250 alunni di 12 classi nella partecipazione a una conferenza sul tema dei rifiuti, in visite guidate all'impianto di selezione di Eco-ricicli e all'impianto di rilavorazione dell'umido, vetro, metalli e tessuti, e nella realizzazione di prodotti multimediali, con premiazione finale alla presenza dell'autorità.

L'EDUCAZIONE AMBIENTALE DI ALISEA

La comunicazione ambientale presso le scuole riveste particolare importanza per Alisea che si pone l'obiettivo di sensibilizzare bambini e ragazzi sulle tematiche dei rifiuti, con particolare riferimento alla raccolta differenziata, al riciclo, recupero e riduzione della loro produzione, attraverso un consumo attento dei beni e una spesa consapevole, ovvero attraverso quei comportamenti utili alla salvaguardia

	Anno scolastico 2017-2018	
	Classi	Alunni
		
Ceggia	15	302
Eraclea	16	302
Fossalta di Piave	6	99
Jesolo	57	1.193
Musile di Piave	20	398
Noventa di Piave	6	137
Torre di Mosto	10	201
TOTALE	130	2.632

dell'ambiente e del territorio nel quale viviamo. Nel corso dell'anno scolastico 2016-2017 Alisea ha coinvolto nei progetti di educazione ambientale 130 classi per un totale di 2.632 alunni. A conclusione dell'edizione 2016-17, il 18 maggio 2017 è stata organizzata una **festa green** dove le classi aderenti dovevano pensare a tutti gli aspetti legati all'organizzazione di un evento "sostenibile e a basso impatto" mettendo in pratica i concetti trattati e discussi in classe (acquisti leggeri, frutta di stagione ecc.). Nel 2016-2017 sono state inoltre organizzate sette visite didattiche agli impianti Alisea (tre al centro di raccolta di Jesolo, due all'impianto di smaltimento di Jesolo e due al centro di raccolta di Cavallino).





In collaborazione con Achab l'attività di educazione ambientale interessa la scuola primaria di quasi tutti i comuni serviti da Alisea e nell'anno scolastico 2017-2018 si è inoltre collaborato con la società Divisione energia per la realizzazione di alcuni laboratori riguardanti l'economia circolare e per la prima volta si sono raggiunte anche le scuole secondarie di primo grado.

La proposta educativa prevede la realizzazione di interventi didattici rivolti alle classi attraverso modalità fortemente interattive, tramite una mostra didattica strutturata in stazioni tematiche che prevedono attività

pratiche e giochi di gruppo. Un nuovo approccio educativo, che punta sull'esperienza diretta, per far interiorizzare maggiormente le tematiche trattate. Il tema della raccolta differenziata viene perciò ripreso con nuovi stimoli e modalità mentre concetti nuovi, come la problematica della scarsità delle materie prime nel mondo, l'impronta ecologica e l'economia circolare e dei nutrienti biologici/tecnologici, vengono resi più semplici grazie a supporti grafici ed esperimenti giocosi.

STAGE E COLLABORAZIONI CON COOPERATIVE DI TIPO B

Il Gruppo Veritas dà anche massima disponibilità per offrire stage a studenti delle università e per ospitare in tirocinio studenti delle scuole superiori, del territorio servito, aderendo al programma nazionale di alternanza scuola lavoro. Un'opportunità formativa per i giovani che permette loro di affacciarsi al mondo del lavoro e di applicare e sviluppare le competenze acquisite nei loro percorsi di studi. Nel corso del 2017 il Gruppo Veritas ha offerto 54 esperienze formative, tra stage e tirocini. In particolare il Gruppo ha ospitato 36 studenti delle scuole superiori con il programma di alternanza scuola lavoro.

L'impegno verso la collettività si è concretizzato anche attraverso la collaborazione con cooperative sociali di tipo B, imprese che, a differenza di quelle con fine di lucro, nascono con lo scopo di perseguire l'interesse generale della collettività. Il Gruppo ha sempre sostenuto queste realtà imprenditoriali che producono beni e servizi favorendo l'inserimento nel mondo del lavoro di soggetti svantaggiati.





REALIZZAZIONE
DI SERVIZI PUBBLICI AMBIENTALI
DI ECCELLENZA
AL MINIMO COSTO
POSSIBILE



PERFORMANCE ECONOMICA

Il 2017 è stato un anno di avvenimenti importanti e positivi per il Gruppo Veritas, non solo in termini di fusioni e aggregazioni, ma anche per il potenziamento degli investimenti e dei servizi erogati alle comunità.

Grazie a una attenta gestione, alle fusioni e alle continue azioni di efficientamento, il Gruppo Veritas nel 2017 ha conseguito ricavi per 382,5 milioni di euro, il 6,8% in più rispetto al 2016, un margine operativo lordo di 74 milioni di euro (+21,8% rispetto al 2016), un risultato operativo di 32,2 milioni (+21,8% rispetto al 2016) e un utile netto di 13,8 milioni di euro. Gli indicatori reddituali (EBITDA Margin e EBIT Margin) si collocano su valori coerenti con l'equilibrio economico, testimoniando l'attenzione per una gestione efficiente. Il miglioramento di tutti i parametri di gestione è collegato principalmente all'integrazione di Asi in Veritas e

conferma l'importanza del Gruppo per il Comune di Venezia.

Data la natura pubblica del Gruppo Veritas, gli enti locali soci non mirano a richiedere profitto aziendale e l'utile netto conseguito rimane in azienda per essere reinvestito.

Il patrimonio netto della società, grazie all'operazione di integrazione con Asi e all'aumento di capitale sostenuto dal Comune di Venezia mediante conferimento di beni, è cresciuto di 67,7 milioni (+34,4%), attestandosi a 264,3 milioni di euro e infondendo maggiore solidità al Gruppo.

L'indebitamento finanziario netto (o posizione finanziaria netta, PFN), pari a 180,4 milioni di euro, risulta in leggero calo (-0,4%) e si mantiene su livelli sostenibili dal punto di vista economico-finanziario.

Gli indicatori finanziari (posizione finanziaria

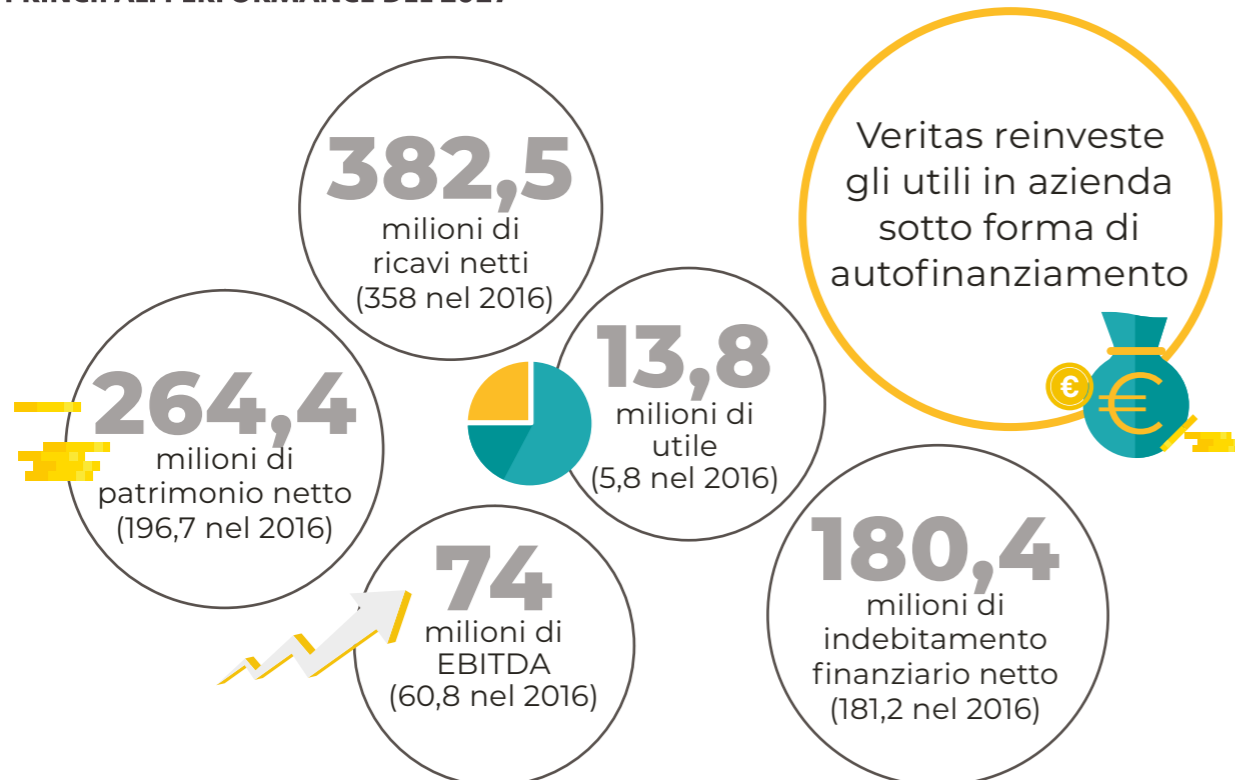
netta su EBITDA e posizione finanziaria netta su patrimonio netto) sono sostenibili, coerenti con un buon merito di credito e in miglioramento rispetto al 2016.

Il Gruppo Veritas gestisce la politica finanziaria utilizzando le risorse in modo efficiente, responsabile e adatto a produrre benefici a lungo termine, in una logica di servizio per gli investimenti nelle infrastrutture pubbliche e alle attività che svolge per conto della comunità a cui appartiene.

Il programma di razionalizzazione delle partecipazioni strategiche e di efficientamento continuerà anche nei prossimi anni privilegiando il consolidamento delle attività industriali e di sviluppo nel trattamento dei reflui, dei rifiuti e dei materiali derivanti dai servizi di igiene urbana.



LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL 2017



I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI

		Livello coerente con un buon merito di credito	2017	2016	
Equilibrio economico	EBITDA MARGIN	>20%	19%	17%	😊
	EBIT MARGIN	>10%	8%	6%	😊
Equilibrio finanziario	PFN/EBITDA	<5,0	2,4	3,0	😊
	PFN/PN	<1,0	0,7	0,9	😊



IL VALORE ECONOMICO CONDIVISO

Il Gruppo Veritas, svolgendo le proprie attività di gestione dei servizi pubblici locali, ha generato un consistente valore economico, in larga parte redistribuito ai propri stakeholder.

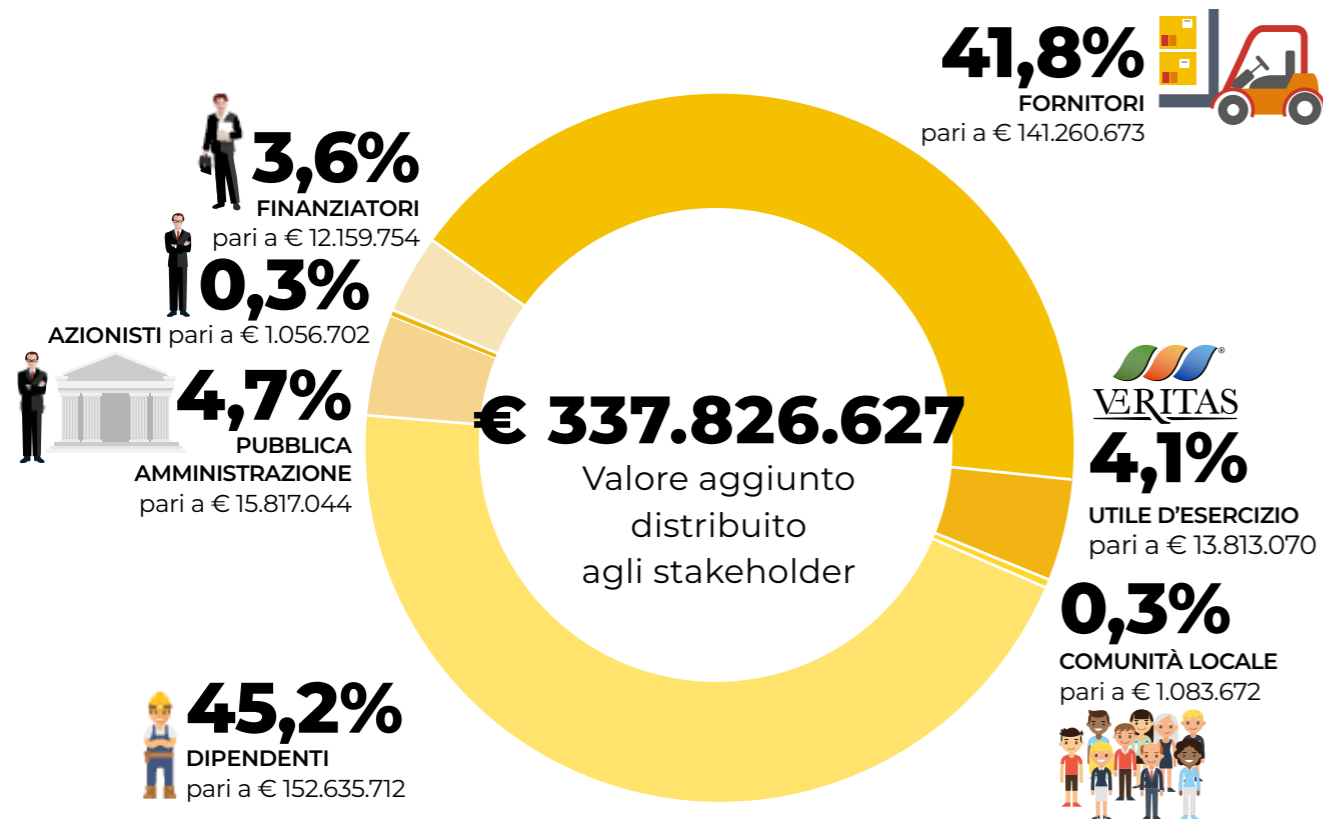
Nel 2017 il valore aggiunto globale netto generato è stato di 337,8 milioni di euro, in aumento di quasi 21,5 milioni di euro rispetto al 2016 (+6,8%), grazie all'incorporazione di Asi.

Il 4% dell'importo è stato trattenuto in azienda per essere reinvestito a beneficio del territorio mentre il restante 96% è stato distribuito agli stakeholder.



Nel 2017 +6,8% incremento valore aggiunto globale netto rispetto al 2016

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Nel 2017 il Gruppo Veritas ha realizzato investimenti per 12,7 milioni di euro nel ciclo dei rifiuti, 19,9 milioni di euro nel settore idrico e 905 mila euro per i servizi collettivi.

Uno sforzo complessivo di 31,7 milioni nel 2017 (102,3 milioni nel triennio 2015-2017), volto ad accrescere il valore del territorio servito.

In particolare, gli investimenti nel ciclo dei rifiuti hanno riguardato il rinnovo di attrezzature, la riqualificazione e le migliorie di impianti e strutture e l'ampliamento o la realizzazione di stazioni di travaso. I principali interventi per il servizio idrico integrato si sono focalizzati sul miglioramento dell'efficienza della rete idrica e della qualità dell'ambiente attraverso nuove opere nel settore fognario e depurativo.

Gli investimenti nei servizi pubblici collettivi

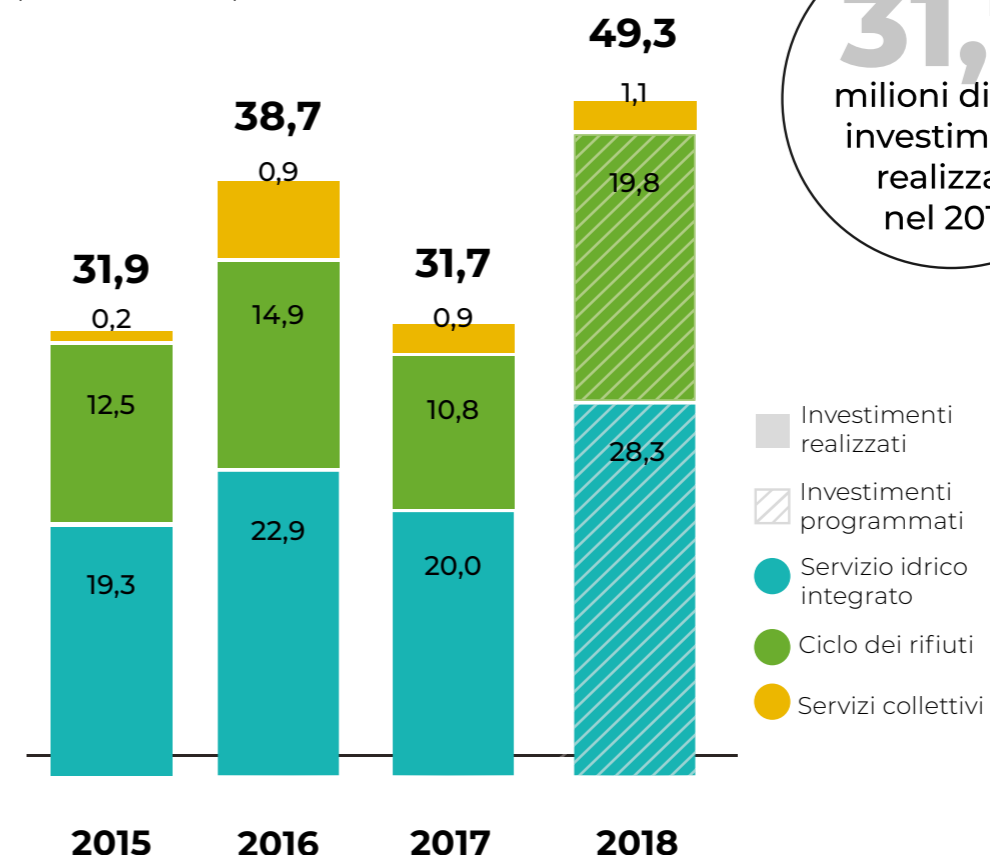
hanno riguardato invece le manutenzioni dei plessi cimiteriali e lavori su impianti crematori, oltre ad adeguamenti di impianti fotovoltaici e a biomassa.

Gli investimenti realizzati per il miglioramento del servizio idrico integrato sono stati coperti per l'83% da tariffa e per il 17% da contributi pubblici provenienti da fonti finanziarie esterne (Ministeri, Regione, Comune di Venezia).

L'attenzione per le infrastrutture idriche del territorio è testimoniata anche dai diffusi interventi di manutenzione ordinaria eseguiti sugli impianti esistenti per un importo complessivo di oltre 9 milioni di euro.

LO SFORZO DI INVESTIMENTO

(in milioni di euro)



31,7 milioni di € di investimenti realizzati nel 2017

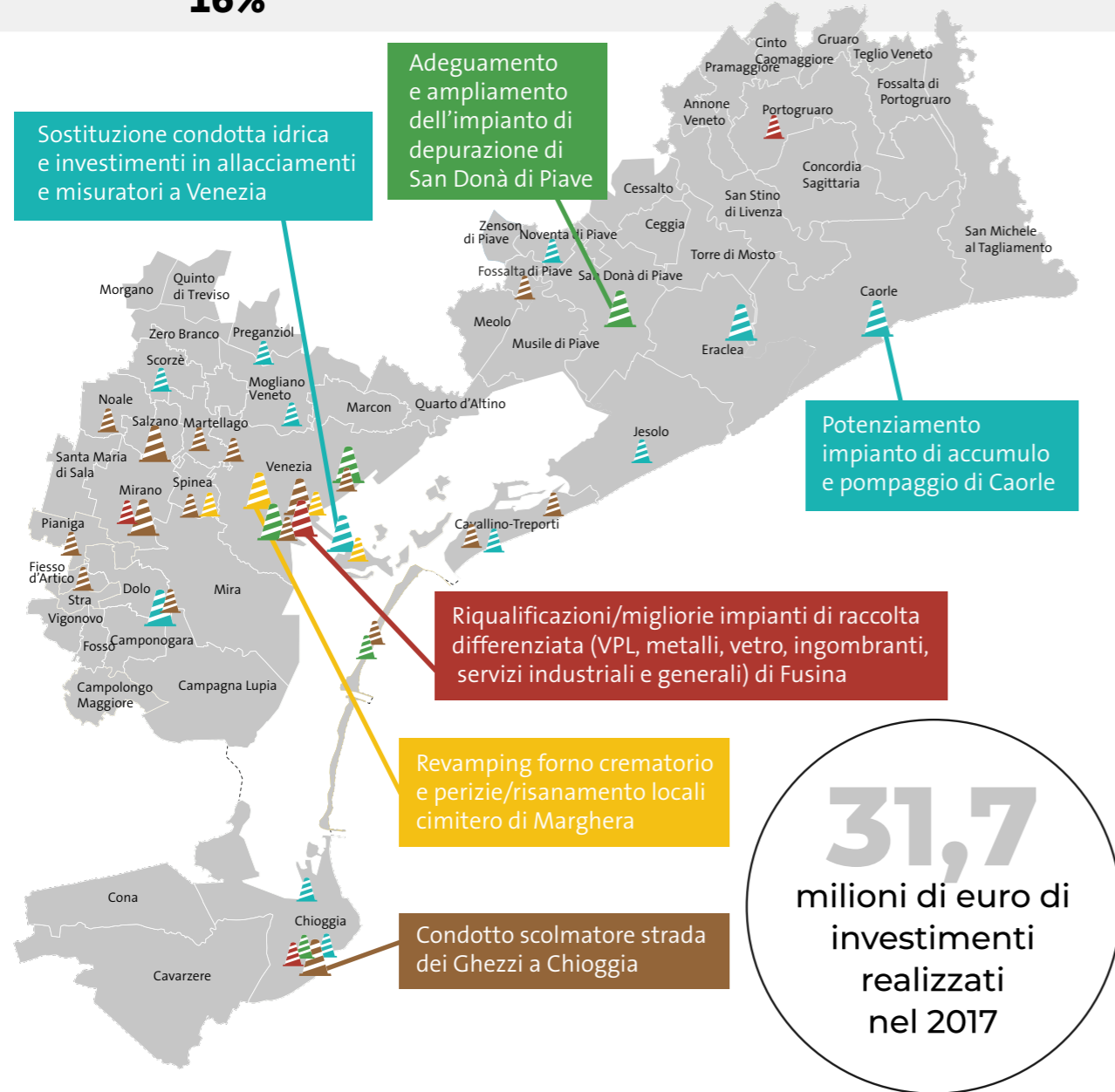
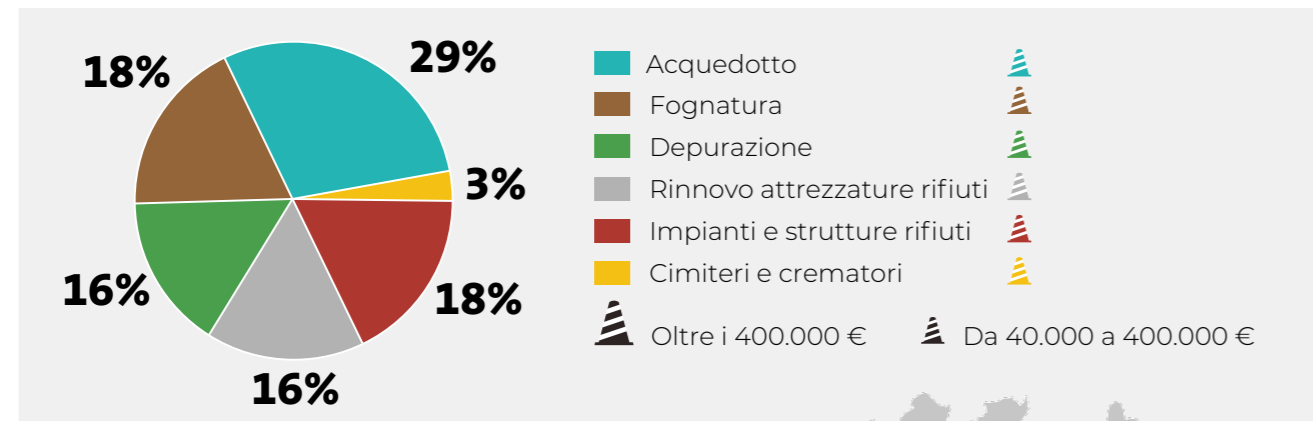
9,86 milioni di € di manutenzioni ordinarie nel 2017

- Investimenti realizzati
- Investimenti programmati
- Servizio idrico integrato
- Ciclo dei rifiuti
- Servizi collettivi



I PRINCIPALI INVESTIMENTI REALIZZATI O IN CORSO NEL 2017

Investimenti sopra i 40.000 euro per i quali è possibile identificare un territorio di intervento specifico



31,7
milioni di euro di investimenti realizzati nel 2017

GLI INVESTIMENTI PROGRAMMATI

Nel quinquennio 2017-2021 il Gruppo Veritas ha previsto da Piano industriale investimenti in corso e programmati per un ammontare di oltre 200 milioni di euro. Tali interventi presentano un quadro d'insieme contraddistinto da una forte spinta evolutiva e non tengono ancora conto dell'accresciuto perimetro societario, dovuto alla fusione con Asi. Nell'ambito dei servizi relativi all'igiene urbana, sono programmate importanti iniziative organizzative e industriali per il loro miglioramento. Oltre al regolare rinnovo di mezzi e attrezzature, gli investimenti riguardano le modalità di conferimento e di misurazione dei rifiuti, l'organizzazione del lavoro, l'ottimizzazione della discarica di Jesolo per le frazioni residue non recuperabili e le iniziative industriali localizzate nell'Ecodistretto di Porto Marghera, con attenzione anche alle attività nel settore della produzione di biometano e al miglioramento degli impianti e

dell'autoproduzione energetica. Per il servizio idrico integrato, gli investimenti sono strettamente collegati al rinnovo e alla manutenzione delle strutture esistenti, al completamento delle reti fognarie, all'ottimizzazione dei consumi elettrici, alla riduzione delle perdite, alla protezione delle fonti idriche e alla progressiva dismissione dell'utilizzo idropotabile delle acque dell'Adige per la città di Chioggia. Con riferimento al settore dei servizi pubblici collettivi, gli investimenti riguarderanno, con una crescita rispetto al passato, la gestione dei crematori esistenti di Marghera e Spinea e la costruzione e gestione di un nuovo crematorio di Conegliano e di uno a Marghera.

FINANZIAMENTI A SOSTEGNO DEGLI INVESTIMENTI

Per finanziare gli investimenti necessari al territorio e le attività operative senza gravare eccessivamente sulle tariffe, il Gruppo ricorre oltre alla propria capacità di generare sufficienti flussi finanziari, a strumenti che comprendono finanziamenti bancari e l'emissione di obbligazioni quotate su mercati regolamentati. Tra questi rivestono particolare importanza alcune operazioni avvenute nel 2014, quali l'emissione di obbligazioni da parte della capogruppo per 100 milioni di euro con una durata di 6,5 anni, a cui si aggiunge un prestito di 50 milioni di euro con durata di 15 anni ottenuto dalla Banca europea per gli investimenti (Bei) e un Hydrobond di 15 milioni di euro e durata ventennale emesso da Asi nell'ambito di un progetto che ha coinvolto le società aderenti a Viveracqua, tutti con tassi di interesse favorevoli rispetto a quelli del mercato bancario. Nel 2017 il prestito obbligazionario contratto nel 2014 ha quasi completamente sostituito le forme di finanziamento precedentemente utilizzate (soprattutto mutui bancari, leasing e factoring). Gli importanti investimenti previsti dal piano industriale 2017-2021 sono in parte già finanziati attraverso il prestito ottenuto dalla Banca europea per gli investimenti e l'emissione di obbligazioni quotate sui mercati regolamentati.

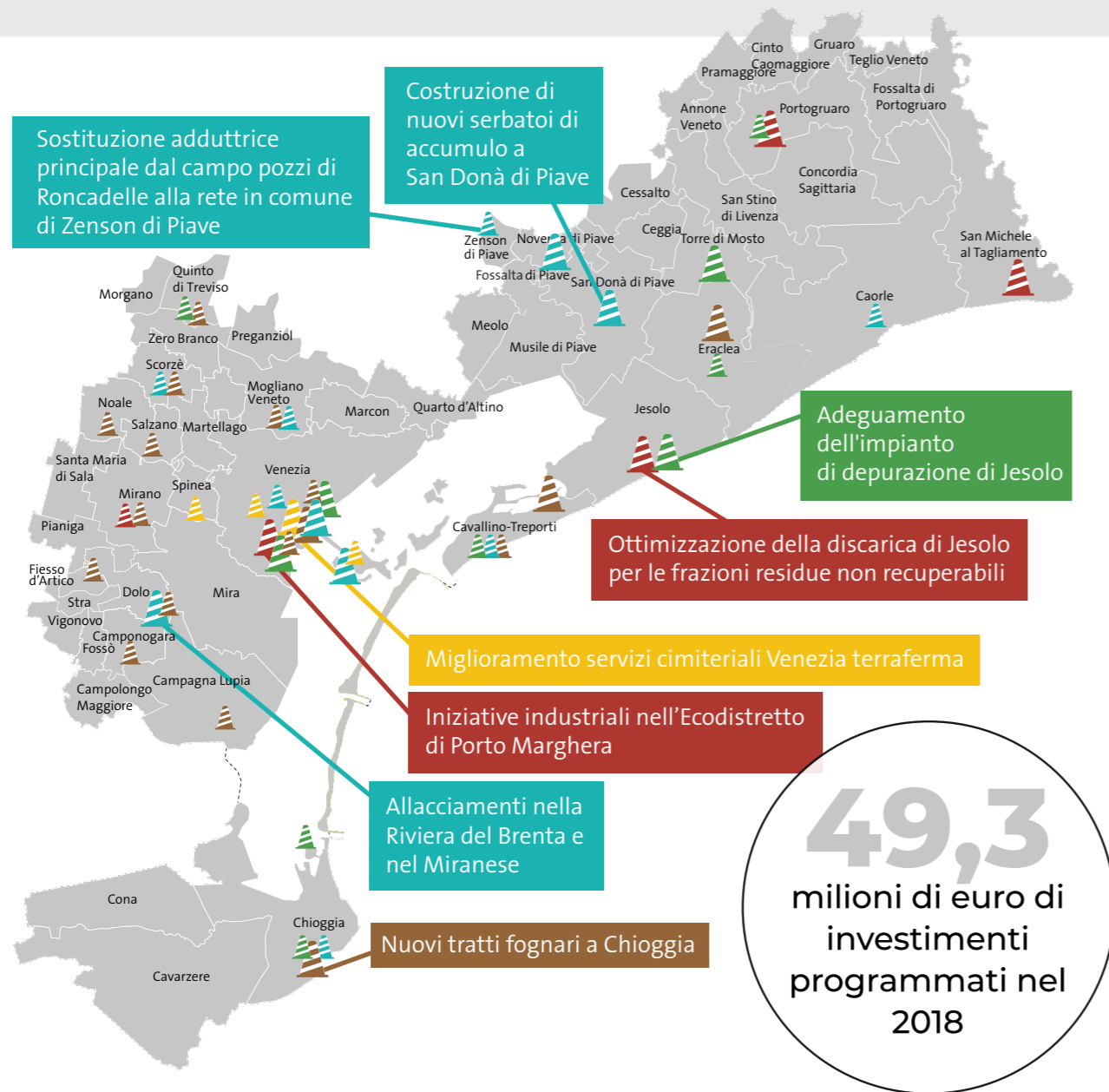
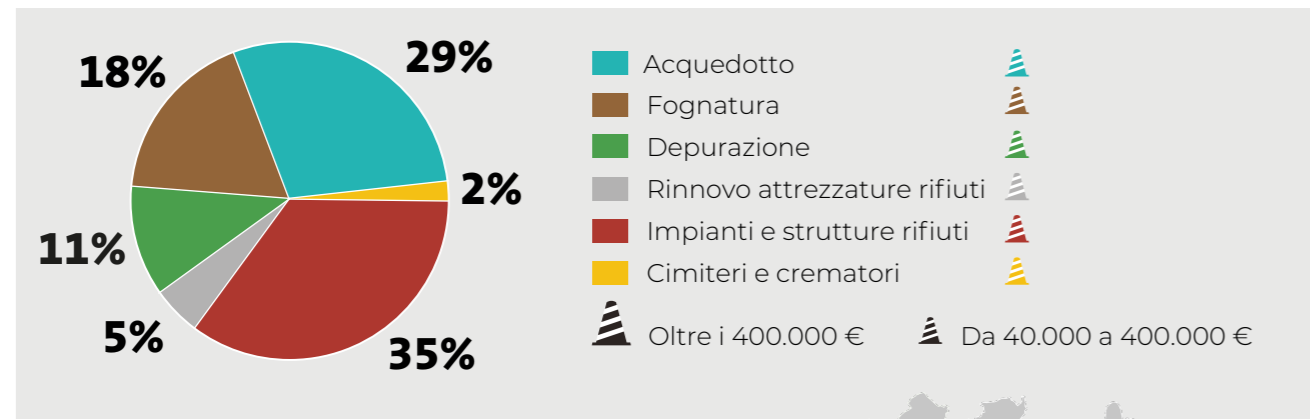




I FORNITORI

I PRINCIPALI INVESTIMENTI PROGRAMMATI NEL 2018

Investimenti sopra i 40.000 euro per i quali è possibile identificare un territorio di intervento specifico



49,3
milioni di euro di investimenti programmati nel 2018

Dal 2015 il Gruppo Veritas ha avviato un sistema di gestione degli approvvigionamenti per la partecipazione a gare e procedure a evidenza pubblica telematiche (piattaforma acquisti) e un albo fornitori on-line per la fornitura di beni e l'esecuzione di servizi, lavori e servizi attinenti all'ingegneria e all'architettura.

La progressione del numero di fornitori iscritti all'albo dal 2015 al 2017 permette al Gruppo di poter selezionare i propri fornitori da un bacino di 589 aziende qualificate per le categorie di lavori pubblici, beni e servizi e ingegneria, di cui 443 in possesso di certificazione ISO 9001, relativa alla qualità dei processi aziendali, e 248 di certificazione SOA, che attesta il possesso dei requisiti tecnici di affidabilità.

Il possesso di certificazioni ambientali è un requisito che viene richiesto a seconda della gara d'appalto, utilizzando i criteri ambientali minimi (Cam) così come richiesto dalla normativa vigente. La selezione dei fornitori da parte di Veritas avviene con affidamenti diretti o aggiudicazioni tramite gara d'appalto, secondo le prescrizioni

previste dal Dlgs 50/2016 (il cosiddetto **Codice degli appalti**). Ciascun bando di gara esplicita i requisiti di aggiudicazione e le modalità di valutazione delle offerte.

Nel 2017 il Gruppo Veritas ha attivato commesse relative a lavori pubblici e servizi di ingegneria per un valore complessivo pari a 16,4 milioni di euro con una rete di 103 fornitori, aziende del comparto edilizio, produttori di impianti e tecnologie, professionisti.

La territorialità delle aziende attivate testimonia l'importante legame del Gruppo con il territorio Veneto: 9 aziende attivate su 10 hanno sede legale in Veneto per un valore complessivo delle commesse pari a 16,4 milioni di euro, ossia l'87% del totale.

Un importo in crescita negli anni che riflette l'impegno del Gruppo nella realizzazione degli interventi programmati per migliorare i servizi erogati e la capacità di sostenere lo sviluppo economico locale.

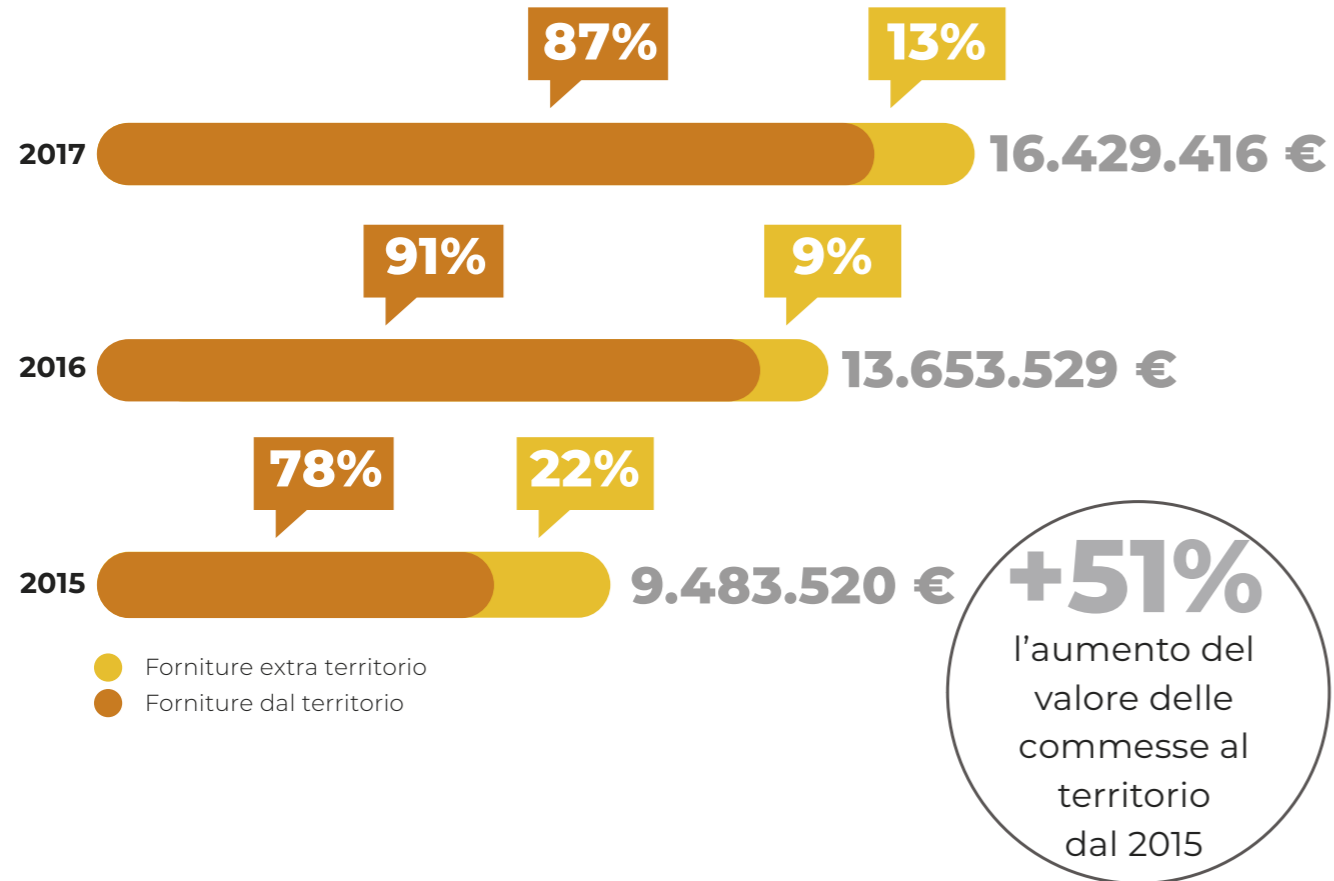


ALBO FORNITORI PER LE CATEGORIE LAVORI PUBBLICI, BENI E SERVIZI E INGEGNERIA

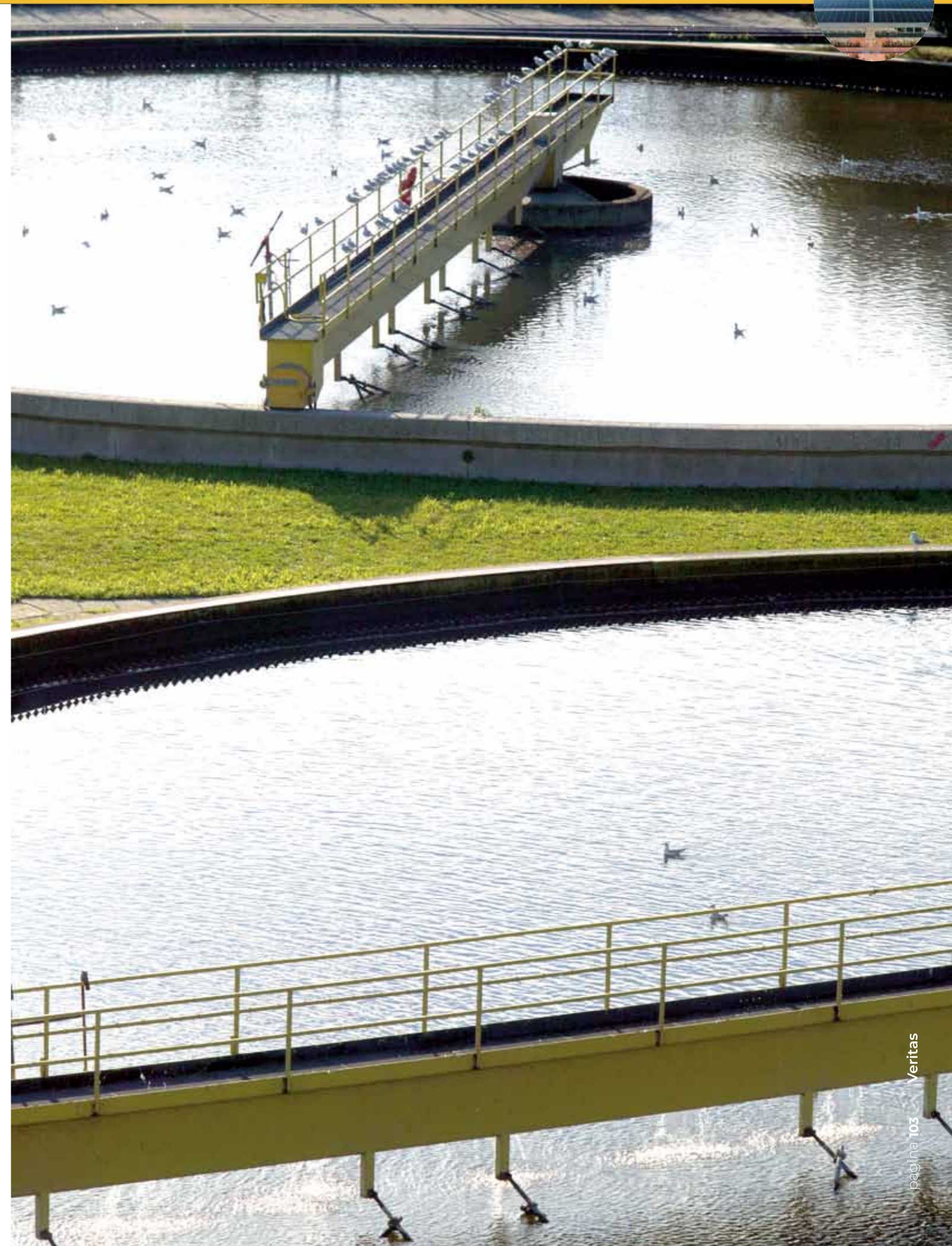
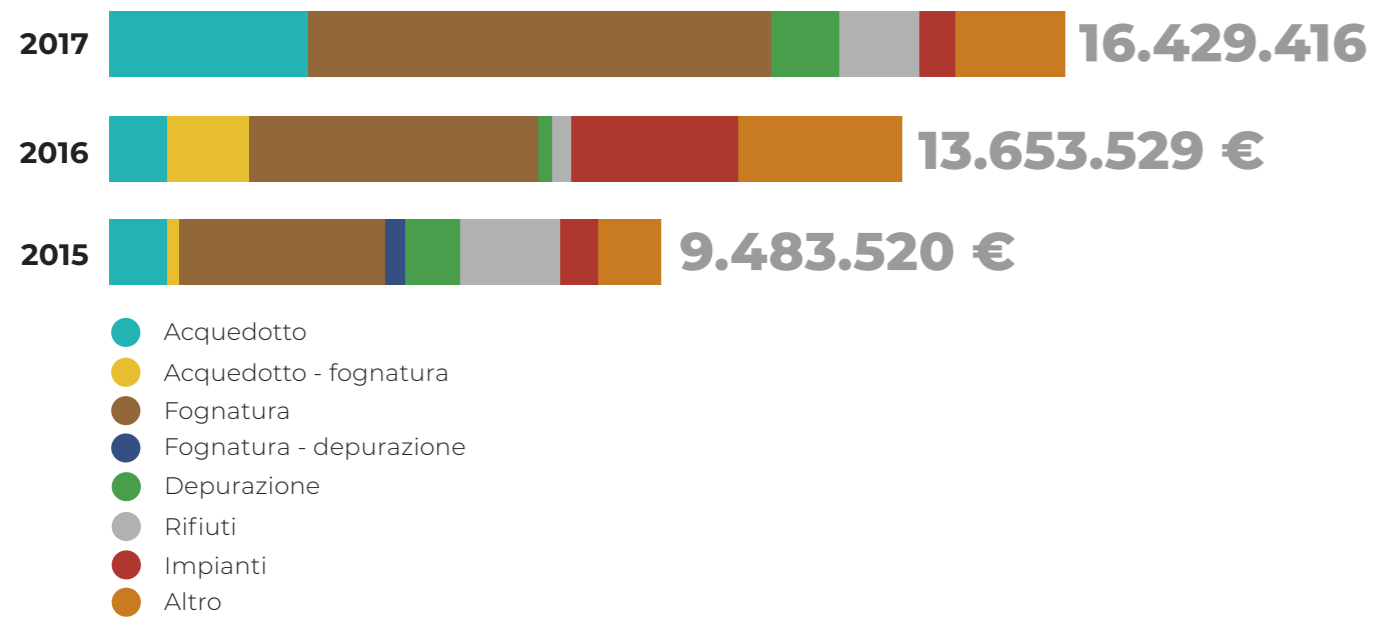
	2017	2016	2015
Numero fornitori iscritti	589	425	135
Fornitori certificati ISO 9001	443	330	125
Fornitori certificati SOA	248	205	89



CRESCERE IL VALORE DELLE COMMESSE ATTIVATE NEL TERRITORIO



COMMESSE ATTIVATE PER SERVIZIO





GRUPPO VERITAS
Santa Croce 489
30135 Venezia (Ve)
C.F./P.IVA 03341820276
info@gruppoveritas.it
www.gruppoveritas.it

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2017
sono stati curati da REF Ricerche



Progetto grafico:
Rouse Web&Graphics e Tecidea di Corinne Fasola



Foto:
Archivio Veritas
Archivio Viveracqua

Stampato a gennaio 2019

Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato curato da REF Ricerche e redatto prendendo a riferimento la metodologia di rendicontazione prevista dagli standard per il reporting di sostenibilità GRI (metodologia di rendicontazione utilizzata a livello internazionale), considerando gli impatti più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli stakeholder e per l'azienda.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

Per il Gruppo Veritas questo è il primo Bilancio di Sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel 2017. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società.

LABORATORIO REF RICERCHE

Il laboratorio SPL è un forum di analisi e discussione che riunisce i rappresentanti del mondo dell'impresa, delle istituzioni e della finanza per rilanciare un dibattito "sistemico" sul futuro dei servizi pubblici locali sorretto da analisi quantitative ed economiche.

Il laboratorio SPL è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia, SMAT, IREN, Veolia, Acquedotto Pugliese, Hera, MM, CRIF Ratings, Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance Lombardia, CIIP, Abbanoa, Cafc, GAIA.