

2019

Bilancio di Sostenibilità





VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO

TRASPARENTI COME L'ACQUA

L'acqua è il bene primario per eccellenza.

Gestirlo nel segno della sostenibilità è l'impegno quotidiano delle 12 aziende pubbliche socie di **Viveracqua**, tra cui il Gruppo Veritas, che hanno scelto volontariamente il percorso della rendicontazione di sostenibilità.

Un obiettivo condiviso, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.



**GRUPPO
VERITAS**

2019

Bilancio di Sostenibilità

GRUPPO VERITAS

WWW.GRUPPOVERITAS.IT

Lettera agli stakeholder

Il 2020 è stato un anno segnato da una emergenza sanitaria che ci ha coinvolti tutti in vario modo.

Considerando i servizi che il Gruppo Veritas fornisce, si ritiene che gli effetti negativi di tutto ciò si registreranno anche nel medio periodo per il territorio servito, già peraltro provato dagli eccezionali eventi atmosferici del novembre 2019. Per quanto riguarda il Gruppo Veritas la **priorità è stata la continuità dell'erogazione dei servizi essenziali nell'attenzione, ancora maggiore, alla sicurezza dei propri lavoratori.**

Questa emergenza, così come l'altra emergenza, ovvero il cosiddetto "cambiamento climatico", i cui effetti sembra che si stiano già palesando, hanno reso evidenti alcune fragilità; la nostra connessione con l'ambiente ha reso ancora più necessaria ed urgente una sempre maggiore attenzione ai temi della sostenibilità, ben rappresentati nel presente documento. Il Bilancio di Sostenibilità non è solo una rendicontazione di quanto fatto nell'anno passato, ma è prima di tutto

un dialogo con tutti i nostri portatori di interesse e costituisce, per il Gruppo Veritas, un impegno a perseguire gli obiettivi proposti, in un'ottica di miglioramento continuo.

In questo Bilancio riportiamo le performance raggiunte in quello che consideriamo ormai un lontano anno 2019; l'attenzione alla sostenibilità è rappresentata anche dal nostro posizionamento rispetto agli **obiettivi delle Nazioni Unite (Agenda 2030)**, in relazione al contributo delle azioni attuate nell'anno di rendicontazione e in relazione ai progetti futuri. In sintesi e a titolo esemplificativo i principali risultati ottenuti:



Dal punto di vista ambientale:

l'impegno verso l'economia circolare, dimostrato dai risultati raggiunti nella raccolta differenziata, che, per la terza volta consecutiva, vede la Città metropolitana di Venezia con la percentuale di raccolta differenziata più alta d'Italia e dalla tracciabilità delle filiere dei rifiuti (urbani e speciali); per quanto riguarda la risorsa idrica, la qualità dell'acqua potabile

erogata e di quella depurata, l'innovazione tecnologica nella gestione del servizio idrico integrato e le poche interruzioni del servizio segnano risultati importanti.



Dal punto di vista sociale:

l'impegno dell'azienda verso il benessere di tutti i lavoratori, la preparazione e la formazione dei lavoratori, l'attenzione nell'erogazione di servizi essenziali a livelli elevati di qualità (ad esempio le prestazioni del servizio idrico), l'attenzione al nostro territorio (basti pensare allo sforzo fatto da molti, in tempi eccezionalmente brevi, per ripulire i danni causati dall'acqua alta, dalle alluvioni e dalle mareggiate del 2019).



Dal punto di vista economico:

i risultati (margine operativo e ricavi) economici conseguiti, gli indicatori finanziari coerenti con un buon merito di credito, una gestione sostenibile della catena di fornitura, gli investimenti realizzati e programmati per portare territorio e aziende del Gruppo ad essere sempre più innovative e sostenibili.

Tutto quanto siamo riusciti a fare nel 2019 e che ci proponiamo di fare per il futuro, è anche **grazie alle amministrazioni comunali e alle istituzioni** che ci sostengono.

Il nostro **ringraziamento speciale va a tutti i lavoratori del Gruppo** che ogni giorno si impegnano, con le attività quotidiane ordinarie e spesso con attività straordinarie, a mantenere elevati i livelli di qualità dei servizi e contribuiscono a determinare il valore aggiunto per il territorio servito e per la Azienda stessa.

Vladimiro Agostini

Presidente di Veritas spa



L'impegno del Gruppo Veritas durante l'emergenza Covid-19

Il presente report è stato redatto in piena emergenza epidemiologica da Covid-19 e per questo motivo riteniamo consono dedicare un piccolo spazio per raccontare l'impegno profuso dal Gruppo nella gestione di questi difficili momenti.

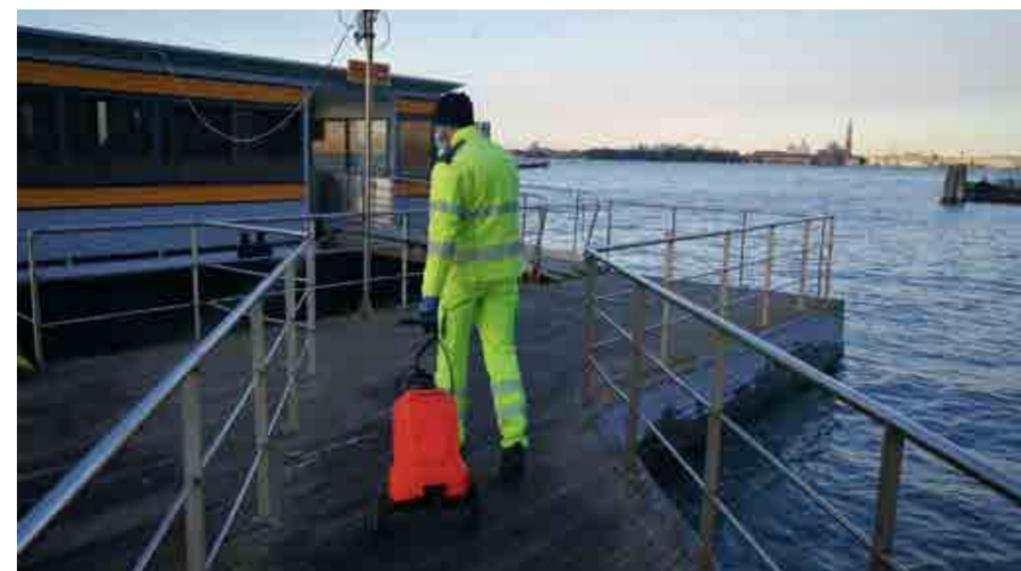
Il Gruppo Veritas, con il costante monitoraggio del *Crisis Management Team*, del Covid manager e della funzione Qualità ambiente e sicurezza (RSPP) della capogruppo, ha adottato diverse misure di prevenzione per contrastare la diffusione del virus all'interno dei luoghi di lavoro. È stata varata anche una serie di azioni – concordate con le organizzazioni sindacali – per ridurre i costi generali e ottimizzare e incrementare l'efficienza organizzativa, tutelando i livelli occupazionali.

In particolare, è stato siglato un Protocollo di sicurezza che raccoglie tutte le disposizioni aziendali attuate per il contenimento della diffusione del Covid-19: operando nei servizi essenziali, il Gruppo non ha bloccato le proprie attività, ma ha dovuto porre in essere misure di distanziamento

sociale tra lavoratori, tra cui l'introduzione massiva dello *smart working* (per 605 dipendenti), e azioni di prevenzione per la salvaguardia della salute. Tra di esse vi è stata l'effettuazione dei tamponi rapidi a tutti i dipendenti al rientro da malattia e infortunio, nonché ai dipendenti dei servizi essenziali; inoltre, formazione, informazione e controlli hanno giocato un ruolo fondamentale per poter ridurre la lontananza fisica dal posto di lavoro mantenendo la distanza relazionale.

Per meglio comprendere gli impatti che questa nuova modalità di lavoro ha avuto anche sul piano della comunicazione tra azienda e dipendenti, si è proceduto alla raccolta di opinioni e riflessioni riguardo alle esigenze personali dei lavoratori.

Quanto emerso ha portato all'avvio del progetto "Lavoro agile" per introdurre stabilmente forme di lavoro flessibile. *Smart working*, telelavoro e part time, sono strumenti ritenuti necessari dai dipendenti per il raggiungimento di un equilibrio tra vita privata e lavorativa.



Bilancio di Sostenibilità

Indice

Allegati

| | | | |
|-----|---------------------------------|-----|--------------------|
| 4 | Lettera agli <i>stakeholder</i> | 159 | Allegato tabellare |
| 156 | <i>GRI content index</i> | 172 | Nota metodologica |

01 L'identità del Gruppo Veritas

A partire da **pagina 10**

| | |
|----|--|
| 12 | Il Gruppo Veritas |
| 17 | Il territorio servito e le infrastrutture |
| 38 | La <i>Corporate Governance</i> |
| 40 | <i>Mission</i> , valori e strategie |
| 42 | Qualità e ambiente: una politica certificata |
| 44 | Etica e integrità di <i>business</i> |
| 47 | La gestione dei rischi |
| 50 | Gli <i>stakeholder</i> e il loro coinvolgimento |
| 52 | Analisi di materialità |
| 54 | Il Gruppo Veritas e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile |

02 La sostenibilità ambientale

A partire da **pagina 62**

| | |
|----|--|
| 65 | Le dinamiche dell'economia circolare nella gestione dei rifiuti |
| 76 | La gestione efficiente della risorsa idrica |
| 84 | Tutela della biodiversità |
| 87 | Adattamento ai cambiamenti climatici |
| 90 | Rifiuti interni del Gruppo |
| 92 | Consumi energetici ed emissioni interne del Gruppo |

03 La sostenibilità sociale

A partire da **pagina 102**

| | |
|-----|---|
| 104 | Qualità, affidabilità e controllo del servizio di raccolta rifiuti |
| 107 | Dalla fonte al rubinetto: potabilità, salubrità, qualità dell'acqua |
| 112 | Affidabilità e disponibilità al servizio degli utenti |
| 118 | Tariffe eque e agevolazioni |
| 124 | Le iniziative per la comunità locale |
| 128 | Le persone |

04 La sostenibilità economica

A partire da **pagina 140**

| | |
|-----|---|
| 142 | I principali risultati economici del Gruppo |
| 144 | Creazione di valore condiviso |
| 146 | Investimenti al servizio del territorio |
| 150 | Gestione sostenibile della catena di fornitura |

2019



01

L'identità del Gruppo Veritas

Crescere con
e per il territorio



Il Gruppo Veritas

Il Gruppo Veritas è composto da **Veritas spa**, la capogruppo, da **8 società da essa controllate** e varie altre società collegate e partecipate. Esso opera nei settori del ciclo integrato dei rifiuti, ciclo integrato delle acque, recupero e trattamento rifiuti urbani e speciali e altri servizi pubblici locali con importanti sinergie operative tra le società. La storia inizia nel 2001 con Vesta spa (Venezia

servizi territoriali ambientali), nata dalla fusione di Asvip e Amav, le quali gestivano rispettivamente il ciclo delle acque e il servizio d'igiene urbana a Venezia. Nel corso degli anni, grazie a scelte ambiziose, collaborazioni e investimenti, il Gruppo ha continuato a crescere e consolidarsi, ampliando all'intero territorio della Città metropolitana di Venezia la fornitura dei servizi pubblici locali.



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Veritas spa (Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi)

è una *multiutility* che:

- eroga **servizi ambientali** in 34 comuni (33 della provincia di Venezia e 1 in quella di Treviso),
- eroga **servizio idrico integrato** per 36 comuni (30 in provincia di Venezia e 6 in provincia di Treviso),
- effettua **servizi cimiteriali** per 3 comuni, gestisce 2 impianti di cremazione,
- progetta ed esegue **bonifiche ambientali**,
- si occupa della gestione **calore** e degli impianti di **illuminazione pubblica**.

Inoltre, per conto del Comune di Venezia, gestisce il mercato ittico all'ingrosso, i **servizi igienici** nella città storica, i servizi speciali di **posa passerelle** in caso di acqua alta in centro storico e nelle isole veneziane, la **rete antincendio** del centro storico.



Vier srl (Veneziana impianti energie rinnovabili)

nata nel 2011 dalla trasformazione del precedente Consorzio Veneto Riciclo, si occupa di gestione e 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.



Asvo spa (Ambiente Servizi Venezia Orientale)

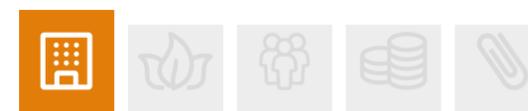
con sede a Portogruaro, si occupa del **servizio integrato d'igiene ambientale**, raccolta e recupero dei rifiuti, in 11 comuni del Veneto orientale; a partire dal 2019, si occupa anche dei servizi cimiteriali e della gestione del verde pubblico di alcuni comuni del Veneto orientale.



Ecoprogetto Venezia srl

si occupa dal 1998 di **selezione e recupero dei rifiuti urbani residui e anche dei rifiuti derivanti dalla raccolta differenziata** e del trattamento degli stessi, assicurando l'autosufficienza nel trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti di diversi territori in ambito regionale. L'azienda ha sede a Fusina, nella zona industriale di Porto Marghera, lontano dal centro abitato. La *mission* è la valorizzazione energetica dei rifiuti con l'obiettivo di ridurre al minimo i materiali che finiscono in discarica. Grazie a un sistema integrato di gestione e controllo, infatti, Ecoprogetto è in grado di ottenere il massimo recupero di materia ed energia.

Nel Polo integrato sono attivi due impianti di produzione di combustibile solido secondario da utilizzare nelle centrali a carbone o in impianti per la produzione di energia elettrica. Il Polo integrato è situato in una zona che permette l'accesso sia ai mezzi stradali che operano nella terraferma veneziana che alle imbarcazioni provenienti dalla laguna.



Eco-ricicli Veritas srl

con sede a Fusina, opera primariamente nel settore della **selezione e del trattamento dei materiali derivati dalla raccolta differenziata** (vetro, plastica e lattine), allo scopo di 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 (vetro plastica lattine - Vpl), congiunte e/o separate per conto terzi.



Metalrecycling Venice srl

operativa dal 2014 e con sede a Fusina nella zona industriale di Porto Marghera, svolge attività di **selezione, trattamento e valorizzazione di rottami ferrosi e cascami non ferrosi**, e funge da piattaforma per conto del Consorzio Ricrea.

L'azienda acquisisce il materiale da demolitori, da municipalizzate e raccoglitori nazionali e li seleziona e li prepara in diverse combinazioni per fornire alle fonderie basi pronte e a basso contenuto di scorie per la fusione in diverse leghe.



R.I.V.E. srl (Recuperi Industriali Venezia)

costituita nel settembre del 2017, è la società di scopo che si occupa dell'esecuzione e della realizzazione della concessione per lo sviluppo dell'attività dell'impianto di **trattamento rifiuti pericolosi denominato RTN** e dell'area di pertinenza sita in Fusina e dei relativi servizi di conferimento rifiuti.



Depuracque servizi srl

opera nel settore del **recupero-smaltimento dei rifiuti speciali e pericolosi** per conto terzi dal 1987 e nel 2018 entra a far parte del Gruppo Veritas. Inoltre, si occupa di progettazione ed esecuzione di **interventi di bonifica ambientale e di siti contaminati**.

La società opera con la piattaforma di Salzano soprattutto per la gestione rifiuti dell'area del Veneto e regioni limitrofe, mentre le attività di bonifica, realizzazione e gestione di impianti mobili, nonché di intermediazione dei rifiuti si estendono a tutto il territorio nazionale. L'azienda dispone di stazioni impiantistiche alle migliori tecnologie disponibili (Bat) alcune delle quali costituiscono proprio patentino tecnologico brevettato.



Lecher ricerche e analisi srl

è la società del Gruppo Depuracque che con proprio **laboratorio svolge campionamenti e analisi su tutte le matrici ambientali**. Nel 2018 entra, con Depuracque servizi, a far parte del Gruppo Veritas. Tra i servizi svolti si hanno: caratterizzazioni ambientali e bonifica di siti contaminati; analisi di terre e rocce da scavo; campionamento e analisi di acque potabili, naturali e reflue; test eco-tossicologici, di sicurezza e igiene industriale, di ricerca amianto; test agroalimentari e di autocontrollo alimentare/HACCP; prove di migrazione per i materiali a contatto con gli alimenti; analisi merceologiche dei rifiuti/normativa *end of waste*; analisi di combustibili, oli e derivati del petrolio; analisi di aggregati e materiali di costruzione, su prodotti industriali, su prodotti e terreni agricoli; campionamento e analisi chimico-fisiche delle emissioni in atmosfera.



IL DISTRETTO DI PORTO MARGHERA

Un polo impiantistico dove il Gruppo Veritas vuole attuare un vero modello di **simbiosi industriale**

Assume rilievo il progetto di aggiornamento tecnologico degli impianti esistenti e di implementazione di nuovi interventi in atto presso l'**Ecodistretto di Marghera**, un polo

impiantistico per il trattamento di rifiuti urbani e speciali dove il Gruppo Veritas vuole attuare un vero modello di simbiosi industriale, che permetta di gestire la maggior parte delle tipologie di rifiuti urbani raccolti, in un territorio limitato, consentendo la riduzione delle distanze tra una fase e l'altra delle filiere, ottimizzando la gestione dei flussi e riducendo i consumi energetici e le relative emissioni in atmosfera, migliorando le prestazioni complessive di recupero. Il progetto di Ecodistretto si basa anche sulla compresenza di soggetti attivi nel recupero



- | | |
|-----------------------------|--|
| 1 Metalrecycling Venice srl | 7 Cassa di colmata A |
| 2 Area 23 ettari | 8 R.I.V.E. srl |
| 3 Ecoprogetto Venezia srl | 9 Impianto PIF |
| 4 Ecopatè srl | 10 Depuratore di Fusina (Veritas spa) |
| 5 Eco-ricicli Veritas srl | 11 Impianto di depurazione reflui industriali "SG31" (Veritas spa) |
| 6 Vallone Moranzani | 12 Ampliamento Isola delle Tresse |

2,30 km
è il raggio all'interno del quale si sviluppa l'intero Ecodistretto



e nel riciclo di rifiuti, siano essi parte del Gruppo Veritas o aziende insediate nell'area industriale di Marghera o nei territori regionali o prossimi.

Il progetto di riorganizzazione impiantistica dell'Ecodistretto di Marghera risponde alla necessità di dare forma a un'azione di resilienza industriale per adattare le attività delle aziende del Gruppo ai mutanti assetti dei servizi territoriali e alle riforme legislative.

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;

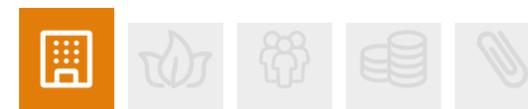
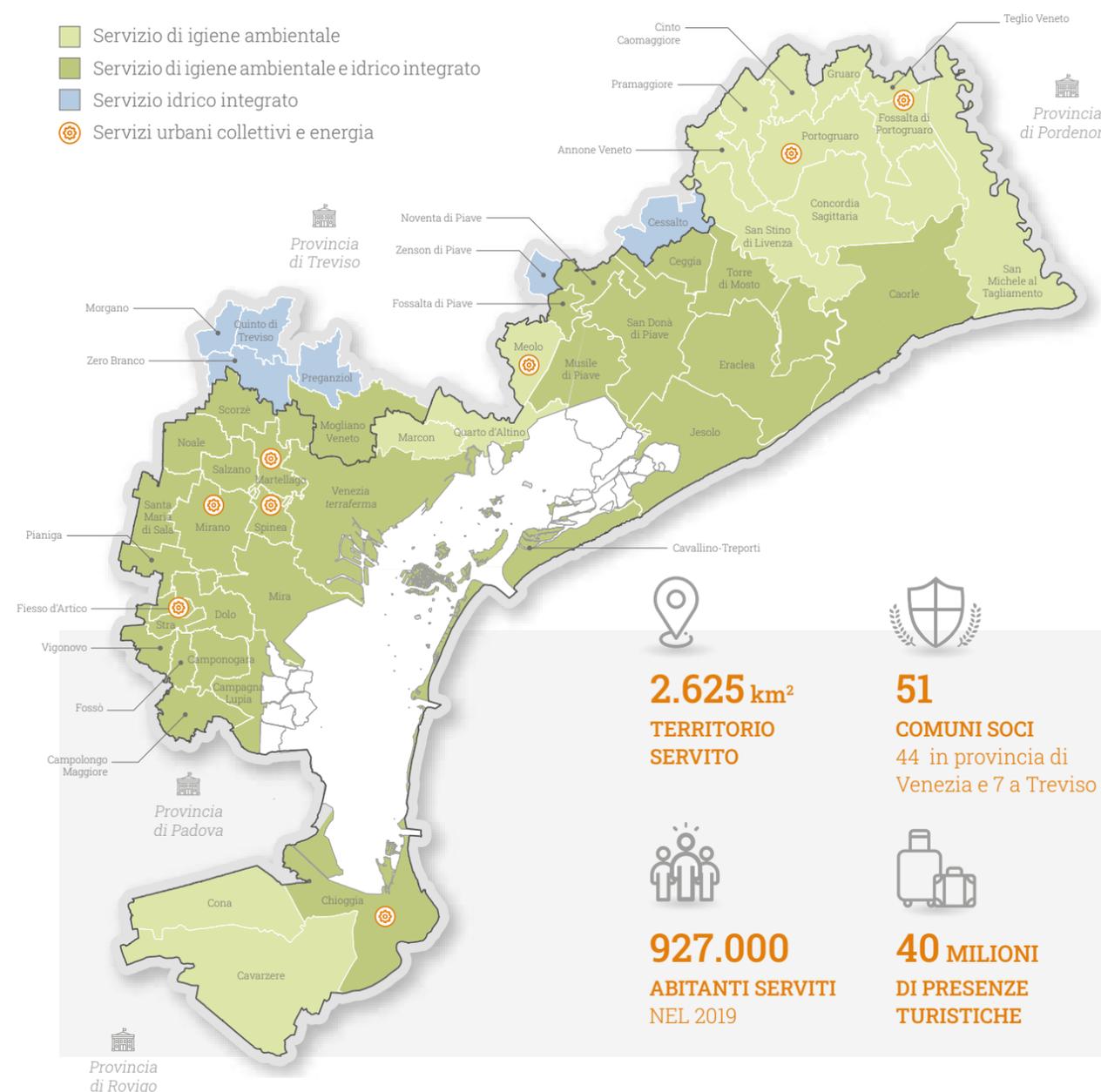
- garantire uno sbocco per tutti i rifiuti raccolti, assicurando la tracciabilità del ciclo di gestione ed evitando i rischi di emergenze generate dalla mancata o ritardata risposta del sistema impiantistico (in Italia ancora ampiamente insufficiente);
- favorire l'insediamento e lo sviluppo di attività 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.



Il territorio servito e le infrastrutture

Il Gruppo Veritas è attivo in 51 comuni soci, 44 appartenenti al territorio metropolitano di Venezia e 7 alla provincia di Treviso. Ai quasi 927.000 abitanti serviti, pari al 18% della

popolazione del Veneto, si aggiungono circa 40 milioni di turisti che visitano ogni anno zone limitrofe e i litorali veneti. I 2.625 chilometri quadrati di territorio servito presentano



caratteristiche fortemente eterogenee, sia dal punto di vista morfologico sia per vocazione. Comprende infatti la quasi totalità dei litorali del Veneto, da Chioggia a San Michele al Tagliamento, con comuni geograficamente anche molto distanti, luoghi e città d'arte, ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate, da Venezia con la sua laguna e le isole, alla Riviera del Brenta e al Miranese fino al Sandonatese e al Veneto orientale con Portogruaro e comuni limitrofi.

Specificità territoriali uniche, vincoli ambientali stringenti, esigenze particolari e complesse, un'alta vocazione turistica (con fluttuazioni stagionali notevoli) e al contempo una realtà industriale importante, sono elementi con i quali le aziende del Gruppo devono confrontarsi quotidianamente nella fornitura dei servizi essenziali.

| | SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE | SERVIZIO IDRICO INTEGRATO | SERVIZI URBANI COLLETTIVI | SERVIZIO ENERGIA | TOTALE |
|--------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Territorio servito | 2.510 km ² | 1.860 km ² | 595 km ² | 250 km ² | 2.625 km² |
| Comuni serviti | 45 | 36 | 5 | 4 | 51 |
| Abitanti serviti | 878.829 | 796.605 | 362.322 | 70.192 | 927.000 |

QUATTRO SONO I PRINCIPALI IMPIANTI

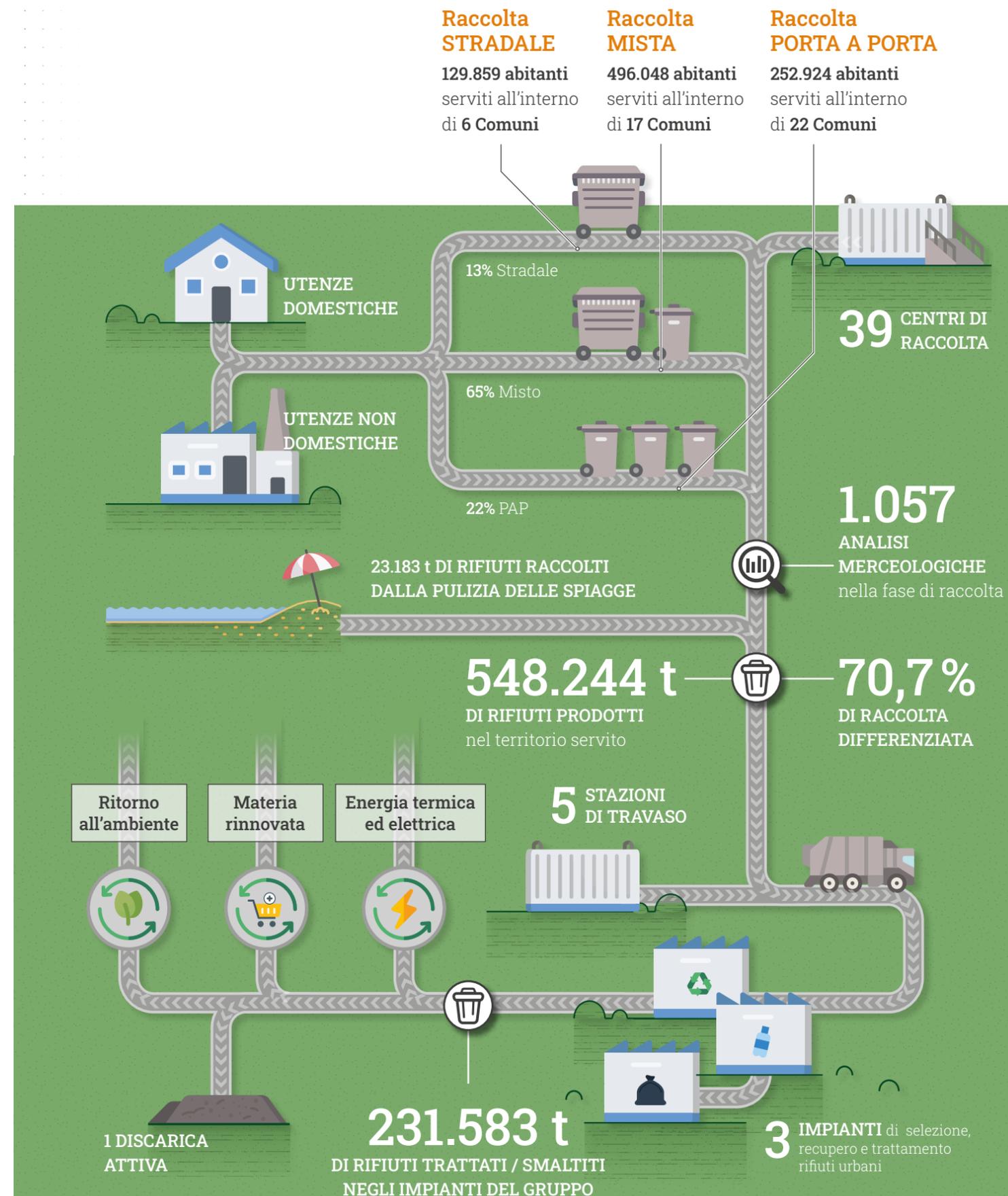
presso cui il Gruppo svolge le sue attività:



LE RISORSE MAGGIORMENTE RILEVANTI:

- 20 DEPURATORI** per le acque reflue urbane con potenzialità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti e **ALTRI 17** con potenzialità inferiore e **UN DEPURATORE** che tratta i reflui della fognatura industriale di Porto Marghera
- 39 CENTRI DI RACCOLTA**
- 11 SPORTELLI** principali
- 4 DISCARICHE** (di cui una sola attiva)
- 33 CIMITERI** (26 gestiti da Veritas e 7 gestiti da Asvo)
- 4 POTABILIZZATORI**
- 14 PRINCIPALI SEDI AZIENDALI**

IL VIAGGIO CIRCOLARE E INTEGRATO DEI RIFIUTI



Il ciclo integrato dei rifiuti

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

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 e, infine, le altre attività richieste dai Comuni in base ai singoli regolamenti municipali (ad esempio la derattizzazione e disinfestazione).

I metodi di raccolta sono organizzati per agevolare e sostenere la raccolta differenziata da parte dei cittadini e dei numerosi turisti che gravitano ogni anno sul territorio. Si tratta della raccolta stradale con calotte, della raccolta porta a porta e della raccolta mista, che prevede sia contenitori stradali

sia porta a porta. 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 39 centri di raccolta dislocati in maniera capillare sul territorio servito, oltre a ecomobili, ecocamper ed ecofurgoni che raccolgono i piccoli ingombranti. Gli ecomobili sono presenti in zone selezionate delle città secondo un calendario prestabilito.

Una volta raccolti, i rifiuti vengono trasferiti alle stazioni di travaso, agli impianti di selezione o direttamente agli impianti di recupero.

Suddividendo la totalità di rifiuti raccolti durante l'anno 2019 dal Gruppo Veritas (548.244 t) in base alle **modalità di raccolta**:



METODOLOGIA DI RACCOLTA E PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PER COMUNE SERVITO (ANNO 2019)

La percentuale di raccolta differenziata riportata è stata calcolata secondo le linee guida del **DM Ambiente 26 maggio 2016**.

- Raccolta mista
- Raccolta porta a porta
- Raccolta stradale

- Valore più alto di raccolta differenziata
- Comune ad alta vocazione turistica

- 76% Obiettivo Veneto 2020
- 71% media Gruppo Veritas



**LA CIRCOLARITÀ DEL RIFIUTO.
IL TRATTAMENTO E RECUPERO TRAMITE IMPIANTI**

Attraverso le filiere della differenziata, in media **circa il 97% dei rifiuti differenziati è avviato a trattamento negli impianti del territorio per poi essere reimmesso sul mercato come "materia prima seconda"**, tornando nuovamente nel ciclo produttivo. Anche il rifiuto indifferenziato è valorizzato per produrre un combustibile solido secondario (Css). Il sistema di gestione del

ciclo dei rifiuti rende concreto quel modello di "economia circolare", in cui la materia riutilizzata permane il più a lungo possibile all'interno del ciclo economico.

Le principali frazioni di rifiuti raccolti nel territorio servito vengono infatti trattate dagli impianti del Gruppo, situati nell'area dell'Ecodistretto di Porto Marghera:

LA DEPURAZIONE DEI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI

Attraverso la società **Depuracque servizi srl**, il Gruppo si occupa anche del **recupero e smaltimento dei rifiuti speciali** per conto terzi e della progettazione e realizzazione di impianti, tramite **tecnologia brevettata**.

Le esigenze di smaltimento dei rifiuti conferiti da terzi vengono soddisfatte grazie a un insieme di trattamenti specifici che si concretizzano in processi fisici, chimici e biologici.

Depuracque detiene brevetti industriali per tecnologie relative al trattamento del percolato di discarica mediante "evaporazione sottovuoto a multiplo effetto" e "strippaggio e assorbimento".

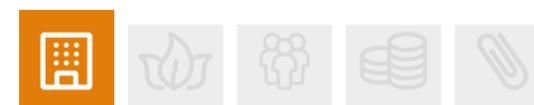
In particolare, la tecnologia di evaporazione sottovuoto è stata implementata in una ventina di impianti realizzati su tutto il territorio nazionale.

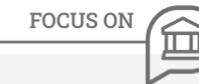
UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA BREVETTATA DA DEPURACQUE SERVIZI SRL

1. Jesolo (VE)
2. Pescantina (VR)
3. Sogliano al Rubicone (FC)
4. Chianni (PI)
5. Peccioli (PI)
6. Tolentino (MC)
7. Fermo (FM)
8. Malagrotta (RM)
9. Cavallino (LE)
10. Salzano (VE)
11. Serravalle Pistoiese (PT)
12. Rosignano (LI)
13. Bracciano (RM)
14. Chieti (CH)
15. Giugliano in Campania (NA)
16. Lecco (LC)



- Evaporatore a doppio effetto
- Evaporatore a triplo effetto
- Evaporatore a quadruplo effetto





LA REGOLAZIONE NAZIONALE ARERA PER IL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI

Alla fine del 2017, con la legge n. 205/2017 è stata attribuita all'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (Arera) la funzione di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati. Nel 2018 sono stati emanati i primi provvedimenti volti a individuare le attività per la definizione di un sistema di tutele per le utenze (gestione reclami e controversie) e l'avvio dei procedimenti per la regolazione della qualità del servizio e per la definizione di provvedimenti tariffari. Nel 2019 un significativo elemento di novità è stata l'introduzione della prima regolazione del ciclo integrato dei rifiuti (valido per il periodo 2018-2021 ed efficace dalla prima annualità tariffaria 2020) con

la definizione del Metodo tariffario dei rifiuti (Mtr): un quadro di regole omogeneo a livello nazionale volto a riconoscere un incremento dei corrispettivi in misura coerente con gli obiettivi di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate o di modifiche del perimetro di gestione.

L'Autorità ha inoltre introdotto obblighi di trasparenza, in vigore da aprile 2020, tramite la definizione di contenuti informativi minimi da rendere disponibili agli utenti attraverso siti internet e documenti di riscossione (avviso di pagamento o fattura) e comunicazioni individuali per variazioni di rilievo nella gestione contrattuale per una loro corretta informazione.

I principali provvedimenti relativi al ciclo dei rifiuti del 2019



Determina 1/2019 DRIF

Raccolta dati in materia di servizi di trattamento dei rifiuti urbani e assimilati



Deliberazione 443/2019/rif

Metodo tariffario del servizio integrato dei rifiuti (Mtr) con la definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento, per il periodo 2018-2021



Deliberazione 444/2019/rif

Introduzione di obblighi di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati per una corretta informazione dell'utenza



Determina 3/2019 e 4/2019 DRIF

Raccolta dati relativa alla qualità del servizio: indicatori e standard di qualità garantiti dagli operatori e relative modalità di applicazione, diffusione delle carte del servizio

Orientamenti e linee strategiche per la regolazione 2019-2021

Il 2020 ha visto vari interventi di proroga dei termini per l'approvazione delle tariffe e interventi per la mitigazione degli effetti per l'utenza connessi con l'emergenza sanitaria da Covid-19.

La **visione strategica 2019-2021** dell'Autorità pone al centro uno sviluppo efficiente delle infrastrutture, il miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio e una *governance* chiara e trasparente.



LA REGOLAZIONE E PIANIFICAZIONE LOCALE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I 44 Comuni della Provincia di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, con una popolazione totale di circa 900.000 abitanti, rientrano nel Bacino Venezia Ambiente, uno tra i più estesi. Il Consiglio di bacino Venezia Ambiente è l'ente preposto alla programmazione, organizzazione e controllo del servizio rifiuti.

Il "Piano Regionale di Gestione dei rifiuti urbani e speciali" è il documento di programmazione di riferimento per il periodo 2015-2020 approvato dalla Giunta Regionale Veneta. In esso vengono fissati, in linea con le predisposizioni nazionali ed europee, gli obiettivi e le strategie che la Regione Veneto si pone di raggiungere.

Anche sulla base di tale documento, nel 2018 il Consiglio di bacino Venezia Ambiente ha rivisto e riadattato il suo **"Piano triennale delle Attività"** per il triennio 2018 - 2020 focalizzandolo su:

- Programmazione di Bacino;
- Allineamento delle scadenze degli affidamenti;
- Tariffazione del servizio e controllo dei suoi costi;
- Vigilanza sull'erogazione del servizio;
- Campagne educative e informative;
- Avvio di servizi accessori;
- Adempimento dei compiti istituzionali.



**IL VIAGGIO
CIRCOLARE
DELL'ACQUA**

I dati sono relativi ai 36 Comuni soci serviti da Veritas, che fanno parte del Consiglio di bacino Laguna di Venezia.



338.094

UTENTI SERVITI DAL
SISTEMA ACQUEDOTTO



254.526

UTENTI SERVITI DAL
SISTEMA FOGNARIO



249.767

UTENTI SERVITI DAL
SISTEMA DEPURAZIONE

⁽¹⁾ Il dato differisce con quanto riportato in DNF 2019 a seguito di successive verifiche di Arera.

120.103.604 m³
DI ACQUA PRELEVATA

73 PUNTI DI PRELIEVO

suddivisi tra pozzi per il prelievo da falde acquifere sotterranee e fonti superficiali

3 PRESE
DA CORSI
D'ACQUA
SUPERFICIALI

70 POZZI

14

IMPIANTI DI
POTABILIZZAZIONE
E DISINFEZIONE

40

IMPIANTI DI
SOLLEVAMENTO
della rete
acquedottistica

85

SERBATOI

116.725.318 m³
DI ACQUA POTABILE EROGATA
dal sistema acquedotto ⁽¹⁾

USO
INDUSTRIALE

5.707 km di rete
acquedottistica

USO DOMESTICO

7 VASCHE
IMHOFF

31 IMPIANTI DI
DEPURAZIONE
compreso l'impianto SG31

2.795 km
di rete fognaria

103.498.256 m³
DI ACQUE REFLUE DEPURATE

843 IMPIANTI DI
SOLLEVAMENTO
della fognatura

Il servizio idrico integrato

L'acqua è una risorsa rinnovabile ma non per questo non esauribile. Per questo, è necessario usarla in maniera razionale e sostenibile.

Il Gruppo Veritas gestisce il servizio idrico integrato nel totale rispetto delle normative garantendo **acque di qualità**, un **utilizzo della risorsa equilibrato ed equo**, perseguendo nel contempo l'obiettivo di aumentare l'affidabilità e l'efficienza, sempre attento all'impatto sull'ambiente e all'ottimizzazione dei costi. 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 pozzi attivi e 14 impianti di potabilizzazione o disinfezione, 85 serbatoi, 40 impianti di sollevamento e reti idriche che si estendono lungo il territorio per 5.707 km. L'acqua, prima di venire erogata, subisce processi di semplice disinfezione o di potabilizzazione e viene controllata puntualmente per assicurare una risorsa salubre e di qualità.

I circa 2.800 km di rete fognaria raccolgono e inviano l'acqua di scarico a 38 impianti di depurazione per ricevere gli adeguati trattamenti; uno di questi tratta acque reflue da fognatura industriale mentre gli altri 37 i reflui da pubblica fognatura.

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.



FOCUS ON



LA REGOLAZIONE NAZIONALE ARERA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Per quanto riguarda i servizi idrici, dal 2012 Arera ha adottato provvedimenti per la definizione di tariffe a copertura dei costi di gestione e promozione degli investimenti necessari al territorio. L'Autorità ha posto attenzione al miglioramento del servizio all'utenza (regolazione della qualità contrattuale) e delle infrastrutture (regolazione della qualità tecnica), a beneficio degli utenti e dell'ambiente. Ha inoltre adottato regole per il contenimento della morosità, previsto agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico (bonus idrico), ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo pro capite per assicurare maggiore equità (tariffa pro capite), e rinforzato la tutela degli utenti (sportello del consumatore nazionale, servizio conciliazione, integrazione della qualità contrattuale).

Nel 2019 Arera ha approvato importanti provvedimenti, tra cui il metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (Mti-3): un sistema complesso, che introduce incentivi ambientali in tariffa (ad esempio recupero dei fanghi e risparmio energetico), rinforza i limiti alla crescita dei costi dei gestori secondo logiche di efficienza, adotta misure per incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quanto programmato.

Negli anni ha stabilito criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e

comunicazione dei dati richiedendo grandi sforzi ai gestori.

Il quadro regolatorio impone standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando gli utenti del servizio.

I principali provvedimenti idrici del 2019



Delibera
580/2019/R/idr

Approvazione del nuovo metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio Mti-3



Delibera
547/2019/R/idr

Integrazione della regolazione della qualità contrattuale



Delibera
311/2019/R/idr

Regolazione della morosità



Delibera
142/2019/E/idr

Sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali

FOCUS ON



La **visione strategica per gli anni 2019-2021** pone al centro la tutela degli utenti, la crescita degli investimenti congiuntamente al contenimento dei costi operativi dei gestori, nonché la volontà di introdurre in tariffa incentivi ambientali e sostegno all'innovazione.

Orientamenti e linee strategiche per la regolazione 2019-2021



LA REGOLAZIONE E PIANIFICAZIONE LOCALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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) e Treviso (7 Comuni).

Con delibera n. 20 del 13/12/2018, il Consiglio di bacino Laguna di Venezia ha approvato l'affidamento del SII a Veritas per altri 20 anni, fino al 2038 secondo le modalità dell'*in house providing*.

Nel 2018 ha adottato il nuovo Piano d'Ambito, valido per il periodo trentennale 2019 – 2048. L'elenco di interventi riportati nel documento finale rispecchia il lungo processo di analisi del territorio, con la definizione degli obiettivi che il Consiglio di bacino Laguna di Venezia si è posto di raggiungere e le scelte strategiche messe in campo per ottenerli. Per il periodo 2019 – 2028, sono previsti più di 130 milioni di euro di investimenti che il gestore del servizio idrico è tenuto a realizzare.



AFFIDATA A VERITAS LA GESTIONE DEL SII PER ALTRI **20 ANNI (2019-2038)**

Veritas è stata identificata quale **GESTORE UNICO** del servizio idrico integrato nel bacino della Laguna di Venezia.

I servizi urbani collettivi

Il Gruppo gestisce anche altri **servizi pubblici locali a domanda collettiva** affidati dai Comuni con contratti di servizio. Tra questi vi sono: la gestione del mercato ittico all'ingrosso di Venezia, le bonifiche ambientali, la predisposizione dei percorsi pedonali in caso di alta marea e neve, la gestione integrata dei servizi cimiteriali e crematori, le forniture di calore, il funzionamento della pubblica illuminazione (per alcuni Comuni) e la gestione di servizi igienici.

Le attività sono improntate alla tutela dell'ambiente e sono regolamentate per legge (Testo unico degli enti locali). Pensate per agevolare la pubblica amministrazione, sono rivolte all'utenza con lo scopo di soddisfare i bisogni collettivi, promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali e migliorare la qualità della vita degli abitanti. Sono organizzate su programmi prestabiliti, in base ai contratti di servizio comunali o alle segnalazioni, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e garantendo standard di qualità a un costo competitivo sul mercato.

MERCATI

Servizi speciali per Venezia

Il mercato ittico all'ingrosso è stato istituito nel 1952 dal Comune di Venezia in prossimità dell'isola del Tronchetto, in un'area dell'Autorità portuale, per spostare gli operatori da Rialto in un luogo idoneo all'attività e contemporaneamente ampliare le possibilità di vendita alla terraferma.

Dal 2000, il mercato ittico è gestito da Veritas.

SERVIZI CIMITERIALI

Il Gruppo, tramite Veritas e Asvo, ha in affidamento la gestione dei 16 cimiteri di Venezia, dei 6 cimiteri di Mirano, dei 2 di Spinea, dei 2 cimiteri di Martellago e Maerne e di quelli di Portogruaro, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Fossalta di Portogruaro e Cinto Caomaggiore. A Marghera e Spinea vengono gestiti gli impianti di cremazione (2 dei 7 totali attivi sul territorio veneto).

Le società come gestori si occupano di effettuare le operazioni cimiteriali: inumazioni e tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni, gestione degli obitori e custodia delle salme in osservazione e sotto sequestro (solo a Venezia). A queste si aggiungono la gestione amministrativa dei servizi cimiteriali e delle pratiche per il rilascio delle concessioni (solo a Venezia) e il servizio di illuminazione votiva (a Venezia e Spinea).



33

CIMITERI GESTITI

26 da Veritas e 7 da Asvo

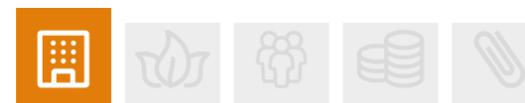


2

IMPIANTI DI CREMAZIONE

7.060 operazioni cimiteriali sepolture salme e resti mortali, esumazioni ecc.

5.415 cremazioni salme e resti mortali



RETE ANTINCENDIO

Per conto dell'amministrazione comunale, Veritas ha realizzato la rete antincendio di Venezia e Burano, a uso esclusivo dei Vigili del Fuoco, e si sta occupando dello sviluppo della medesima per le zone non ancora servite. Si tratta di una **rete duale alimentata dall'acquedotto di Venezia**, con pressione d'esercizio pari a tre volte quella dell'acquedotto stesso. Attualmente,

a Venezia e Burano sono stati realizzati 52,1 km di rete e installate 764 colonne idranti. Alla rete antincendio è possibile allacciare anche le utenze che necessitano di protezione dal fuoco e che non possano dotarsi di un proprio impianto antincendio di accumulo e rilancio o che comunque desiderino avere un'ulteriore difesa contro gli incendi. Al 31 dicembre 2019 risultano allacciate **123 utenze pubbliche e private** come musei, sedi universitarie, luoghi di

cura e lungodegenza, luoghi di culto, negozi, nonché decine di attività alberghiere e/o di servizi. Nel corso del 2019 si sono aggiunte **8 nuove utenze**.



764
COLONNE IDRANTI

lungo **52 CHILOMETRI**
di rete antincendio



BONIFICHE AMBIENTALI

Il territorio del comune di Venezia e di alcuni comuni dell'area metropolitana sono stati oggetto in passato di deposito non controllato di rifiuti industriali che hanno originato contaminazioni dei terreni e delle acque di falda. Inoltre, la zona industriale di Porto Marghera è stata dichiarata nel 2000 sito di bonifica di interesse nazionale (Sin), il primo in Italia. In tale ambito Veritas progetta ed esegue: piani di caratterizzazione e indagini ambientali dei suoli e delle falde, interventi di bonifica, messa in sicurezza d'emergenza, messa in sicurezza permanente e piani di monitoraggio finalizzati alla progettazione o alla verifica della corretta esecuzione degli interventi di bonifica. In particolare, si segnalano come nuove attività iniziate nel 2019 quella relativa alla redazione del **progetto definitivo ed esecutivo di bonifica dei terreni della zona dell'ospedale al Mare al Lido di Venezia**, per conto del Comune di Venezia, e degli interventi di messa in sicurezza d'emergenza delle aree maggiormente contaminate del **Villaggio San Marco a Mestre**.

PERCORSI PEDONALI IN CASO DI ALTA MAREA

Servizi speciali per Venezia

La divisione ambiente di Veritas si occupa di allestire i percorsi pedonali in caso di alta marea. Lo sviluppo lineare è di circa 4 km. Il servizio è operativo da metà settembre a fine aprile, le passerelle vengono posizionate in diverse zone del centro storico e delle isole a seconda della quota raggiunta dalla marea. Si tratta, generalmente, di un'attività svolta a costi marginali dal personale dell'igiene urbana.

Tuttavia, nel 2019, Venezia, Chioggia, tutto il litorale e l'entroterra sono stati sconvolti da eventi meteorologici di eccezionale intensità.



4 km
DI PASSERELLE
PER L'ACQUA ALTA



L'evento del **12/11/2019** ha richiesto l'intervento di **208 OPERATORI** del settore.

SERVIZI IGIENICI

Servizi speciali per Venezia

La società si occupa della gestione e della manutenzione di 16 impianti fissi nel comune di Venezia, nonché di noleggio e vendita di servizi igienici mobili in occasioni di pubblica utilità. Il servizio è liberalizzato e nel contempo Veritas rispetta la tariffa comunale in materia.

Nel 2019, il Comune ha deliberato di inserire nella Carta unica della città, affidata a Vela spa, la possibilità di acquistare l'accesso ai servizi igienici gestiti da Veritas spa. Ciò ha comportato l'adeguamento della strumentazione ottica di lettura, includendo Imob, biglietti, codici a barre, QRcode e la dismissione della *wc-card* gestita dalla società.



16
SERVIZI IGIENICI
fissi gestiti da Veritas

Il servizio di energia da fonti rinnovabili e biomasse

GESTIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI

Il Gruppo attualmente gestisce 38 impianti fotovoltaici. Il più grande è stato realizzato sulla copertura di una ex discarica nel comune di Noale, contestualmente alla fase di gestione post mortem in capo a Veritas. L'impianto di Noale, entrato in esercizio nel 2013, ha una potenza installata di 998 kW e una produzione annua a regime di

oltre 1 milione di kWh. Tra gli impianti di particolare rilievo vi sono quelli all'interno del deposito mezzi di Avm (199 kW) e quelli a servizio dei centri direzionali di Veritas in via Porto di Cavergnago (tre sezioni per una potenza complessiva di 300 kW).

Inoltre, il Gruppo ha scelto di installare pannelli fotovoltaici nelle proprie sedi aziendali e in molti edifici di proprietà dei Comuni soci e su ulteriori aree (quali scuole,

chiese, impianti sportivi ma anche aziende agricole, studi professionali, discariche, residenze per anziani e parcheggi) per una potenza complessiva installata pari a circa 2,5 MW.



38
IMPIANTI
FOTOVOLTAICI
gestiti dal Gruppo



TELERISCALDAMENTO

Il Gruppo ha realizzato impianti di cogenerazione per il teleriscaldamento ad acqua calda, alimentati sia a gas naturale sia a biomassa, per la produzione di energia elettrica e termica a servizio delle sedi aziendali o di complessi immobiliari pubblici e privati.

Nel 2019 vi è stata la messa in esercizio dell'impianto situato in località Gazzera a Mestre, ove è attivo un **impianto di cogenerazione** per la produzione di acqua calda da immettere nella rete di teleriscaldamento.

È invece in fase di ricerca e di progettazione l'impiantistica per la produzione di **biocarburanti per veicoli**.

SERVIZI DI CALORE

Il Gruppo si occupa della fornitura di energia termica, della gestione e della manutenzione ordinaria e straordinaria degli **impianti di riscaldamento, della produzione di acqua calda sanitaria, degli impianti di climatizzazione estiva e di servizi complementari** nei comuni di Chioggia, Meolo e Fossalta di Portogruaro.



ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Il Gruppo Veritas ha in gestione l'illuminazione pubblica e gli impianti semaforici nel comune di **Chioggia** (8.790 punti luce), e in quello di **Fiesso d'Artico** (1.100 punti luce); della sola illuminazione pubblica nel comune di **Fossalta di Portogruaro** (1.980 punti luce).

Tale attività comprende anche l'approvvigionamento di energia elettrica, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, l'adeguamento normativo dei quadri elettrici. In particolare:

- a **Chioggia** sono proseguiti gli investimenti previsti nel contratto di servizio, per il contenimento dei consumi e/o efficientamento energetico;
- a **Fiesso d'Artico** è stata avviata e portata a compimento nel 2019 l'attività di riqualificazione tecnologica ed efficientamento energetico degli impianti di illuminazione pubblica.

- nel 2019 l'amministrazione comunale di **Fossalta di Portogruaro** ha prolungato l'affidamento del servizio a Veritas fino a tutto il 31 dicembre 2034 (la scadenza originaria era il 30 giugno 2029);



FOCUS ON



L'incidenza turistica

Un aspetto particolarmente rilevante per le attività del Gruppo, in termini di organizzazione del lavoro (per esempio impiego di lavoratori stagionali) e capacità impiantistiche, è la presenza di turisti in tutto il territorio servito.

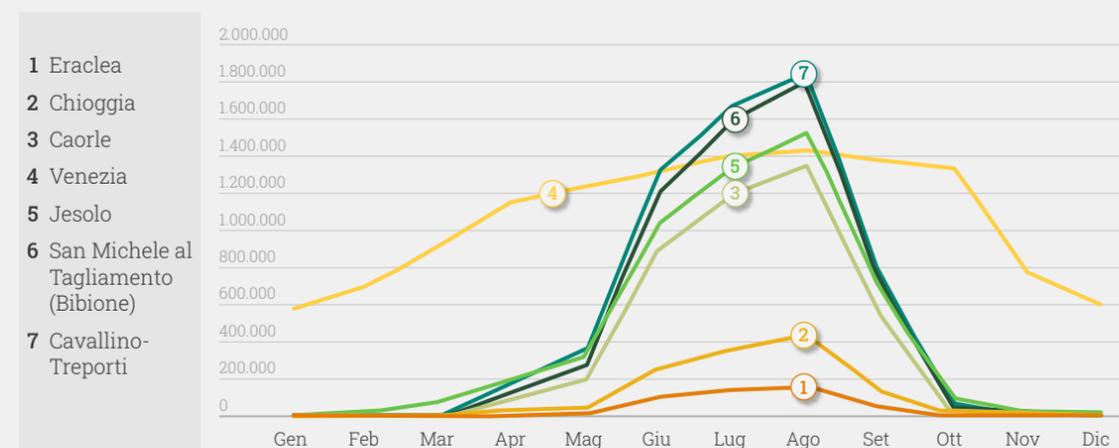
Nel 2019, sono state **38,3 milioni le presenze turistiche** nelle strutture alberghiere ed extra-alberghiere nei comuni serviti dal Gruppo, ovvero il 54% rispetto ai 71 milioni registrati nella Regione Veneto (elaborazioni dell'ufficio di statistica della Regione Veneto su dati Istat), con picchi di presenza durante i mesi estivi (in particolare da maggio a settembre) e una

presenza media annuale di circa 105.000 abitanti al giorno e una presenza media nei mesi estivi di quasi 200.000 persone. Il dato non tiene conto dei turisti che arrivano in giornata dalle città limitrofe e dei turisti che alloggiano in strutture non alberghiere, nonché di tutti gli utenti che posseggono una seconda casa nei comuni serviti dal Gruppo.

L'incidenza della presenza di turisti nei mesi estivi ha portato il Gruppo Veritas a sviluppare la capacità di gestire il servizio con flessibilità, rafforzando e intensificando le azioni necessarie in concomitanza dei periodi di picco nei vari comuni.

Presenze turistiche nei principali comuni serviti da Veritas

Comuni con la maggior parte di presenze turistiche



Fonte: Dati Ufficio Statistica della Regione Veneto

Il dato non considera i fluttuanti giornalieri, fenomeno particolarmente rilevante per il centro storico di Venezia e per le zone del litorale. La presenza turistica, infatti, si riflette sulla produzione pro capite di rifiuti e sui consumi pro capite di acqua.

L'IMPATTO DELLA PRESENZA TURISTICA SULLA PRODUZIONE DI RIFIUTI E STIMA DELLE PRESENZE TURISTICHE

L'impatto del turismo sulla produzione dei rifiuti può essere analizzato confrontando la produzione pro capite media del rifiuto indifferenziato (quello maggiormente influenzato dal turismo) dei mesi invernali rispetto alla produzione pro capite media dei mesi estivi (da maggio a settembre).

Dal confronto dei dati è possibile stimare la presenza media giornaliera di turisti in tutto il territorio servito, tenendo anche in considerazione i flussi di pendolari intra territoriali.

Si evidenzia come nei comuni più turistici la presenza media giornaliera superi il numero di residenti.

Solo per il centro storico di Venezia, meta in ogni periodo dell'anno, la stima delle presenze turistiche è stata elaborata mettendo a confronto la produzione di rifiuti pro capite della città storica, differenziati e non, con quella di San Donà di Piave, comune molto simile per dimensione.

La presenza giornaliera media annuale è di quasi 60.000 unità.

Presenze medie giornaliere nei comuni più turistici (anno 2019)

| | Abitanti residenti | Stima Turisti |
|---|--------------------|---------------|
| Comune di Caorle | 11.472 | 20.910 |
| Comune di Cavallino-Treporti | 13.537 | 47.042 |
| Comune di Jesolo | 26.120 | 47.059 |
| Comune di San Michele al Tagliamento | 11.805 | 39.639 |
| Comune di Venezia (centro storico) | 59.570 | 58.408 |
| Comune di Venezia (Lido e Pellestrina) | 20.151 | 19.361 |

Stima delle presenze medie giornaliere a Venezia (centro storico) nel 2019

Il dato di novembre risente della **produzione di rifiuti generati dall'acqua alta**.



La Corporate Governance

La capogruppo, Veritas spa, è una società per azioni costituita e con sede in Italia, con capitale interamente pubblico.

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

Il **Comitato di coordinamento e controllo**, partecipato dai Comuni azionisti, esercita il proprio ruolo decidendo le politiche di contenimento dei costi e la linea strategica. L'**Assemblea dei soci delibera** sulle questioni più rilevanti. Al **Consiglio di amministrazione (Cda)** sono affidate la gestione dell'azienda, l'esecuzione delle strategie aziendali e la definizione del piano industriale. Il **Presidente** gestisce il Consiglio d'amministrazione e si occupa delle relazioni tra soci, enti locali ed enti esterni.

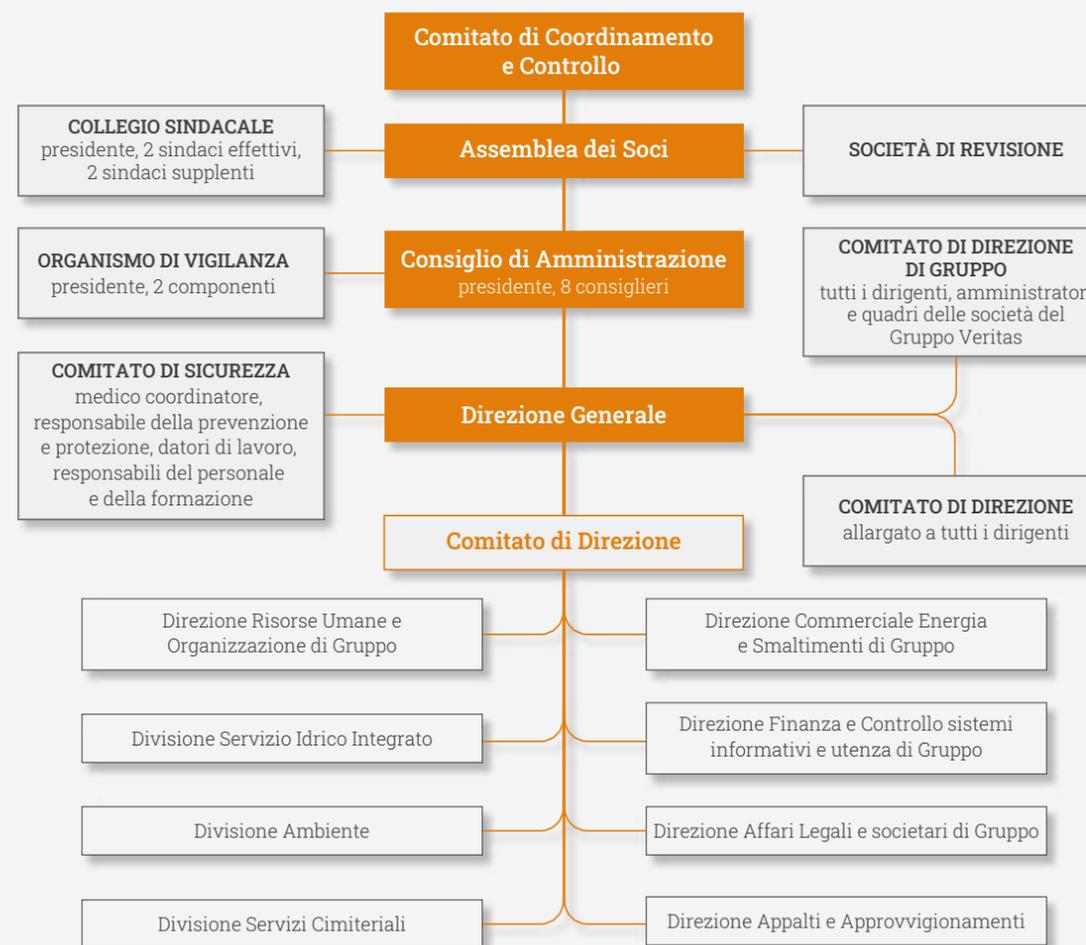
Vi sono poi gli organi di vigilanza e controllo: il Collegio sindacale, l'Organismo di Vigilanza e la Società di revisione che hanno il compito di sorvegliare sulla corretta amministrazione, sull'applicazione del *Codice etico* e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, legale e contabile del Gruppo.

Il **Direttore generale** cura la gestione aziendale e l'esecuzione delle strategie aziendali espresse dal Cda e dai soci; assume decisioni sull'impiego delle risorse disponibili e delle risorse umane; coordina i **Comitati di direzione**. Questi ultimi sono strumenti di coordinamento tra le diverse direzioni o società del Gruppo e si distinguono in Comitato di direzione, organo esecutivo dell'azienda e luogo di confronto sulle decisioni aziendali, il Comitato di sicurezza e il Comitato di direzione di Gruppo nei quali si affrontano tematiche di interesse generale.



IL GOVERNO DELL'AZIENDA

■ *Controllo analogo*




IL CAPITALE SOCIALE È 100% PUBBLICO


33% PRESENZA FEMMINILE NEL CDA
 33% media dei gestori idrici e ambientali italiani nel 2018

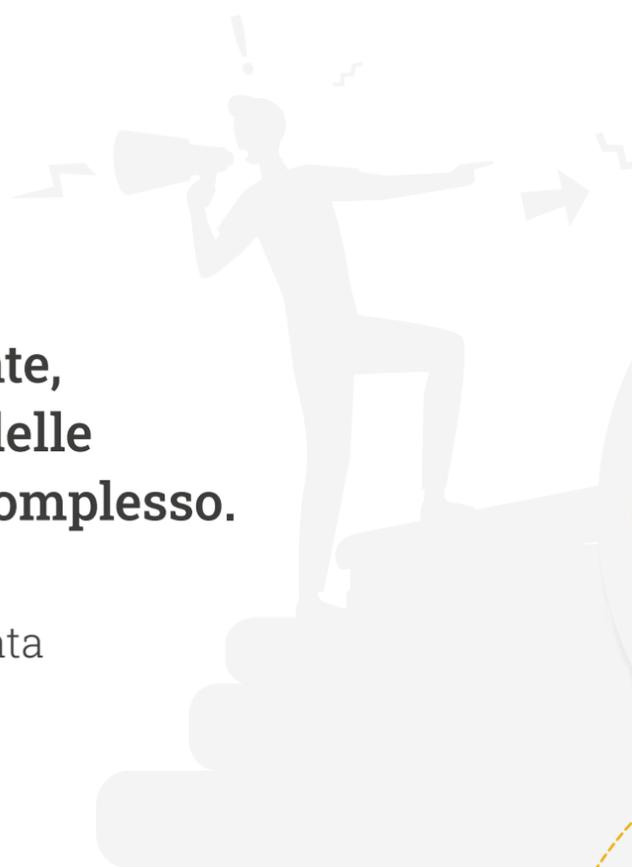
Fonte: REF Ricerche su dati di 30 gestori idrici e ambientali italiani.

Mission, valori e strategie

LA MISSION DEL GRUPPO VERITAS È:

Fornire un servizio pubblico, efficiente, efficace, di qualità, che tenga conto delle molteplici esigenze di un territorio complesso.

Questi gli obiettivi che il Gruppo persegue attraverso una strategia imprenditoriale fondata sui principi della protezione dell'ambiente e della responsabilità economica e sociale.



SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Progettare e assicurare servizi sempre più efficienti e a basso impatto ambientale, in grado di garantire la necessaria redditività.

- Efficiamento continuo dei servizi prodotti ed erogati e sistemi organizzativi adeguati.



SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Tutelare l'ambiente e il territorio, ottenendo una gestione delle risorse più efficiente ed efficace

- Protezione delle fonti di approvvigionamento;
- Sviluppo delle reti di distribuzione dell'acqua;
- Gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione.

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Assumere comportamenti socialmente responsabili, che rispettino le aspettative economiche, ambientali e sociali del territorio.

- Miglioramento degli ambienti di lavoro e riduzione dei rischi e formazione e sviluppo delle competenze;
- Incremento della competenza del personale;
- Accrescimento del grado di soddisfazione degli utenti e loro responsabilizzazione nell'utilizzo delle risorse.



Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso un'adeguata organizzazione societaria e delle singole società partecipate, e ricorrendo a strumenti quali partnership, joint venture, fornitori selezionati e altre forme di collaborazione e sviluppo, anche fuori dal territorio di stretta competenza.

Qualità e ambiente: una politica certificata

I sistemi di gestione delle aziende del Gruppo sono sottoposti a un percorso graduale di certificazione. Tutti i servizi e tutti gli impianti sono certificati UNI EN ISO 9001:2015. I siti (impianti e sedi) con impatti ambientali significativi sono certificati UNI EN ISO 14001:2015.

A partire dal 2019 la capogruppo, Veritas, ha anche adottato il sistema di gestione anticorruzione secondo la norma UNI ISO 37001:2016.

LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE



NORMA UNI EN ISO 14001:2015
Sistema di gestione aziendale per l'ambiente

Società: Asvo, Ecoprogetto Venezia, Eco-ricicli Veritas, Depuracque servizi, Lecher ricerche e analisi, Metalrecycling Venice, Veritas.



NORMA UNI EN ISO 45001:2018
Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Società: Depuracque servizi, Asvo e Lecher ricerche e analisi *in transizione nel 2020 dalla OHSAS 18001.*



NORMA UNI EN ISO 9001:2015
Sistema di gestione aziendale per la qualità

Società: Veritas, Asvo, Ecoprogetto Venezia, Eco-ricicli Veritas, Depuracque servizi, Lecher ricerche e analisi, Metalrecycling Venice.



CERTIFICAZIONE E TRACCIABILITÀ DELLE FILIERE DEI RIFIUTI URBANI

Carta, plastica, metalli, vetro, legno, organico, verde e ramaglie, rifiuti indifferenziati - Css e rifiuti liquidi speciali

Società: Asvo, Eco-ricicli Veritas, Metalrecycling Venice, Ecoprogetto Venezia, Veritas, Depuracque servizi.



UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018
Accreditamento dei laboratorio di prova e taratura

Società: Laboratorio di analisi Lecher ricerche e analisi e laboratorio analisi Veritas.



END OF WASTE
Rottami di ferro, acciaio e alluminio (regolamento UE n. 333/2011) e Rottami di vetro (regolamento UE n. 1179/2012)

Società: Eco-ricicli Veritas e Metalrecycling Venice.



F-GAS
Regolamento CE 303/2008

Società: Veritas



Etica e integrità di *business*

Il Gruppo Veritas si impegna a gestire le proprie attività di *business* con particolare attenzione alla conformità normativa e alla prevenzione della corruzione attiva e passiva.

Il rischio di corruzione e di non conformità normativa può manifestarsi in diversi ambiti dell'attività d'impresa e coinvolgere anche i rapporti inerenti alla catena di fornitura e di subappalto.

Le società del Gruppo hanno adottato **Modelli di organizzazione e gestione ai sensi del d.lgs 231** del 2001 (cosiddetto Modello 231), questi formalizzano i principi di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, e delineano i ruoli degli Organismi di vigilanza, presenti nelle aziende. Nei modelli vengono inoltre identificate e descritte le tipologie di reati rispetto alle quali le società potrebbero essere ritenute responsabili. Nel *Codice etico* si rinnova l'impegno dell'azienda a vigilare affinché tutti i propri dipendenti, collaboratori interni ed esterni e fornitori mantengano comportamenti rispettosi delle leggi e delle normative anticorruzione, nonché dei regolamenti interni e del Modello 231.

Il **Codice etico** della capogruppo è stato rivisto nel 2018. Nella revisione è stata inclusa la disciplina dell'abuso delle informazioni privilegiate e di comportamenti esemplari da promuovere e si è data particolare rilevanza all'immagine della società quale patrimonio di Veritas in considerazione dell'azionariato e dei servizi svolti. Si è anche precisato che il conflitto di interessi deve essere manifestato con specifica formalizzazione.



Il Gruppo si è dotato di un **Sistema di gestione interno** strutturato su più livelli.

Il sistema si fonda su principi generali della separazione dei ruoli e delle funzioni nello svolgimento dei principali processi operativi, della tracciabilità e visibilità dei processi decisionali adottati anche grazie ai sistemi informatici aziendali e, infine, della oggettivazione dei processi decisionali.

Tale sistema è strutturato per assicurare una corretta informativa e un'adeguata copertura di controllo su tutte le attività della società, con specifico riguardo alle aree ritenute potenzialmente a rischio.

GLI STRUMENTI ADOTTATI PER GARANTIRE TRASPARENZA, INTEGRITÀ E CORRETTEZZA



LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Gruppo, partendo dall'anno 2015 con Veritas spa, sta progressivamente adottando **Piani triennali di prevenzione della corruzione** che rappresentano lo strumento attraverso il quale le società implementano e attuano la propria strategia di prevenzione del fenomeno corruttivo. Le società hanno inoltre provveduto a nominare il **responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza** i quali redigono altresì la relazione annuale predisposta sulla base dei modelli stabiliti da Anac (Autorità Nazionale Anticorruzione).

Nell'ambito degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori, sono definite **specifiche procedure** allo scopo di prevenire eventuali fenomeni di corruzione.

A tal fine sono identificate una serie di aree di attenzione, come le modalità per l'individuazione dello strumento/istituto per l'affidamento; i requisiti di qualificazione; i requisiti di aggiudicazione; le modalità di valutazione delle offerte e le modalità per la verifica dell'eventuale anomalia delle offerte; le modalità per la gestione di procedure negoziate, affidamenti diretti, revoca del bando, varianti in corso di esecuzione del contratto e subappalto.

Veritas si è dotata di specifici regolamenti per la **gestione degli acquisti** e degli **approvvigionamenti** di beni e servizi di Gruppo e procedure documentate per la valutazione, la qualificazione, la scelta e il **controllo dei fornitori**, la gestione degli ordini d'acquisto e dei reclami ai fornitori.

Nel 2019, la capogruppo Veritas ha approvato la **Politica per la prevenzione della corruzione**, un regolamento per il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme alla norma UNI ISO 37001:2016 con l'intenzione, nel 2020, di procedere alla certificazione del sistema. La **Politica** incoraggia la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e

confidenziale, comprende un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, prevede le conseguenze della non conformità alla politica stessa.

La conformità al **Sistema di gestione** fornisce un quadro sistematico di riferimento degli strumenti che Veritas adotta per stabilire, attuare, mantenere, rivedere e migliorare un sistema di gestione secondo lo standard.

Nel 2019 non si sono rilevate violazioni delle disposizioni normative in materia di anticorruzione o episodi di corruzione da parte degli uffici preposti, mentre sono state ricevute 22 sanzioni relative a violazioni di normative ambientali o socioeconomiche.

VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI RILEVATE

| | 2018 | | 2019 | |
|------------------------------------|--------|----------|-----------|----------------|
| | Numero | Importo | Numero | Importo |
| • di cui amministrative | 23 (*) | 15.428 € | 20 | 2.210 € |
| • di cui ambientali | 1 | 302 € | 1 | 6.500 € |
| • di cui amministrativo-ambientale | 1 | 5.167 € | - | - |
| • di cui di salute alimentare | 1 | 2.000 € | - | - |
| • altro | - | - | 1 | 323 € |

(*) Nr. 3 sanzioni pervenute nel 2018 ma di competenza del 2017 e del 2016.

La gestione dei rischi

Il Gruppo Veritas si impegna a operare in modo responsabile, integrando nel sistema di gestione anche l'analisi dei rischi ESG (*Environment, Social, Governance*).

In merito ai principali rischi generati e subiti dal Gruppo, il **rischio di corruzione e di non conformità normativa** può manifestarsi in diversi ambiti dell'attività d'impresa e coinvolgere anche i rapporti inerenti alla catena di fornitura e di subappalto. Il verificarsi di azioni illecite in tali ambiti potrebbe comportare per Veritas sanzioni ed eventuali ripercussioni sullo svolgimento dell'attività, oltre a un grave danno alla reputazione del Gruppo. Tali rischi reputazionali sono collegati anche alla conformità normativa e, in particolare, a quella relativa alla legislazione ambientale.

È stata implementata una metodologia analitica allo scopo di **mappare e valutare il profilo di rischio/opportunità** a livello di Gruppo. Già nel 2017 sono state definite le modalità di analisi dei rischi e degli scenari di analisi del contesto. Sono stati definiti i criteri di valutazione dell'analisi dei rischi (sulla base di frequenza, impatto, controllo) che sono poi stati catalogati in uno specifico database. Gli scenari di rischio sono stati mappati sulla base dell'analisi documentale e degli esiti delle verifiche in campo e infine sono state costruite le mappe di rischio per ogni azienda. Dall'analisi di rischio sono emerse le soluzioni di carattere organizzativo, procedurale, contrattuale e/o tecnico per la gestione dei rischi prioritari censiti. Nel 2018 la mappatura dei rischi e delle opportunità è

stata aggiornata e portata in approvazione, durante i riesami della direzione, a tutte le figure coinvolte.

Con riferimento alla **salvaguardia delle risorse naturali**, il Gruppo ha identificato le principali aree di rischio con possibili impatti sulla tutela dell'ambiente, elencati di seguito:



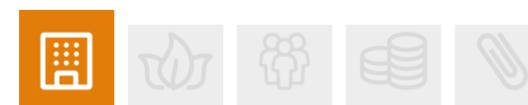
NON-COMPLIANCE NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELL'AMBIENTE

corretto trattamento dei rifiuti, monitoraggio delle emissioni in atmosfera, gestione degli scarichi idrici con particolare riferimento alle tematiche legate ai cosiddetti inquinanti emergenti, tutela della biodiversità, problematiche connesse allo smaltimento delle diverse filiere dei rifiuti legate all'immobilismo del mercato del recupero dei materiali e alla decarbonizzazione che non permetterà più di avviare a smaltimento alla centrale dell'Enel il rifiuto secco trasformato in C&S.



EPISODI DI INQUINAMENTO

con impatto sulla popolazione locale e associati rischi reputazionali per l'azienda.



RISCHI ASSOCIATI ALLA DIVISIONE SERVIZIO IDRICO

fornitura di acqua non conforme all'utilizzo, carenza d'acqua, possibile inquinamento delle falde, difficoltà nei rapporti con le comunità locali nei periodi di posa dei cantieri, difficoltà legate all'aumento della popolazione fluttuante specialmente durante i mesi estivi con conseguente difficoltà nel soddisfare la richiesta della risorsa e gestione dei reflui in arrivo alla depurazione.

RISCHI ASSOCIATI ALLA DIVISIONE SERVIZI AMBIENTALI

difficoltà legate all'aumento della popolazione fluttuante specialmente durante i mesi estivi, con conseguente aumento della quantità di rifiuti da gestire, modalità organizzative volte a superare ogni difficoltà relativa alla movimentazione manuale dei carichi legate alle attività di raccolta porta a porta e conseguenti ricadute sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

Il Piano industriale 2017-2021, approvato dall'assemblea dei sindaci, porta in primo piano tutte le tematiche legate all'analisi dei rischi di cui sopra, correlate agli investimenti previsti per filone di attività. In particolare, il Gruppo ha elaborato e sta sviluppando delle strategie operative e autorizzative al fine di gestire il ciclo dei rifiuti in autonomia. Sono previsti investimenti sugli impianti di potabilizzazione e depurazione per la gestione degli inquinanti emergenti accompagnati dallo sviluppo del nuovo laboratorio per condurre studi specifici già coerenti con le nuove normative in materia di acque potabili.

Nell'ambito delle attività di mitigazione messe in atto, Veritas ha anche proposto di avviare una fase strutturale di sperimentazione finalizzata all'abbattimento dei Pfas innanzitutto nei percolati da discarica trattati presso l'impianto di depurazione delle acque reflue provenienti da fognatura industriale.

Inoltre, a tutti gli operatori dell'igiene urbana è stato somministrato un corso sulla corretta postura e movimentazione manuale dei carichi ed è stato scritto un protocollo aziendale circa le malattie professionali che si possono generare a seguito della movimentazione. Relativamente al servizio idrico Veritas, con la Regione Veneto e altri gestori del servizio idrico del Veneto, ha aderito, previo indirizzo del Consiglio di bacino Laguna di Venezia, a un modello strutturale degli acquedotti.

Con riferimento al **capitale umano**, il Gruppo ha identificato le principali aree di rischio con possibili impatti:

RISCHI DI INFORTUNIO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

considerata la particolarità operativa delle attività svolte nell'ambito del Gruppo (ad esempio, raccolta e trattamento dei rifiuti, manutenzione delle reti idriche).

RISCHI INERENTI ALL'INIDONEITÀ TOTALE ALLA MANSIONE

per lo più per attività legate alla movimentazione manuale dei carichi, anche alla luce del progressivo allungamento della vita lavorativa.

Sempre in ambito sociale, ma con riferimento al rapporto con la **comunità** e le relazioni con gli utenti, i rischi più rilevanti identificati sono:

RISCHI LEGATI ALLA PRESENZA E ALL'IMPATTO DEGLI IMPIANTI NEL TERRITORIO

in cui l'azienda opera (acquedotti, depuratori, discariche, centri di trattamento dei rifiuti) e alle relazioni tra il Gruppo e i cittadini che usufruiscono dei servizi erogati.

RISCHIO DI NON CONFORMITÀ NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELLA PRIVACY DEI CONSUMATORI

il conseguente rischio di cause legali e danno alla reputazione del Gruppo e la gestione dei clienti morosi e delle attività di recupero crediti.

Alla lista di rischi sopra riportati si aggiungono ulteriori tipologie di rischio gestite a livello operativo dalle funzioni responsabili del Gruppo.

Nei capitoli che seguono sono trattate più approfonditamente le **attività di mitigazione**, in particolare per la parte ambientale la sopracitata fase strutturale di sperimentazione presso la piattaforma ambientale SG31, la futura chiusura della centrale termoelettrica Palladio di Enel prevista entro il 2025, i progetti per il controllo dei flussi delle filiere dei rifiuti urbani raccolti nel territorio servito ecc.; per la parte sociale verranno approfonditi i relativi potenziali impatti dei rischi identificati sul proprio capitale umano.



Gli stakeholder e il loro coinvolgimento

La capacità di **generare valore** dipende anche dalla capacità di **prestare ascolto** e riconoscere le esigenze, così come le aspettative, dei propri *stakeholder*. Il Gruppo opera attraverso un **dialogo aperto** alle aspettative legittime di tutti gli interlocutori.

In particolare, promuove un **dialogo partecipativo** con gli enti locali, le istituzioni e le associazioni dei cittadini per collaborare

al miglioramento della qualità della vita e alla salvaguardia del patrimonio naturale dei territori in cui opera.

Il Gruppo ha mappato, identificato e suddiviso gli *stakeholder* in **sette macrocategorie** e messo a punto diverse modalità strutturate e definite per coinvolgerli e ascoltarne le esigenze:



Ascoltare i portatori di interesse è indispensabile per crescere e migliorare l'operato aziendale.

CLIENTI E UTENTI e associazioni di consumatori e di categoria

- Sportelli fisici e online;
- Call-Center e sito web;
- Incontri periodici con le associazioni dei consumatori;
- Tavoli in occasione della stesura e rendicontazione delle Carte dei servizi;
- Indagini di soddisfazione;
- Gestione dei reclami e delle segnalazioni;
- Verifica del rispetto dei rapporti contrattuali;
- Fogli informativi.

FORNITORI di beni, servizi e lavori, consulenti, collaboratori e cooperative sociali

- Albo dei fornitori e gestione delle attività di acquisto;
- Regolamento acquisti;
- Trasparenza nelle pubblicazioni;
- Applicazione del Codice etico e del Patto di integrità;
- Applicazione dei criteri di rotazione.

CITTADINI, COMUNITÀ LOCALI

- Incontri pubblici aperti a tutta la cittadinanza;
- Comunicazioni di vario tipo (sul sito, sui quotidiani ecc.);
- Attività di formazione svolta presso le scuole;
- Visita agli impianti;
- Accordi alternanza scuola lavoro;
- Tirocini e stage;
- Sportello di legalità e accesso civico.

AZIONISTI

Comuni proprietari e privati che detengono quote in alcune società del Gruppo.

- Assemblee dei soci;
- Consigli di amministrazione;
- Incontri dei consigli di bacino;
- Incontri territoriali;
- Comitato di controllo analogo;
- Collegio sindacale.

FINANZIATORI obbligazionisti, banche ed enti pubblici

- Bilanci e rendicontazioni periodiche;
- Organi di controllo;
- Sezione *Investor Relation*;
- Incontri periodici.

DIPENDENTI e loro rappresentanti

- Comunicazioni interne;
- Riunioni periodiche con funzionari e quadri;
- Comitato per la sicurezza;
- Portale *intranet*;
- Rivista mensile aziendale;
- Corsi di formazione;
- Contrattazione collettiva nazionale;
- *Welfare* aziendale;
- Previdenza complementare;
- Sportello di ascolto.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ENTI DI CONTROLLO, ASSOCIAZIONI DI APPARTENENZA

Enti locali di riferimento e organi di controllo (Comuni, Città metropolitana, Regione e Autorità d'ambito, Consigli di bacino), commissioni ministeriali di controllo e altri enti pubblici, Utilitalia, Viveracqua, Confservizi.

- Incontri pubblici;
- Tavoli tecnici;
- Tavoli periodici;
- Interfaccia tramite Viveracqua e Utilitalia;
- Compilazione questionari;
- Controlli dei vari enti.



Analisi di materialità: i temi rilevanti di sostenibilità

Nella prima metà del 2020 il Gruppo Veritas ha avviato un processo strutturato di **ascolto dei propri stakeholder e del management** aziendale per rilevare l'importanza attribuita a diverse tematiche legate alla sostenibilità economica, sociale e ambientale, oltre che alla gestione aziendale.

Le tematiche individuate tramite un'analisi documentale e di *benchmark* relativa ai settori delle aziende multiservizio e un confronto con il gruppo di lavoro, sono state oggetto di valutazione attraverso questionari da parte di soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di *stakeholder* e del *management* aziendale. Lo scopo è stato ricavare una **valutazione** puntuale, quantificata su una scala da 1 a 7, circa l'importanza degli aspetti

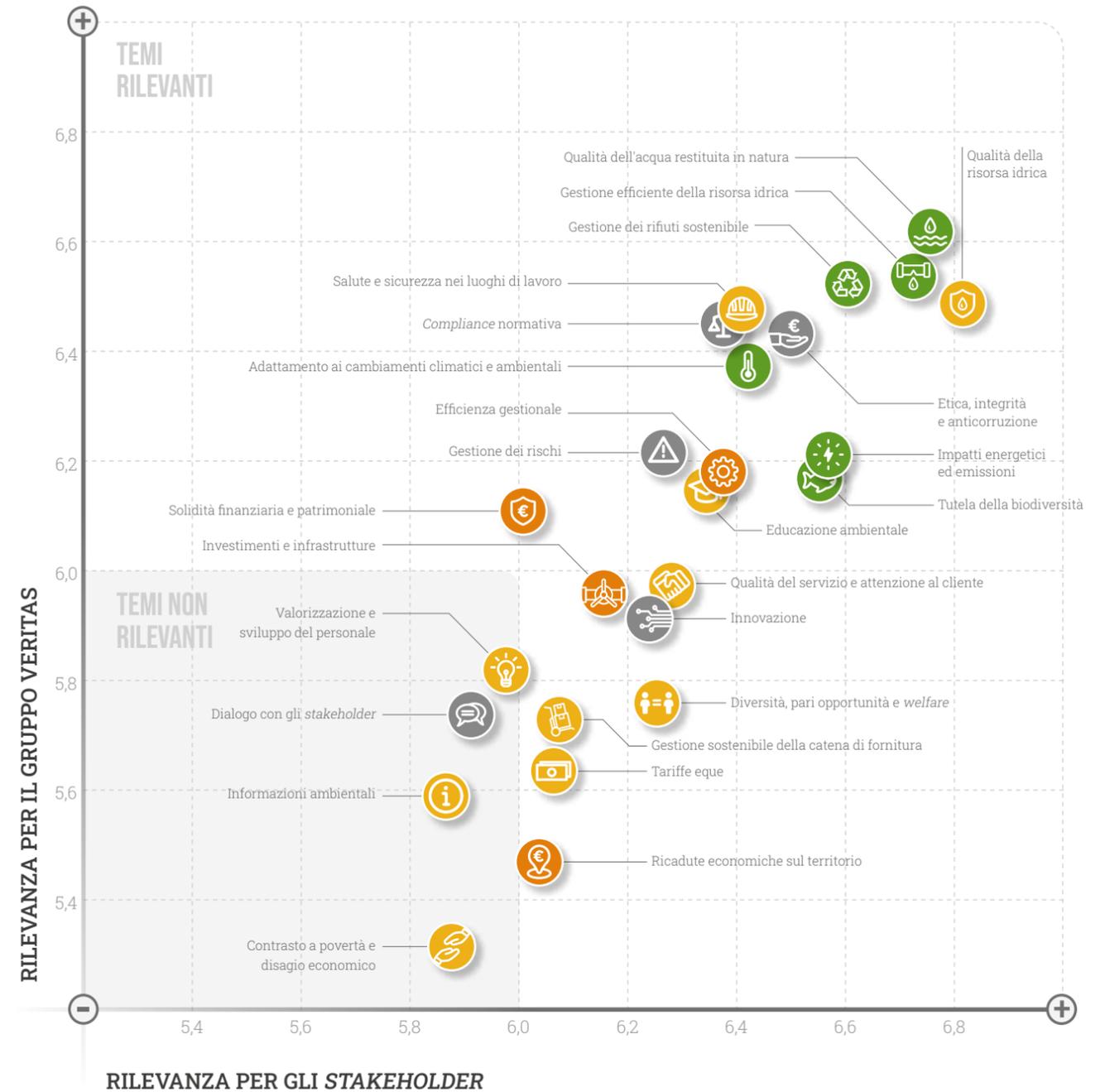
di sostenibilità per la specifica realtà del Gruppo Veritas.

I risultati dell'analisi sono stati elaborati e sintetizzati nella **matrice di materialità** di seguito rappresentata.

Nello specifico, lungo l'asse delle ascisse è indicata la rilevanza per gli *stakeholder*, mentre lungo l'asse delle ordinate la rilevanza per il Gruppo.

Grande importanza per entrambe le parti assumono i temi ambientali insieme alla qualità dell'acqua, alla sicurezza nei luoghi di lavoro e ai temi di *governance* legati a etica, integrità e anticorruzione e alla *compliance* normativa.

MATERIALITY MATRIX



Il Gruppo Veritas e gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile

A settembre 2015, nel corso del summit dell'Onu, è stata sottoscritta l'Agenda 2030 dai governi di 193 Paesi. L'Agenda definisce al suo interno **17 macro-obiettivi di sviluppo sostenibile** (*Sustainable Development Goals* o SDGS) e 169 obiettivi specifici da raggiungere entro il 2030.

Tali macro-obiettivi comprendono, tra gli altri: il contrasto a fame, povertà e ineguaglianze, la lotta al cambiamento climatico, la garanzia di educazione, formazione, salute e sicurezza e parità di genere, l'innovazione e la produzione e consumo sostenibili.

Anche il Gruppo Veritas attraverso la gestione dei propri servizi industriali e di pubblica utilità

dà un contributo attivo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda globale 2030.

La realizzazione degli SDGs, infatti, è strettamente influenzata dai progressi in ambito di servizi pubblici locali, nei quali le imprese coinvolte svolgono un ruolo fondamentale anche in un'ottica di coinvolgimento dei singoli cittadini e dell'intera comunità.

Attraverso la propria attività il Gruppo Veritas contribuisce a **10 macro-obiettivi**.



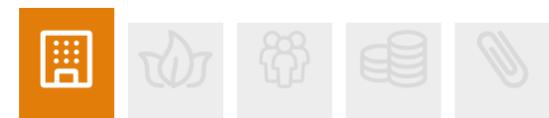
| | |
|--|---|
| | Raggiungere la parità di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze |
| | Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile delle risorse idriche e servizi igienico-sanitari per tutti |
| | Assicurare l'accesso all'energia a prezzi accessibili, affidabile, sostenibile e moderno per tutti |
| | Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti |
| | Costruire infrastrutture resistenti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e promuovere l'innovazione |

| | |
|--|--|
| | Ridurre le disuguaglianze all'interno e tra i paesi |
| | Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, flessibili e sostenibili |
| | Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili |
| | Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze |
| | Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per lo sviluppo sostenibile |

LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO VERITAS

| | | | | |
|---|---|---|---|--------------------------|
| <p>Cambiamento climatico Il cambiamento climatico è ormai una realtà e sta già provocando fenomeni di frequenza e intensità notevoli. Oltre ad azioni di resilienza, sono state messe in atto azioni per contrastare il fenomeno, investendo in infrastrutture per metterle in sicurezza.</p> |  |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Decarbonizzazione Uno dei fattori che contribuisce al cambiamento climatico sono le emissioni di CO₂. Le aziende del Gruppo stanno investendo per diminuire tali emissioni, in particolare in energie alternative e nel recupero efficiente dei rifiuti.</p> |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Economia circolare L'attenzione che le aziende del Gruppo pongono riguardo la gestione ottimale dei rifiuti in ogni fase delle filiere ha reso lo smaltimento in discarica un'opzione veramente residuale e ci pone alla vetta delle città metropolitane per la raccolta differenziata e per la gestione attenta delle risorse idriche.</p> |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Innovazione e digitalizzazione L'innovazione ci proietta in un futuro che non può che essere sostenibile. L'innovazione riguarda tutti i settori in cui operano le aziende del Gruppo, con progetti pilota o con investimenti in fase di realizzazione. La digitalizzazione riguarderà in particolare le attività lavorative (come l'utilizzo di palmari) e gli utenti (come lo sportello online e i contatori <i>smart</i>).</p> |  |  |  | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| <p>Parità benessere e sicurezza Il benessere dei lavoratori, la loro sicurezza e la loro preparazione sono considerati aspetti prioritari per il Gruppo. Molte sono le ore di formazione dedicate in tecnica specialistica e in materia di sicurezza di cui tutti i dipendenti hanno goduto. Tra le iniziative di <i>welfare</i> attivate vi sono la possibilità di usufruire gratuitamente della consulenza di un nutrizionista e di un supporto psicologico presso uno specialista. Nell'anno del Covid l'attenzione alla sicurezza dei dipendenti è ulteriormente aumentata, fornendo dispositivi e dando la possibilità a molti di usufruire dello <i>smart working</i> per un periodo prolungato. Per ultima, l'iniziativa di introdurre la figura di una "consigliera di fiducia" che si occupa di gestire situazioni di discriminazione o disagio in ambiente lavorativo.</p> |  |  |  |  |
| <p>Comunicazione e formazione su modelli sostenibili di consumo L'importanza che le azioni singole hanno e quanto sono importanti per noi è dimostrata dalle campagne informative realizzate regolarmente su aspetti specifici, per esempio come differenziare bene i rifiuti o come non sprecare l'acqua, dalle attività di formazione fatte presso le scuole e dall'attenzione che viene posta alla gestione dei reclami. Ogni anno infine viene anche svolta una indagine di soddisfazione che fornisce gli spunti e le indicazioni sulle attività da migliorare.</p> |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



GLI OBIETTIVI FUTURI DEL GRUPPO: I PROGETTI

| | | | | |
|---|---|---|---|--------------------------|
| <p>Categoria dissesto idrogeologico - Riduzione del rischio e Depurazione efficiente - nuovi impianti</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti in estensione delle reti fognarie, rifacimento reti separate, realizzazione di una vasca di prima pioggia. Interventi infrastrutturali necessari per la tutela dell'ambiente e prevenzione rischi di allagamenti e sversamenti. |  |  |  | <input type="checkbox"/> |
| <p>Categoria smart network - Riduzione delle perdite</p> <p>Interventi di rinnovo e potenziamento delle condotte adduttrici, ricerca e riparazione perdite acquedotto con rilevamenti da aereo e da satellite, ricerca e riparazione di infiltrazioni di acque parassite in fognatura mediante installazione di misuratori di portata in rete.</p> <p>Interventi infrastrutturali per assicurare l'ammodernamento delle strutture idriche, l'approvvigionamento idrico senza dispersioni e la tutela dell'ambiente.</p> |  |  |  | <input type="checkbox"/> |
| <p>Categoria ottimizzazione approvvigionamenti Sicurezza e resilienza</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti in estensione della rete idrica, potenziamento e rinnovo di impianti di potabilizzazione, impianti di trattamento acqua potabile, centrali di sollevamento e serbatoi dell'acqua potabile. Interventi infrastrutturali per assicurare l'approvvigionamento idrico anche in situazioni di criticità (potenziali fonti di inquinamento e potenziali situazioni di scarsità). |  |  |  | <input type="checkbox"/> |
| <p>Categoria transizione digitale - digital</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti per sostituzione contatori idrico (<i>smart metering</i>), digitalizzazione palmari sistema gestionale, digitalizzazione servizi per l'utenza, digitalizzazione per lo sviluppo della <i>Business Intelligence</i>, tecnologia di <i>cybersecurity</i>. Investimenti per la transizione verso digitalizzazione. |  |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Categoria transizione digitale - Ricerca & sviluppo</p> <ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione processi operativi per la gestione del servizio di igiene urbana, sviluppo piattaforma per la gestione della flotta aziendale. Investimenti per la transizione verso digitalizzazione. |  |  |  | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>Categoria transizione verde - Città sostenibili</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti per la realizzazione di nuove sedi aziendali. Investimenti per la riqualificazione e riorganizzazione di sedi esistenti. |  |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Categoria transizione verde - economia circolare</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti per isole ecologiche, sostituzione parco mezzi con veicoli meno inquinanti con uso di biometano da trattamento frazione organica, investimenti per un sistema integrato di gestione frazione secca dei rifiuti e dei fanghi da depurazione, investimenti per il recupero di rifiuti da spazzamento stradale e similari, investimenti per il trattamento dei rifiuti liquidi e abbattimento micro inquinanti emergenti. Progetti per la transizione verso l'economia circolare. |  |  |  | <input type="checkbox"/> |
| <p>Categoria transizione verde - Decarbonizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Progetto per la cattura della CO₂ e progetto per la produzione di bio-plastiche da biogas. Investimenti per la decarbonizzazione. |  |  |  |  |
| <p>Categoria transizione verde - Efficienza energetica</p> <ul style="list-style-type: none"> Installazione nuovi campi fotovoltaici. Investimenti di efficienza energetica. |  |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

VIVERACQUA: UNITI PER SVILUPPARE SOLUZIONI INNOVATIVE

Veritas, dal 2013, è parte del **Consorzio Viveracqua**, progetto di stabile collaborazione che unisce i 12 gestori pubblici del Servizio idrico integrato del Veneto. Un consorzio pensato per fare sistema e valorizzare le eccellenze delle singole aziende con l'obiettivo di aumentare l'efficienza del servizio, riducendo i costi di gestione.

Un gioco di squadra che permette di superare le sfide quotidiane e di aumentare la competitività, realizzando economie di scala e di scopo. In maniera da avere a disposizione maggiori risorse da investire nei territori serviti.

Viveracqua è promozione della **ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica**. Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.



12
GESTORI
ADERENTI AL
CONSORZIO



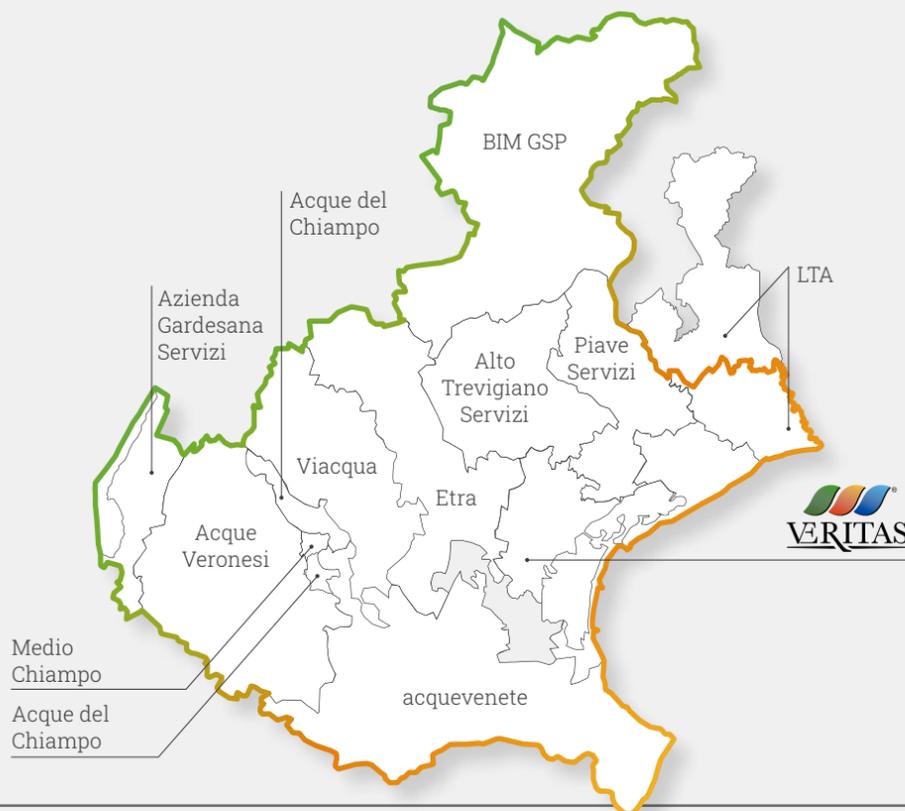
4,8 MILIONI
DI CITTADINI
SERVITI IN
587 COMUNI



2.167.591
UTENZE
TRA CIVILI E
INDUSTRIALI



19.127 km²
ESTENSIONE
DEL TERRITORIO
SERVITO



VIVERACQUALAB

È la rete tra i laboratori dei gestori veneti, che consente di accrescere le capacità di ricerca scientifica e le competenze specialistiche tramite scambi e condivisioni di risorse, informazioni, innovazioni tecnologiche, procedure ed eccellenze. Una rete per la tutela dei cittadini e dell'ambiente, per perfezionare le analisi delle acque potabili e reflue.

SMART-MET



Progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee. Vale complessivamente 4,3 milioni di euro. Porterà alla realizzazione di contatori intelligenti non presenti ad oggi sul mercato, grazie all'analisi delle migliori tecnologie e alla collaborazione di imprese specialiste nel settore. Contatori intelligenti per la telelettura in tempo reale dei consumi di acqua, con piattaforme tecnologiche aperte e non vincolate a sistemi proprietari, che permetteranno di migliorare la gestione delle risorse idriche, riducendo gli sprechi.



CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

Acquisti congiunti tramite una piattaforma online e un unico Albo fornitori permettono di conseguire economie di scala e uniformità nelle procedure di approvvigionamento. Una collaborazione che ha portato notevoli risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni, a beneficio dei territori.



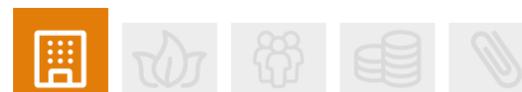
PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

Il primo Psa regionale è stato realizzato da Viveracqua nel sistema acquedottistico di Lonigo (VI), al centro della contaminazione da Pfas. Il lavoro realizzato, che ha beneficiato della partecipazione, tra gli altri, dell'Istituto superiore della sanità e della Regione Veneto, è oggi il modello per i 12 gestori consorziati che, entro il 2025, sono chiamati a realizzarne circa 200 per tutta la rete idrica del Veneto. Grazie ai Psa, sarà possibile individuare i potenziali pericoli di contaminazione dell'acqua lungo tutta la filiera idrica e attivare le necessarie misure di prevenzione, per una maggior tutela della salute dei cittadini. In questo importante impegno Viveracqua avrà ruolo di regia e coordinamento nella formazione dei *Team Leader* (tecnici preposti) e nell'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione.



HYDROBOND

Grazie a due operazioni di finanziamento straordinario realizzate da Viveracqua nel 2014 e nel 2017, i gestori veneti hanno beneficiato di 227 milioni di euro della Banca europea degli investimenti. Risorse rilevanti a supporto degli interventi realizzati nei territori, con costi di capitale contenuti. Nel 2020 è in programma una nuova operazione per 200 milioni di euro, che consentirà di realizzare opere per circa 650 milioni.





02



Sostenibilità ambientale

Fare bene all'ambiente
e alla comunità

A livello strategico, il Gruppo si è impegnato a definire **obiettivi di miglioramento della gestione degli impatti ambientali significativi**, di quella operativa di produzione e dei servizi, minimizzando gli aspetti ambientali diretti e indiretti. L'impegno trova concreta applicazione nelle seguenti azioni:

- | | |
|---|---|
| <p> rispettare la normativa in materia ambientale;</p> | <p> promuovere lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-efficienti;</p> |
| <p> perseguire una politica ambientale;</p> | <p> definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;</p> |
| <p> adottare sistemi di gestione ambientale e di qualità certificati;</p> | <p> sensibilizzare e formare il personale affinché sia consapevole degli aspetti e degli impatti ambientali connessi alle proprie attività e si impegni a operare nel rispetto dell'ambiente;</p> |
| <p> sensibilizzare il management e i collaboratori sulle tematiche di natura ambientale;</p> | <p> fornire alle autorità locali tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all'attività dell'impresa;</p> |
| <p> gestire le attività produttive minimizzando gli impatti ambientali diretti e indiretti;</p> | <p> richiedere ai fornitori di conformarsi alla politica aziendale, vigilando sulla corretta e concreta applicazione dei principi da parte delle imprese.</p> |
| <p> adottare un approccio precauzionale in tema di impatti ambientali;</p> | <p>Inoltre, ogni società del Gruppo ha adottato una specifico politica ambientale fondata sulla consapevolezza del ruolo strategico del Gruppo nel contesto di sviluppo sostenibile del territorio e di salvaguardia di un patrimonio da tutelare.</p> |

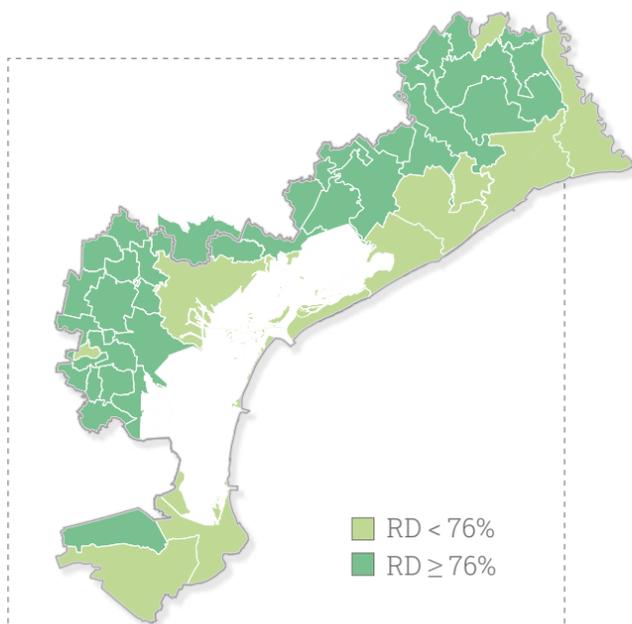
Le dinamiche dell'economia circolare nella gestione dei rifiuti

Negli ultimi 150 anni, l'economia industriale e di mercato si è basata sull'utilizzo di risorse naturali, sull'estrazione di materie prime e sul consumo di massa con una consequenziale sempre maggiore produzione di rifiuti. Questo tipo di processo è stato definito **"economia lineare"** in quanto basato sulla catena: prelevamento, produzione, utilizzo, eliminazione delle risorse. Tale modello non è più sostenibile, sia perché le risorse non sono illimitate sia perché tale processo sta comportando squilibri nel naturale funzionamento del pianeta. Per questi motivi, la cosiddetta **"economia**

circolare" rappresenta il modello da seguire e il Gruppo Veritas si impegna a operare in maniera integrata nell'**intero ciclo integrato dei rifiuti** (raccolta, trasporto, trattamento e valorizzazione) rendendo efficiente la raccolta e valorizzando i rifiuti attraverso la raccolta differenziata così da rendere possibile l'avvio a recupero della frazione riciclabile e la produzione di combustibile a partire dalla frazione residua non riciclabile. Inoltre, sviluppa campagne di comunicazione e informazione per sensibilizzare i cittadini e stimolare comportamenti virtuosi, riducendo quindi la quantità di rifiuti prodotti.



Tutte le modalità di raccolta, in linea con le specificità del territorio e le esigenze di ogni singolo comune, hanno portato il Gruppo Veritas a raggiungere delle **performance molto elevate in termini di raccolta differenziata**. Il decreto legislativo n. 152 del 2006 e la legge n. 296 del 27 dicembre 2006 hanno individuato obiettivi di raccolta differenziata nazionale da raggiungere negli anni, l'ultimo obiettivo fissato da raggiungere nel 2012 è del 65%. A distanza di anni, a livello Italia tale obiettivo non è ancora stato raggiunto. La Regione Veneto, invece, ha posto un obiettivo più sfidante e ambizioso, il 76% di raccolta differenziata da raggiungere entro il 2020. Il Gruppo Veritas è stato in grado negli ultimi anni di migliorare la percentuale di raccolta differenziata nei propri territori serviti, arrivando a superare l'obiettivo posto a livello nazionale. Inoltre, nei 45 Comuni serviti dalle società del Gruppo Veritas, già 35 Comuni (uno in più rispetto all'anno 2018) sono riusciti a raggiungere nel 2019 l'obiettivo fissato dalla Regione Veneto per il 2020.



35 COMUNI
 sul totale dei 45 serviti dal Gruppo Veritas **HANNO RAGGIUNTO** già nel 2019 **L'OBIETTIVO POSTO DALLA REGIONE VENETO PER IL 2020**

FOCUS ON



LEGAMBIENTE PREMIA 12 COMUNI DI VERITAS PER LA DIFFERENZIATA E LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI

Sono stati premiati a Venezia - nel corso dell'**Ecoforum** organizzato da Legambiente Veneto, dedicato nel 2019 all'economia circolare - i 12 Comuni del territorio del Bacino Venezia ambiente (la Città metropolitana di Venezia più Mogliano Veneto) che nel 2018 hanno fatto registrare alte percentuali di raccolta differenziata e ridotto la quantità di rifiuto secco. **Ceggia** (categoria tra 5.000 e 15.000 abitanti), con 40,7 kg/anno per abitante

di rifiuto secco e 84,2% di differenziata, è arrivata al quinto posto della classifica assoluta veneta, che raggruppa tutti i comuni della regione senza tener conto delle dimensioni.

Il risultato è frutto di un lavoro di squadra che unisce cittadini, amministrazioni comunali e Gruppo Veritas, e che è stato premiato per aver **tracciato tutte le filiere dei rifiuti (unico caso in Italia)**.



Per il terzo anno consecutivo, Venezia è la prima città con oltre 200.000 residenti e la prima area metropolitana italiana per raccolta differenziata dei rifiuti.

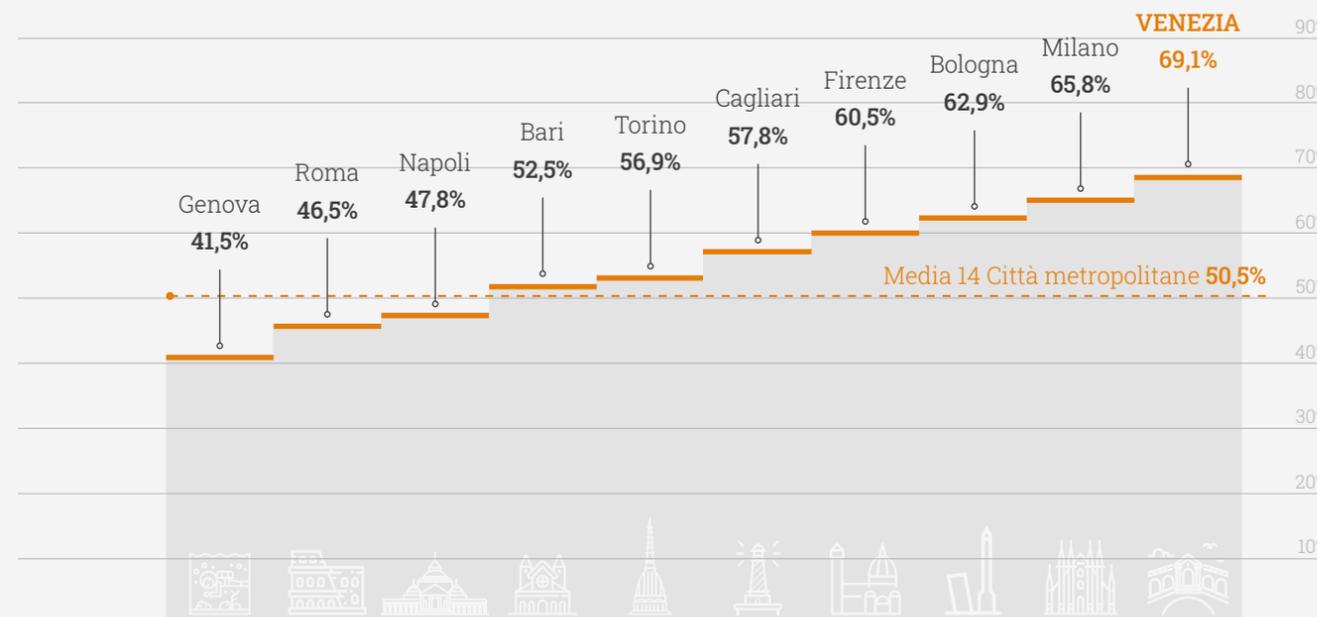
Lo ha certificato **Ispra**, all'interno del **Rapporto rifiuti urbani 2019**, elaborato sulla base dei dati della raccolta dei rifiuti del 2018. Venezia, dunque, guida la classifica dei più popolati comuni italiani (59,5%, 57,8% nel Rapporto dell'anno scorso), davanti a Milano (58,8%), Padova (55,3%), Firenze (53,5%) e

Bologna (51,5%). La media delle 15 città italiane con oltre 200.000 residenti è del 41,8%.

In crescita anche la media della differenziata dei 44 Comuni della Città metropolitana (69,1%, 68,5% nel Rapporto 2018), con largo margine di distacco su Milano (65,8%), Bologna (62,9%), Firenze (60,5%) e Cagliari (57,8%). Nelle 14 Città metropolitane la media è del 50,5%.

Si tratta di un risultato importante, soprattutto se si considera la consistenza turistica annua, quantificabile in circa 40 milioni di presenze, e la compresenza di città d'arte, litorali turistici, aree urbane e rurali. E dove, nonostante tutto, è diminuita di 10 kg/anno per abitante equivalente (da 239 a 229 kg) la produzione di rifiuto indifferenziato.

RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLE CITTÀ METROPOLITANE ITALIANE (DATI ANNO 2018)



La gestione trasparente delle filiere

TRACCIABILITÀ DELLE FILIERE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

Per rispondere alle **esigenze di trasparenza verso utenti ed enti locali**, il Gruppo Veritas traccia le filiere dei rifiuti. Ciò significa che rifiuti e materiali raccolti e differenziati vengono tracciati, misurati e registrati dal momento del conferimento fino al trattamento e al loro riutilizzo. Ad oggi, le filiere certificate sono quelle del vetro, della plastica, dei metalli, dell'organico, del verde e della ramaglia, del legno, della carta e del rifiuto urbano indifferenziato.

In tale ambito, il Gruppo ha messo a punto progetti dedicati all'implementazione di strumenti di gestione innovativi e trasparenti per il **controllo dei flussi delle filiere dei rifiuti urbani** raccolti nel territorio servito. Questi strumenti sono in grado di definire con precisione gli interventi industriali necessari per garantire l'aggiornamento della rete impiantistica pubblica in relazione all'evoluzione dei flussi generati dal metabolismo urbano. Si tratta di:

Dal 2014, il Gruppo ha assunto l'impegno di **tracciare le filiere dei rifiuti urbani e assimilati e di quelli speciali** per quanto riguarda Depuracque servizi, dal momento del conferimento da parte dell'utente al loro trattamento e recupero finale.

Inoltre, a garanzia che quanto dichiarato circa il recupero dei rifiuti raccolti venga effettivamente applicato, la rintracciabilità delle filiere, rispetto a un disciplinare scritto, è **certificata da un ente terzo**.

Nel disciplinare vengono descritti protocolli di comportamento, modalità di raccolta, risorse utilizzate nell'intero ciclo, i flussi trattati per ogni frazione con relativi quantitativi raccolti e avviati a recupero. In questo modo è possibile valutare, anche per singolo comune, la qualità delle raccolte

differenziate e le quantità effettivamente recuperate dei materiali conferiti.

L'analisi dettagliata dei dati permette di valutare l'andamento dei flussi e delle percentuali di recupero nel tempo e di mettere in atto tutte le azioni necessarie a un miglioramento continuo del sistema di gestione dei rifiuti.

I risultati raggiunti dimostrano infatti l'importanza dell'applicazione, da parte delle aziende del Gruppo, del modello di economia



QUADRO DEI TRATTAMENTI

Analizza e rendiconta tutti i flussi dei rifiuti raccolti, prodotti e gestiti nell'ambito dei servizi svolti dalle aziende, compresi i fanghi di depurazione prodotti dagli impianti del territorio appartenenti all'ambito;



TRACCIABILITÀ DELLE FILIERE

"Radiografia" la quasi totalità delle frazioni merceologiche generate in ambito urbano (ad oggi è stato certificato circa l'87% di tutti i rifiuti gestiti dal Gruppo Veritas), tra cui quelle del secco riciclabile, del rifiuto urbano residuo, del rifiuto verde e di quello organico e del legno da raccolta differenziata;



QUALITÀ DELLE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Grazie a **migliaia di analisi merceologiche** svolte sui rifiuti raccolti in ogni comune, mette in luce gli errori commessi all'atto del conferimento e li rendiconta puntualmente ai cittadini, che ne sono i responsabili, grazie a dei flyer di dettaglio accoppiati alla bollettazione Tari.



71%
DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL GRUPPO VERITAS NEL 2019
(69% nel 2018)

RIFIUTI URBANI (in tonnellate)

| | 2018 | | | 2019 | | |
|--------------------------------|--------|---------|----------------|--------|---------|----------------|
| | Asvo | Veritas | Gruppo | Asvo | Veritas | Gruppo |
| Totale rifiuti prodotti | 72.863 | 456.912 | 529.775 | 77.595 | 470.649 | 548.244 |
| • Rifiuti differenziati | 43.277 | 307.321 | 350.598 | 44.939 | 319.029 | 363.968 |
| • Rifiuti indifferenziati | 20.686 | 135.653 | 156.339 | 19.348 | 131.859 | 151.207 |
| • Rifiuti fuori statistica | 8.900 | 13.938 | 22.838 | 13.308 | 19.761 | 33.069 |
| Raccolta differenziata | 68% | 69% | 69% | 70% | 71% | 71% |

Dati 2019 e 2018 calcolati secondo il decreto ministeriale 2016, dati definitivi al momento della redazione.



circolare, nella quale i rifiuti diventano una risorsa essenziale per la produzione di prodotti costituiti da materie prime rigenerate.

L'analisi sulla qualità delle principali frazioni differenziate, svolta da Veritas sulla base di 1.057 analisi merceologiche effettuate in

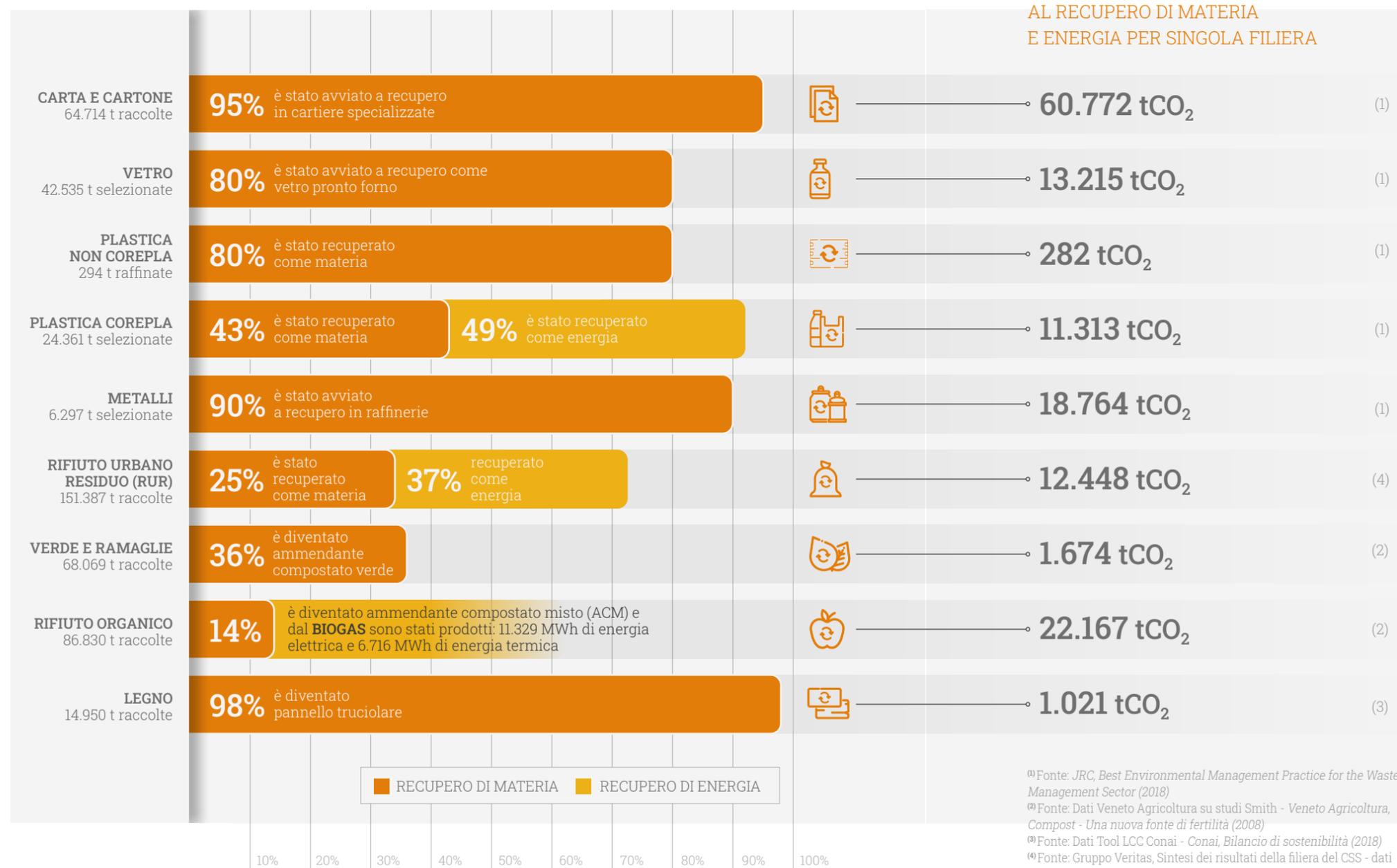
tutti i comuni serviti, evidenzia che il 5,43% della carta, il 17,27% del multimateriale vetro-plastica-lattine, il 5,12% del multimateriale plastica-lattine, il 3,68% del multimateriale vetro-lattine, l'11,26% della plastica, il 2,09% del vetro monomateriale e il 4,19% del rifiuto organico conferiti sono costituiti da frazioni estranee, pari a un totale di 18.952 tonnellate.

Inoltre il 49,54% del rifiuto urbano residuo è composto da frazioni riciclabili, che sono state erroneamente conferite e potevano dunque essere riciclate, per un quantitativo di 74.908 tonnellate.

Attraverso le filiere della differenziata, circa il 97% dei rifiuti è stato avviato a trattamento

negli impianti del territorio per poi essere reimmesso sul mercato come materia prima seconda, tornando nuovamente nel ciclo produttivo, e recuperato energeticamente. Anche il rifiuto indifferenziato è valorizzato per produrre un combustibile solido secondario (Css) e utilizzato per la produzione di energia elettrica.

L'87% DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI È STATO TRACCIATO E CERTIFICATO:



EMISSIONI EVITATE GRAZIE AL RECUPERO DI MATERIA E ENERGIA PER SINGOLA FILIERA

LA GERARCHIA DI INTERVENTO DEL GRUPPO VERITAS



TRACCIABILITÀ DELLA FILIERA DEI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI

Anche la piattaforma impiantistica di Depuracque servizi, a Salzano, pubblica il proprio rapporto sulla tracciabilità dei flussi e mappatura dei processi di trattamento dei rifiuti liquidi, sempre in un'ottica di trasparenza verso i propri clienti e verso tutti gli attori coinvolti nella filiera, non per ultimi i residenti del territorio dove è collocato l'impianto.

Depuracque fornisce alle aziende il servizio di trattamento dei rifiuti liquidi delle proprie lavorazioni che, a causa della concentrazione delle sostanze inquinanti in esse contenute, non sono idonei allo scarico diretto in pubblica fognatura e al trattamento nei depuratori comunali. L'obiettivo primario è quello di offrire il migliore servizio per conto terzi. Le

esigenze di smaltimento dei rifiuti conferiti vengono soddisfatte grazie a un insieme di trattamenti specifici che le diverse sezioni della piattaforma sono in grado di realizzare e che si concretizzano in processi fisici chimici e biologici.

Anche in questo caso la tracciabilità della filiera viene effettuata sulla base di un disciplinare tecnico, che raccoglie anche dati e indicatori.

Le lavorazioni svolte nell'impianto in modo controllato e la destinazione certa dei flussi eliminano o riducono al minimo il potenziale di contaminazione per l'ambiente e il rischio per la salute dell'uomo dovuti alle sostanze trattate.



Nel corso del 2019 i rifiuti in ingresso all'impianto di Depuracque servizi srl sono stati complessivamente **196.046 t**:

ACCETTAZIONE RIFIUTI IN IMPIANTO



Una volta catalogati e trattati in base alla loro natura, **227.926 t di reflui** (compresi reagenti, acqua e sostanze utilizzate nei processi di lavorazione) escono dal sito come sotto rappresentato:

OUTPUT DI LAVORAZIONE



ACQUA idonea a essere scaricata in pubblica fognatura



FANGHI pericolosi e non pericolosi



RIFIUTI NON TRATTATI da inviare a terzi, **PRODOTTI** e oli da avviare a recupero

FOCUS ON



**TRACCIABILITÀ DELLA FILIERA DEL LEGNO RECUPERATO
DALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI DEL GRUPPO VERITAS**

Tracciare i percorsi dei materiali recuperabili e riciclabili è fondamentale per garantire la serietà delle filiere industriali e rispondere alle esigenze di trasparenza dei cittadini. Con il progetto di "Tracciabilità e certificazione della filiera del legno recuperato dalla raccolta dei rifiuti urbani", Veritas monitora e certifica la filiera che inizia dal recupero del legno dai rifiuti urbani e si conclude con il recupero – tramite produzione di pannelli in truciolare da legno – presso la **fabbrica Fantoni**.

Avviato nel 2017, il progetto ha permesso di seguire - dal conferimento al rientro nel ciclo produttivo come materia prima seconda – 14.950 tonnellate di rifiuti di legno raccolte in maniera differenziata nel 2019 nei 45 Comuni dove Veritas gestisce la raccolta dei rifiuti. Il legno è conferito negli Ecocentri ed Ecomobili dai quasi 900.000 cittadini del territorio e utilizzato come imballaggio dalle utenze commerciali e nei mercati. La produzione media annua è di 17 kg a persona. Il legno – grezzo oppure frantumato nell'impianto di Eco-ricicli Veritas di Fusina – viene poi trasportato alla Fantoni e qui, dopo una serie di controlli, lavorato fino a diventare pannelli di truciolare. Delle 15.225 tonnellate di legno raccolte e prodotte nel territorio di Veritas, **il 98,06% è stato trasformato da Fantoni in 16.947 metri cubi di pannelli di truciolare.**

Il rimanente 1,94% di frazioni estranee (ad esempio, materiali inerti e metalli) è stato invece avviato al recupero in altri impianti.

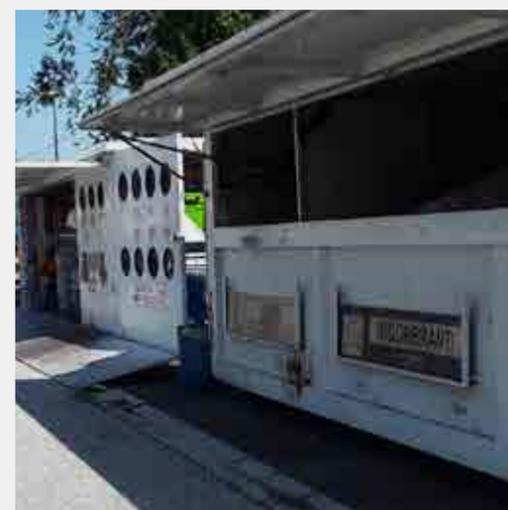
Oltre al legno, vengono seguiti i flussi di tutti gli altri rifiuti e materiali a partire dalla separazione domestica fino al recupero, attraverso specifici controlli dei processi di gestione. Il legno è un rifiuto poco influente in termini di quantità, dal momento che rappresenta solo una piccola parte delle 550.000 tonnellate raccolte ogni anno nei 45 Comuni dove Veritas gestisce l'igiene urbana. I rifiuti legnosi hanno però caratteristiche particolari, perché non diventano nuovi imballaggi (come carta, vetro, plastica), ma sono trasformati in nuovi beni, ad esempio pannelli o mobili.



16.950 m³

di **PANNELLI IN TRUCIOLARE RICICLATO** venduti grezzi a terzi e nobilitati in Fantoni spa nel 2019

(14.225 m³ nel 2017)



La gestione efficiente della risorsa idrica

Il Gruppo Veritas si occupa della gestione del servizio idrico integrato costituito da acquedotto (captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione o semplice disinfezione e distribuzione di acqua a uso civile), fognatura (raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura) e depurazione (trattamento in impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura e restituzione all'ambiente delle acque depurate).

L'uso razionale della risorsa idrica

Per soddisfare il fabbisogno del territorio, nel 2019, Veritas ha **prelevato** 120.103.604 m³ d'acqua, per circa l'84% da **falde acquifere** e per il restante 16% da **fiumi**. Il volume immesso in rete è stato pari a 116.725.318 m³, e il volume fatturato alle utenze 74.417.865 m³, a cui bisogna aggiungere 971.553 m³ di autoconsumi o ceduta a terzi ⁽¹⁾. L'acqua prelevata deriva dai territori di Trebaseleghe, Scorzè, Morgano, Zero Branco, Quinto di Treviso, Candelù e Roncadelle e dai fiumi Adige, Livenza e Sile. Tutti i prelievi di acqua sono regolati da concessioni di derivazione volti a garantire il deflusso minimo vitale degli acquiferi, così da non compromettere la disponibilità della risorsa. L'acqua



prelevata dalle falde non è soggetta a nessun trattamento per la potabilizzazione ma alla sola disinfezione, prevista per legge, al momento dell'immissione in rete.

L'acqua prelevata dai fiumi, invece, è sottoposta a trattamento prima di essere immessa in rete e una parte di essa viene utilizzata per la potabilizzazione stessa (circa il 5%). Nel corso del 2019 Veritas ha utilizzato l'infrastruttura acquedottistica regionale,

denominata Savec, realizzata e in gestione alla società Veneto Acque, per l'interconnessione tra le diverse realtà acquedottistiche del Veneto. Tale infrastruttura è alimentata con acqua di falda di provenienza da Carmignano di Brenta e, nel corso del 2019, Veritas ha prelevato da essa 6,2 milioni di metri cubi di acqua, riducendo drasticamente il ricorso alla potabilizzazione di acqua di superficie. I **consumi idrici per i processi produttivi del Gruppo** sono per grande parte (oltre il 99%)



(1) A seguito di successive verifiche, i dati per il 2019 differiscono leggermente da quelli presenti in DNF.

dipendenti dalla fornitura idrica del Gruppo stesso e sono riconducibili alle seguenti attività:

- pulizia stradale e lavaggio dei mezzi;
- manutenzione reti e impianti del servizio idrico integrato e altre funzioni operative del servizio;
- impianti trattamento e recupero rifiuti, centri di raccolta, stazioni di travaso;
- manutenzione dei plessi cimiteriali.

Il **totale del consumo idrico per tutti i servizi** del Gruppo Veritas nel 2019 è stato **pari a 506.430 m³**, mentre nel 2018 e 2017, rispettivamente, a 567.844 m³ e 513.043 m³.

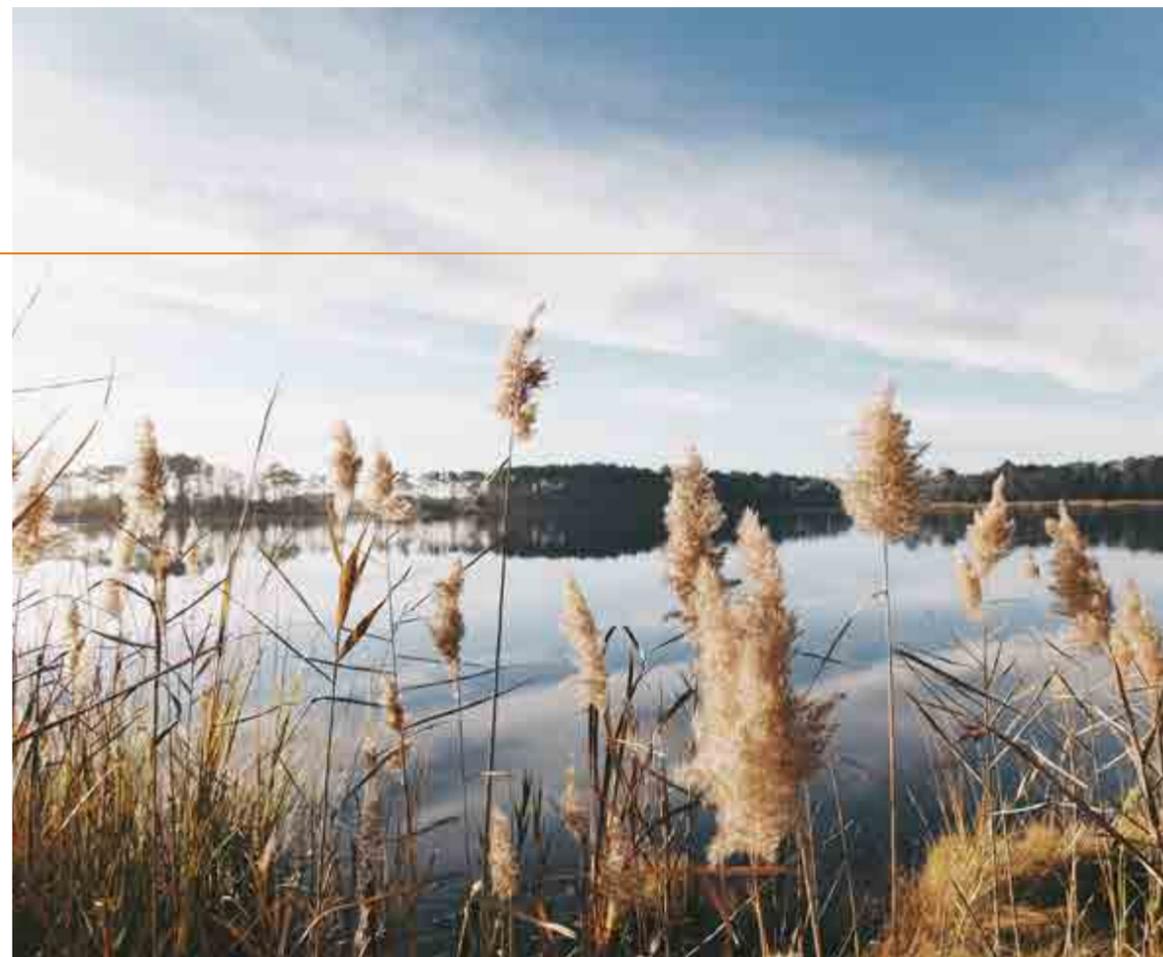
Da questo totale sono in ogni caso esclusi i consumi relativi ad alcuni centri di raccolta e stazioni di travaso per i quali non è disponibile il dato. Oltre all'acqua potabile, nel 2019 tre società del Gruppo hanno prelevato acqua non potabile direttamente da pozzi o da fiume, per un totale di 286.572 m³.

all'assenza di precipitazioni e siccità si alternano eventi estremi, alluvionali, di

Negli ultimi anni i cambiamenti climatici sono diventati sempre più evidenti:

forte intensità. Si tratta di fenomeni che inevitabilmente incidono sulla disponibilità della risorsa idrica e che richiedono uno sforzo collettivo.

Veritas, con la Regione Veneto e gli altri gestori del servizio idrico del Veneto, ha aderito a un **modello strutturale degli acquedotti** per la diversificazione delle fonti di approvvigionamento, ottimizzando eventuali impianti con l'obiettivo di far fronte ai problemi di disponibilità della risorsa legati soprattutto allo stress idrico estivo. Inoltre, per preservare la risorsa idrica e ridurre i prelievi dall'ambiente, Veritas svolge attività di ricerca perdite e di manutenzione continua della propria rete di adduzione e distribuzione.



FOCUS ON



VERITAS PREMIATA PER LA GESTIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO IDRICO

Nel corso della **Conferenza Esri Italia** del 10-11 aprile 2019 Veritas è stata premiata quale migliore *best practice* italiana per la trasformazione digitale e le soluzioni innovative messe in atto nella gestione del servizio idrico integrato.

Dal 2016 Veritas ha avviato un progetto per arricchire il patrimonio informativo delle reti (idrica, antincendio, industriale, fognaria) e rendere disponibile le

informazioni cartografiche a tutto il personale tecnico che opera sul campo, integrandolo con gli altri sistemi aziendali.

Questo consente di avere immediatamente disponibile in un tablet la banca dati delle informazioni sulle condotte (compresa la loro dislocazione) e delle connessioni degli elementi della rete. Permette, quindi, di intervenire con più velocità e precisione in caso di necessità. Il sistema fornisce inoltre la

possibilità di simulare interruzioni del flusso idrico, consentendo agli operatori di lavorare con ancora maggior sicurezza sulle condotte.

Veritas è una delle poche aziende italiane del settore che abbiano digitalizzato l'intera rete idrica, soluzione già operativa praticamente sull'intero territorio metropolitano.



Qualità dell'acqua depurata

Per quanto concerne le attività di depurazione delle acque, il Gruppo gestisce **37 impianti di depurazione** (tra cui 7 vasche Imhoff) 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.

Nel 2019, i 30 impianti di depurazione principali hanno trattato 103.498.256 m³ di acqua, dei quali 94.916.084 m³ provenienti dagli impianti di depurazione delle acque reflue urbane e 8.582.172 m³ provenienti dall'impianto di depurazione delle acque reflue da fognatura industriale. 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 (17.945.711 m³ nel 2019) e in parte quello di trattamento delle acque reflue industriali (4.864.158 m³ nel 2019). Si osserva che, per quanto riguarda gli scarichi in laguna, tali impianti sono soggetti a una autorizzazione particolare con limiti allo scarico più restrittivi rispetto a quelli dello scarico a mare e che tali limiti sono stati rispettati. A partire da metà luglio 2019 l'impianto di depurazione delle acque reflue industriali non scarica più in laguna ma in mare.

Una piccola percentuale dell'acqua trattata, 240.274 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, alle emissioni (soprattutto di azoto e zolfo) da depurazione delle acque reflue.

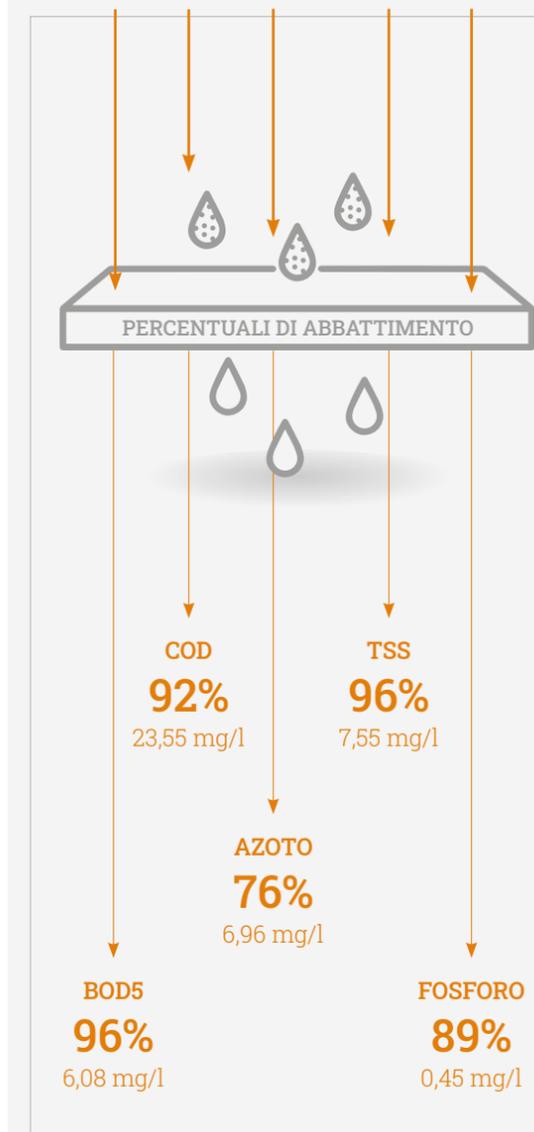
La **qualità dell'acqua allo scarico** degli impianti di depurazione viene intesa come percentuale media di abbattimento delle sostanze contaminanti organiche e inorganiche presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata.

Complessivamente si sono raggiunti alti livelli di abbattimento di indicatori e sostanze prese a riferimento per valutare l'efficacia depurativa.



ALTA EFFICIENZA DELLA DEPURAZIONE

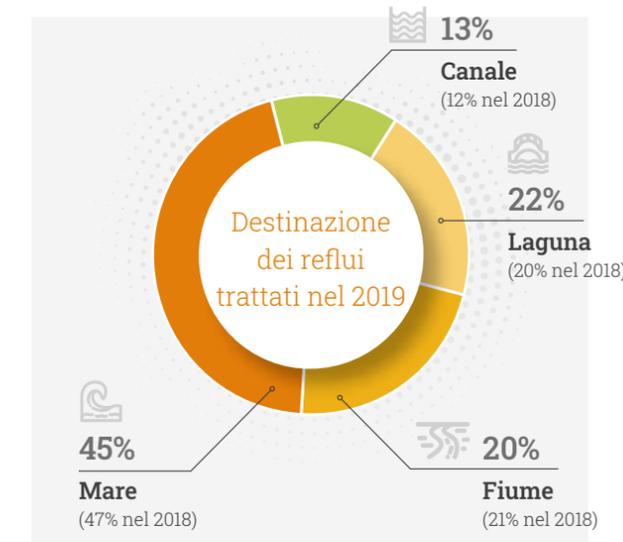
Qualità media dell'acqua allo scarico [mg/l] ed efficienza media degli impianti in percentuale di abbattimento.



L'ANALISI DELLE ACQUE DEPURATE NEL 2019



Attraverso **trattamenti fisici, chimico-fisici e biologici mirati**, di tipo terziario e terziario avanzato, è stata restituita all'ambiente acqua depurata di buona qualità, nel pieno rispetto della normativa applicabile.



FOCUS ON



LE BANDIERE BLU DEL LITORALE



Le Bandiere Blu sono un riconoscimento attribuito ogni anno ai centri costieri che si distinguono tra gli altri per **qualità del mare e servizi offerti**. L'obiettivo è quello di indirizzare la politica di gestione locale delle numerose località costiere verso processi di sostenibilità ambientale. Quest'anno sono ancora numerose le spiagge del territorio servito da Veritas che hanno ottenuto questo riconoscimento: **Chioggia Sottomarina, Venezia Lido, Cavallino-Treporti,**

Jesolo Lido, Eraclea Mare, Caorle e San Michele al Tagliamento (Bibione).

Il Gruppo Veritas partecipa attivamente al riconoscimento e mantenimento delle Bandiere Blu nel litorale veneziano con investimenti e una attenta gestione dei propri impianti di depurazione, che garantiscono un'elevata qualità delle acque reflue 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.



FOCUS ON



LO SMALTIMENTO DEI FANGHI

Negli ultimi anni lo **spandimento di fanghi nei terreni a uso agricolo** è divenuto motivo di preoccupazione a causa dei potenziali rischi ambientali. Il loro utilizzo può avere conseguenze quali l'inquinamento del suolo, il degrado qualitativo dei terreni e dei prodotti agricoli, emissioni odorigene e la presenza di microrganismi patogeni. Per tali ragioni è divenuta oggettiva la difficoltà logistica ed economica da parte dei gestori del servizio idrico, anche in Veneto, nel trovare impianti disposti a ricevere, trattare o recuperare i fanghi di depurazione.

Pertanto, dotare il polo di Fusina di una linea dedicata all'**essiccamento e alla valorizzazione energetica** dei fanghi, oltre che del Css e dei rifiuti legnosi non recuperabili come materia, rappresenta la risposta a una necessità sociale che interessa il territorio regionale, della Città metropolitana di Venezia e, più in generale, l'intero ambito territoriale ottimale per la gestione delle risorse idriche avente come riferimento il bacino della laguna di Venezia e il sistema fluviale idraulicamente ed ecologicamente collegato.



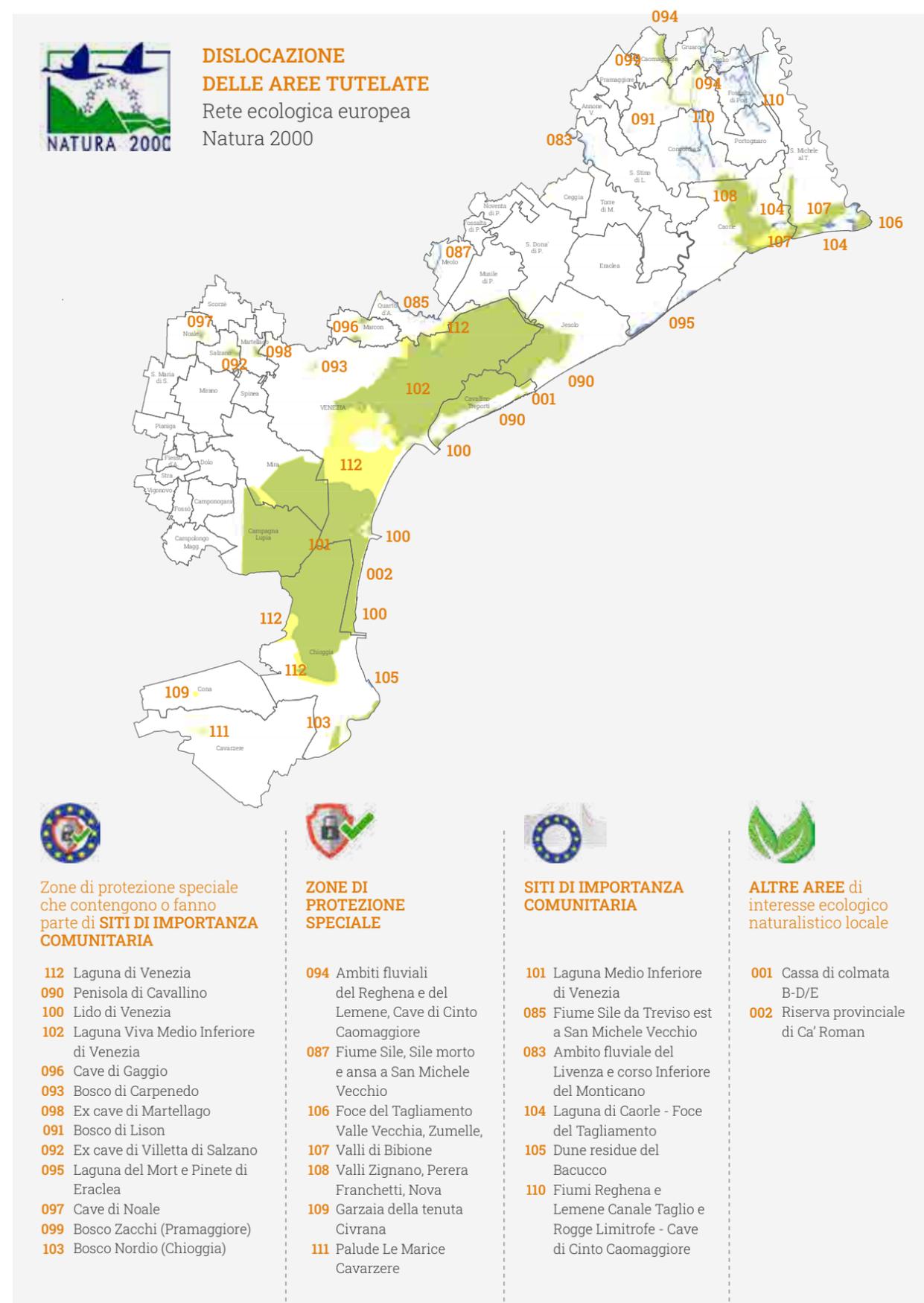
Tutela della biodiversità

Una straordinaria biodiversità caratterizza il territorio servito da Veritas. La Laguna di Venezia, infatti, è un esempio di convivenza millenaria tra uomo e natura, è la più vasta laguna costiera italiana, con una lunghezza di circa 50 km e una larghezza che varia tra i 10 e gli 11 km. La laguna è compresa tra le foci del Sile e del Brenta-Bacchiglione. La superficie complessiva è di 549 km², ovvero circa 50 mila ettari; di questi, la superficie del sistema acqua copre 502,98 km², quella del sistema suolo 36,58 km². Venezia e la sua laguna sono Patrimonio dell'Unesco e sono iscritte nella lista dei Patrimoni Mondiali dal 1987 per l'integrazione tra l'unicità e singolarità di un patrimonio storico, archeologico, urbano, architettonico, artistico.

La "Rete ecologica europea Natura 2000", istituita ai sensi della direttiva 92/43/CEE Habitat, è il principale strumento della politica dell'Unione Europea per la conservazione della biodiversità. Diversi territori nei quali opera il Gruppo Veritas rientrano tra le zone di protezione speciale (Zps) e siti di importanza comunitaria (Sic); qui, secondo la direttiva europea, l'attività umana deve essere intesa a garanzia della protezione della natura tenendo anche conto delle esigenze economiche, sociali e culturali, nonché delle particolarità regionali e locali dei territori.

Quindi, 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.



Nel 2019 **Ecoprogetto Venezia** ha presentato istanza di valutazione di impatto ambientale per l'aggiornamento tecnologico del polo impiantistico, al fine di chiudere il ciclo dei rifiuti creando una sinergia tra i diversi impianti appartenenti al Gruppo e in grado di gestire tutte le tipologie di rifiuti raccolte e trattate dalle aziende del Gruppo. Per valutare gli impatti di tale aggiornamento è stato commissionato uno **studio sul rischio di impatto per la biodiversità (BIR)**. Lo studio fornisce una valutazione integrata di tre componenti: stato della biodiversità in prossimità dell'impianto, impatti generati dall'aggiornamento, sensibilità dei portatori di interesse al tema della tutela ambientale e della biodiversità.

Le valutazioni dell'impatto di Ecoprogetto sulla biodiversità sono state effettuate sulla base di due scenari: scenario potenziale attuale (ipotizzando l'utilizzo dell'impianto alla sua massima capacità autorizzata) e scenario potenziale futuro (ipotizzando l'utilizzo dell'impianto alla massima capacità prevista dal progetto).

Per quanto riguarda la **sensibilità alla biodiversità**, l'analisi ha riscontrato come il livello di attenzione del territorio verso i temi dell'inquinamento e delle sue conseguenze sulla salute umana e sullo stato dell'ecosistema sia ai massimi livelli, in relazione al rapporto instauratosi nel corso del tempo tra la popolazione di Marghera, Malcontenta e dei Comuni limitrofi e il polo industriale di Porto Marghera.

L'analisi della sensibilità interna all'azienda evidenzia come il controllo dei processi e dei loro potenziali impatti sia ben strutturato, mentre un punto di miglioramento è legato a un possibile ruolo trainante da parte del Gruppo Veritas in progetti legati alla valorizzazione della biodiversità.

La combinazione degli indici dei tre aspetti considerati ha permesso di calcolare il rischio integrato per la biodiversità nei due scenari utilizzati nel calcolo dell'impronta:



I risultati dell'analisi mostrano come **il rischio integrato risulti inferiore per lo scenario potenziale futuro piuttosto che per lo scenario potenziale attuale.**

Adattamento ai cambiamenti climatici

Per fronteggiare gli impatti del cambiamento climatico e mettere in sicurezza il territorio, sono state messe in atto strategie di resilienza e contrasto attivo al fenomeno.

Fra gli interventi più rilevanti vi è la realizzazione dell'**impianto idrovoro** e della vasca di via Torino, a Mestre, per un valore di 6.750.000 euro. Voluta dal Comune di Venezia e finanziata con i fondi statali del Patto per Venezia e ricompreso tra gli investimenti prioritari del Piano delle acque, è fondamentale per l'adeguamento del sistema delle acque bianche ai sempre più frequenti fenomeni estremi legati al cambiamento climatico.

A questo si aggiungono altri interventi finalizzati alla messa in sicurezza delle infrastrutture: l'estensione della rete idrica e della rete fognaria e il rinnovo degli impianti di acqua potabile.

Allo stesso tempo, sul versante della riduzione delle emissioni di CO₂, le aziende del Gruppo hanno programmato una serie di investimenti per diminuire tali emissioni tra i quali l'Ecodistretto di Porto Marghera, la costruzione del centro direzionale di Veritas e la sostituzione delle flotte aziendali.



FOCUS ON



12 NOVEMBRE 2019: L'ACQUA ALTA E LE SUE CONSEGUENZE

Il 12 novembre 2019, alla stazione di Punta della Salute, la marea ha toccato i 187 cm, la seconda misura più alta dopo l'acqua grande del 1966, anno nel quale si è cominciato a registrare le maree. L'evento ha interessato il centro storico di Venezia con le isole, in particolare Lido e Pellestrina, e Chioggia. Ma non solo, anche in tutto il litorale della provincia, da Cavallino-Treporti a San Michele al Tagliamento; il mare ha oltrepassato le spiagge e raggiunto le strade cittadine (solo a Jesolo si stimavano, a pochi giorni dall'accaduto, oltre 300 mila m³ di sabbia perduti, per circa 5 milioni di euro di danni); nell'entroterra i fiumi hanno minacciato di esondare e coperto di detriti il litorale.

A Venezia e a Chioggia l'acqua ha invaso buona parte dei centri storici, creando ingenti danni alle abitazioni, alle attività produttive e al patrimonio storico e architettonico. Le attività economiche hanno subito un danno prolungato considerando i tempi tecnici necessari per ripristinare i locali, oltre alle conseguenti perdite in mancati introiti.

È stato dichiarato lo **stato di crisi regionale e lo stato di emergenza nel Comune di Venezia**, esteso poi a tutto il territorio regionale per gli eventi meteorologici verificatisi nel mese di novembre.

Assieme al Centro Maree, a vigili, forze dell'ordine e volontari della protezione civile, i dipendenti del Gruppo - netturbini, piloti motoristi, personale della manutenzione del cantiere di sacca San Biagio, autisti, operai e tecnici del servizio idrico - nei giorni di alta marea hanno lavorato senza turni e orari, per **liberare Venezia dai rifiuti, per ripristinare il funzionamento della rete antincendio e assicurare tutti i servizi essenziali**.

Anche Veritas ha subito alcuni danni: in centro storico, la banchina di sacca San Biagio è stata pesantemente danneggiata, così come alcune barche; mentre sono andati perduti a causa dell'acqua alta circa il 30% dei 2.500 cavalletti e delle 1.100 passerelle.

Guardando alla continuità dell'erogazione dei servizi, la rete dell'acquedotto non ha subito danni (**l'acqua è sempre stata disponibile, potabile e sicura**); il settore di igiene urbana invece ha dovuto inizialmente sospendere l'auto-conferimento e la raccolta dei rifiuti, per evitare il loro galleggiamento e attendere che i livelli della marea si abbassassero in modo che le barche destinate a questo servizio potessero passare sotto ai ponti. Nel corso della prolungata opera di pulizia e recupero dei rifiuti si stima che siano state raccolte circa **1.110 tonnellate**

di indifferenziato, quasi il 50% in più rispetto allo stesso periodo del 2018, con aumenti degli ingombranti e degli elettrodomestici, oltre 700 tonnellate in più rispetto al 2018 (circa 6 volte di quelli prodotti nel 2018 nel centro storico di Venezia e più di 7 volte al Lido e Pellestrina).

Uno sforzo importante apprezzato dalla popolazione e riconosciuto dall'azienda che ha deciso di premiare l'impegno profuso dai dipendenti in quei giorni difficili con un premio in busta paga o in *welfare*. Anche il Comune di Venezia, il 17 dicembre, ha pubblicamente ringraziato, tra gli altri, anche i lavoratori Veritas con una spilla e una pergamena, ritirate da una rappresentanza di 4 colleghi dell'igiene urbana e dal Direttore Generale.



1.110 t

di **RIFIUTI INDIFFERENZIATI RACCOLTI** equivalenti al

+50%

rispetto allo stesso periodo del 2018



Rifiuti interni del Gruppo

Le attività di raccolta, smistamento e trattamento dei rifiuti urbani sono tra le operazioni più rilevanti svolte dal Gruppo.

Si segnala che i dati riportati sono stati ripresi dalla dichiarazione non finanziaria del 2020, redatta quando, a causa di uno slittamento dei tempi di presentazione del Modello unico di dichiarazione ambientale (Mud), i dati sulla produzione e gestione dei rifiuti non erano ancora definitivi.

L'aumento della quantità di rifiuti trattati e prodotti in Metalrecycling Venice è dovuto a

un incremento dell'attività produttiva relativa alla cernita di metalli. R.i.ve. è diventata operativa nel 2019. Per Eco-ricicli Veritas i dati del 2019 riportano i rifiuti trattati e prodotti dall'impianto, mentre quelli relativi agli anni precedenti restituivano solo i rifiuti prodotti.

I rifiuti derivanti dall'attività principale sono quelli **generati da tutte le società del Gruppo per effetto della lavorazione dei rifiuti raccolti, da impianti di trattamento dei rifiuti, da impianti di trattamento delle acque reflue e da impianti di potabilizzazione dell'acqua.** Gli altri rifiuti, anche se risultanti dall'attività

principale del Gruppo, sono classificati come "da altre attività".

Tra i rifiuti trattati da Ecoprogetto Venezia, per il 2019, ci sono 44.503 tonnellate di combustibile solido secondario, 19.150 delle quali vengono valorizzate nella vicina centrale dell'Enel per produrre energia termoelettrica.



I PRINCIPALI RIFIUTI SPECIALI PRODOTTI PER AZIENDA [in tonnellate]

| | VERITAS | ASVO | ECOPROGETTO VENEZIA | ECO-RICICLI VERITAS | METAL-RECYCLING VENICE | DEPURACQUE SERVIZI E LECHER | R.I.V.E. |
|---------------------------------------|----------------|---------------|---------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|---------------|
| Totale rifiuti prodotti | 111.292 | 23.279 | 184.486 | 29.144 | 1.396 | 13.335 | - |
| • di cui pericolosi | 1.276 | 35 | 2 | 201 | 1 | 5.292 | - |
| • di cui non pericolosi | 110.015 | 23.244 | 184.484 | 28.943 | 1.394 | 8.043 | - |
| • di cui da operazioni di trattamento | 97.709 | 21.956 | 184.336 | 28.866 | 1.389 | 12.468 | - |
| • di cui da altre attività | 13.583 | 1.323 | 150 | 278 | 6 | 867 | - |
| Totale rifiuti prodotti | 124.853 | 19.130 | 209.439 | 159.620 | 18.108 | 13.430 | 10.844 |
| • di cui pericolosi | 2.747 | 14 | 429 | 4 | 1 | 3.229 | - |
| • di cui non pericolosi | 122.106 | 19.116 | 209.010 | 159.616 | 18.107 | 10.201 | 10.844 |
| • di cui da operazioni di trattamento | 108.964 | 17.738 | 127.770 | 159.371 | 18.104 | 12.702 | 10.844 |
| • di cui da altre attività | 15.889 | 1.392 | 81.669 | 249 | 4 | 728 | - |

TOTALE DEI RIFIUTI SPECIALI PRODOTTI PER TIPOLOGIA



TOTALE DEI RIFIUTI SPECIALI PRODOTTI PER DERIVAZIONE



Si segnala che i dati riportati per società del Gruppo si riferiscono ai rifiuti prodotti e, considerato le peculiari attività, possono includere eventuali passaggi infragrupo (ad esempio un rifiuto di Eco-ricicli Veritas inviato a Metalrecycling Venice). Sono invece esclusi i passaggi intrasocietari.

Consumi energetici ed emissioni interne del Gruppo

Le operazioni svolte all'interno del Gruppo Veritas sono per loro natura energivore. L'energia elettrica viene utilizzata principalmente per:

- le attività del servizio idrico integrato, alimentando gli impianti di sollevamento e di distribuzione delle acque;
- la movimentazione delle acque reflue;
- i processi di insufflazione dell'aria all'interno delle vasche di depurazione e l'immissione in mare delle acque depurate;

- la gestione integrata del ciclo dei rifiuti, relativamente alle attività di igiene ambientale e al comparto industriale degli impianti, in particolare per il funzionamento dei macchinari a servizio degli impianti di smistamento, trattamento e smaltimento dei rifiuti.

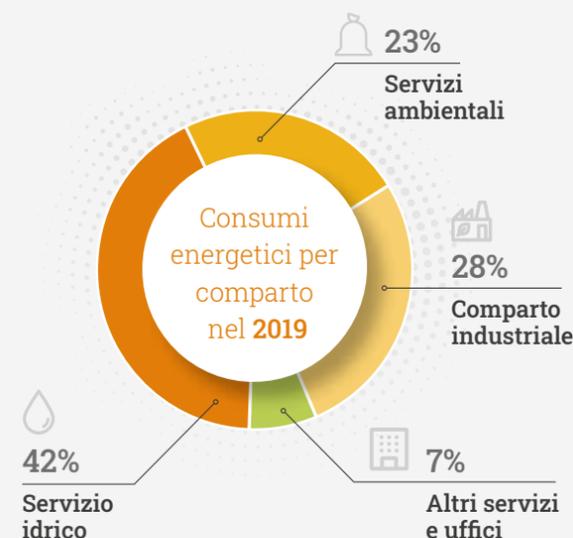
Per quanto riguarda i consumi di combustibili, essi comprendono principalmente il carburante sfruttato dalle flotte aziendali (composte in parte da automezzi alimentati a Gpl e da veicoli elettrici) e dagli automezzi e imbarcazioni utilizzate per le attività di

raccolta e trasporto dei rifiuti in terraferma e nel territorio lagunare. A ciò va aggiunto quello necessario per il funzionamento dei muletti, delle ruspe e degli altri automezzi utilizzati all'interno degli impianti di trattamento e dai mezzi atti allo svolgimento dei servizi cimiteriali.

I consumi di energia del Gruppo Veritas nell'ultimo biennio e suddivisi per comparto sono illustrati nelle tabelle:

| CONSUMI DI ENERGIA PER VETTORE [in GJ] | Comparto industriale | Servizi ambientali | Servizio idrico | Altri servizi e uffici | TOTALE |
|--|----------------------|--------------------|-----------------|------------------------|----------------|
| Totale consumi energetici | 218.779 | 194.953 | 357.401 | 59.922 | 831.054 |
| • energia elettrica | 130.122 | 8.862 | 337.515 | 20.136 | 496.636 |
| • gas naturale | 48.577 | 7.448 | 4.306 | 34.854 | 95.185 |
| • gasolio | 39.779 | 174.103 | 14.106 | 2.986 | 230.974 |
| • benzina | 301 | 3.767 | 1.461 | 1.427 | 6.956 |
| • Gpl | - | 773 | 13 | 519 | 1.305 |
| Totale consumi energetici | 230.605 | 195.611 | 354.013 | 56.055 | 836.283 |
| • energia elettrica | 120.992 | 9.320 | 333.514 | 17.649 | 481.475 |
| • gas naturale | 67.131 | 11.788 | 4.233 | 34.834 | 117.986 |
| • gasolio | 42.243 | 169.731 | 14.921 | 1.654 | 228.549 |
| • benzina | 239 | 4.139 | 1.345 | 1.561 | 7.284 |
| • Gpl | - | 634 | - | 356 | 989 |

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E COMBUSTIBILI PER COMPARTO NEL 2019 [% sul totale]



69%

di energia elettrica viene utilizzata per il **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**



53%

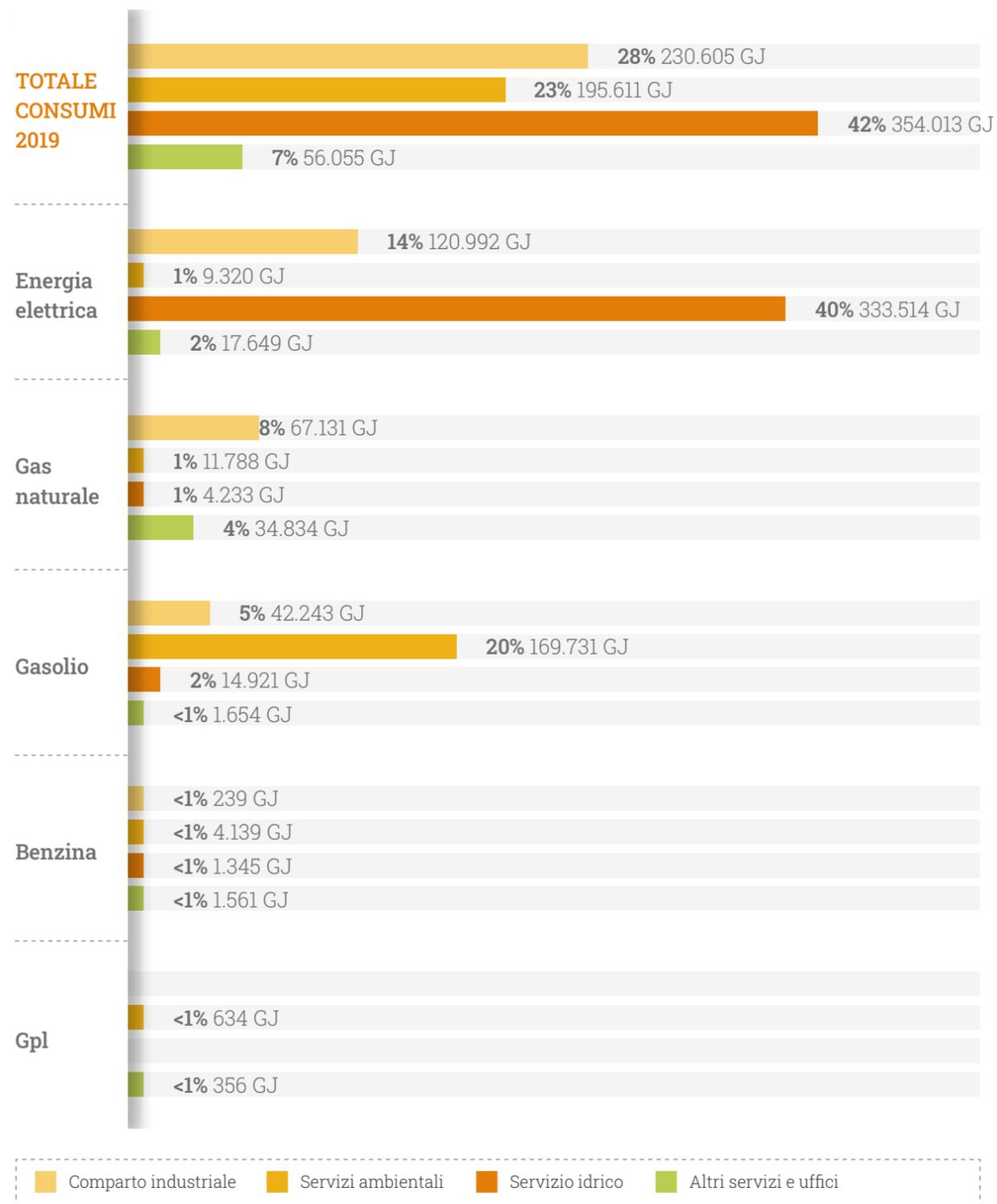
dei consumi di combustibili provengono dai **SERVIZI AMBIENTALI**



Per approfondimenti sulla suddivisione applicata in merito ai servizi si rimanda alla sezione Metodologia di Calcolo.

Nel 2019, il Gruppo Veritas ha consumato **836.283 GJ di energia**, valore in linea con l'anno precedente. Gli aumenti hanno riguardato specialmente

il comparto del gas naturale e, in misura minore, la benzina, ma sono stati compensati dai contestuali cali nei consumi di Gpl (-24%), elettricità (-3%) e gasolio (-1%).



**L'ENERGIA RINNOVABILE
PRODOTTA DAL 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**.

Negli ultimi 10 anni, Veritas ha installato nel proprio territorio di riferimento **38 impianti fotovoltaici**, per una potenza totale di 3.060 kW. Il Gruppo ha inoltre intrapreso un percorso volto alla produzione di energia rinnovabile da fonti alternative, con particolare riferimento al **biogas**.

All'interno dell'Ecodistretto di Fusina è presente un impianto per la produzione di biogas alimentato dai fanghi biologici residuali

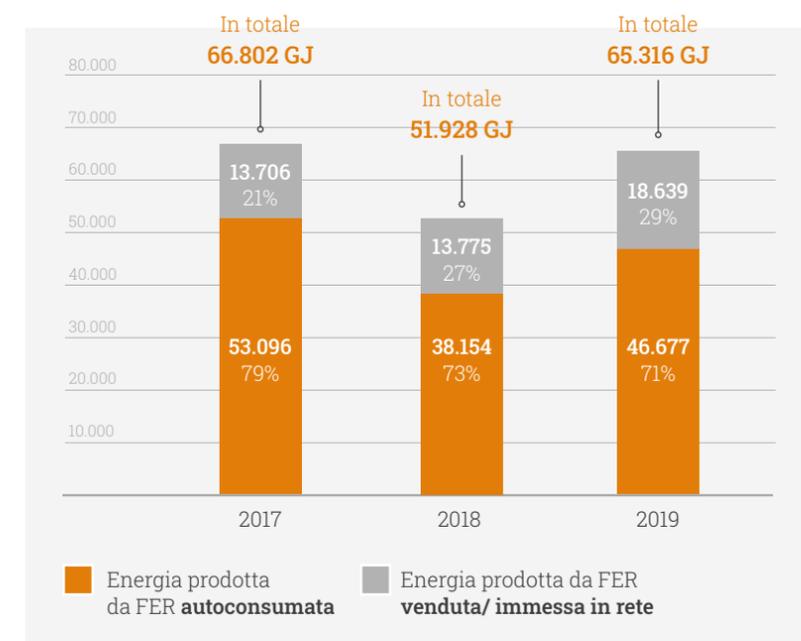
del processo di depurazione delle acque reflue. A questo si aggiungono un **impianto a biomassa** e un **impianto di cogenerazione**, con qualifica Car (unità cogenerativa ad alto rendimento), in grado di produrre 50 kW elettrici e 80 kW termici e collegato a una rete di teleriscaldamento.

Nel 2019 il Gruppo Veritas ha complessivamente prodotto energia verde per 65.316 GJ, di cui il 71,5% è stata autoconsumata e il 28,5% venduta o immessa nelle rete elettrica nazionale. La quantità di energia elettrica prodotta è cresciuta del 26% rispetto al 2018, attestandosi su valori in linea con il 2017, e la quota di autoconsumo ha rappresentato il 9,7% del totale dell'energia elettrica consumata dal Gruppo.



**ENERGIA GREEN
AUTOPRODOTTA**

Nelprossimofuturo,Veritas prevede la realizzazione di altri progetti legati alle energie rinnovabili, tra cui la realizzazione di **impianti di cogenerazione per teleriscaldamento** o processi industriali, in grado di utilizzare anche le biomasse (materiali di origine organica, animale o vegetale) per la produzione di energia o di **biocarburanti** per veicoli.



LE EMISSIONI DI GAS CLIMALTERANTI IN ATMOSFERA

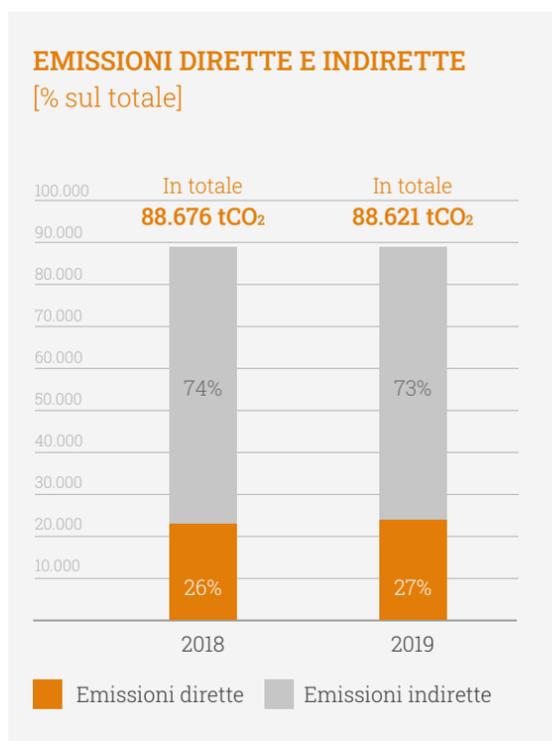
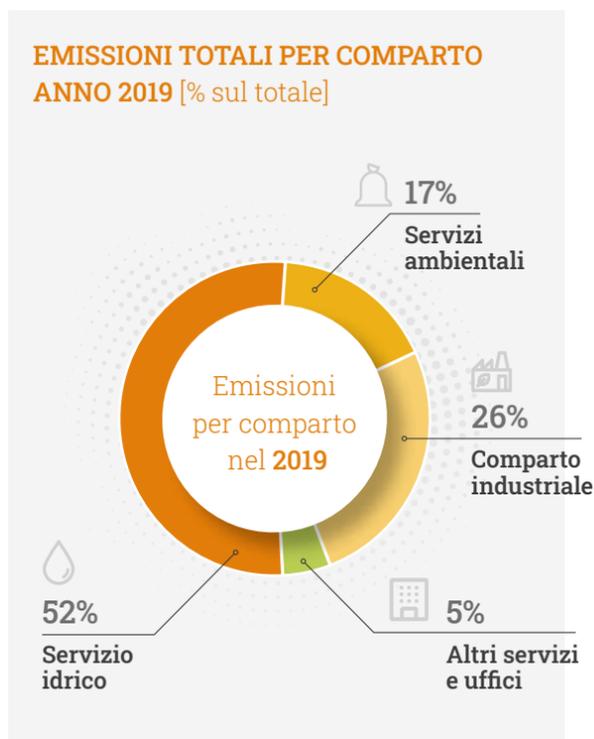
Così come i consumi di energia, anche le emissioni di CO₂ equivalente risultano stazionarie.

Le **emissioni dirette**, ovvero quelle derivanti dai consumi di combustibili fossili (gas naturale, gasolio, benzina e Gpl), dall'autoproduzione di energia elettrica e dalle emissioni di gas fluorurati, sono state pari a 23.971 tonnellate di CO₂ equivalente, il 27% del totale. Rispetto al 2018, la diversa composizione delle risorse utilizzate si riflette sull'aumento della quota di emissioni dovuta al gas naturale e sul calo di quella derivante da gasolio.

Le emissioni indirette, ossia quelle che hanno origine dalla produzione dell'energia elettrica consumata, sono state pari a 64.650 tonnellate di CO₂ equivalente, rappresentando il 73% delle emissioni totali. Per quanto riguarda l'energia autoprodotta da biogas e biomassa, nel 2019 si registrano 2,4 tonnellate di CO₂ equivalente (di cui 2,2 derivanti da impianti a biogas e 0,2 da biomassa). Guardando all'impatto in termini di emissioni in atmosfera dei differenti comparti operativi, il 52% delle emissioni hanno origine dalle attività relative al servizio idrico integrato, il 26% dal comparto industriale degli impianti, il 17% dai servizi ambientali e un residuo 5% dagli altri servizi e uffici.

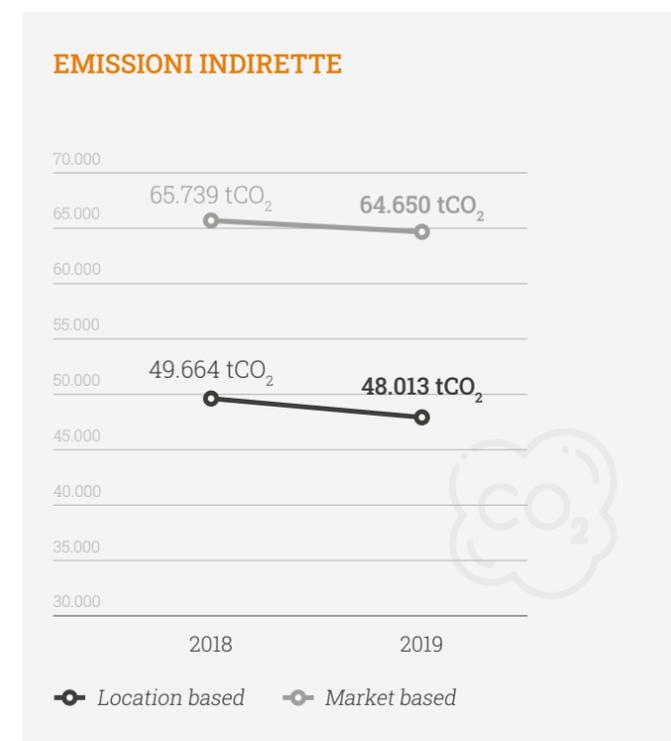
Considerando le emissioni indirette secondo il metodo *location based* e *market based*, nel 2019 si registra un calo del 3,3% per le prime e dell'1,7% per le seconde, mentre tra il 2017 e il 2018 si era rilevato un aumento rispettivamente del 12,8% e 20,42%.

Queste variazioni sono coerenti con le variazioni nell'utilizzo di elettricità da parte del Gruppo nel triennio considerato.



Il metodo *location based* 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 utilizzando un mix energetico medio nazionale. L'approccio *market based* 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.

Oltre alle emissioni di gas serra, le attività del Gruppo comportano la produzione di emissioni inquinanti causate dal trattamento dei rifiuti e dalla depurazione delle acque reflue. In particolare, le vasche di depurazione rappresentano punti diffusi di emissione di composti di azoto e zolfo, mentre i processi di adeguamento volumetrico e movimentazione dei rifiuti, se non opportunamente presidiati, potrebbero generare l'emissione di particolato (polveri). A questo proposito, l'attività condotta negli impianti di recupero del rifiuto urbano residuo di Ecoprogetto Venezia è presidiata, in tutte le fasi di processo, dalle **migliori tecnologie disponibili per il contenimento e la mitigazione degli impatti** che la stessa potrebbe generare **in termini di emissione polveri, odori, percolati e rifiuti (scarto)**. In particolare, per quanto riguarda il contenimento dell'impatto relativo all'aspetto ambientale inerente le emissioni in atmosfera, tutte le fasi di processo sono condotte in locali chiusi e mantenuti in depressione con le arie interne dei locali e quelle esauste di processo, convogliate a dispositivi di filtrazione e trattamento termico per l'abbattimento delle polveri e l'inattivazione delle componenti odorogene generate nella fase di biossidazione. Va precisato comunque che i processi attuati sono di natura biologica e meccanica, condotti a temperature non superiori a 50 °C e, quindi, non generano microinquinanti organici (diossine e Pcb).



FOCUS ON

**GREEN PROPULSION LABORATORY**

La proposta di revisione della direttiva rinnovabili (RED II, che modifica la RED 2008/29/CE) contiene misure per lo **sviluppo delle energie pulite nella generazione di elettricità, nel raffreddamento e riscaldamento e nel settore trasporti**. In particolare nella *Sustainability and GHG emission saving criteria for bioenergy* (artt. 26 e 27) vengono introdotte modifiche ai criteri di sostenibilità per i **biocarburanti**: tra queste è previsto che i (nuovi) biocarburanti avanzati emettano almeno il 70% in meno di gas serra rispetto alle emissioni dei combustibili fossili. Uno degli scenari tecnologici più in evidenza riguarda lo sviluppo di tecnologie *Power to Gas*, o P2G, legate alla trasformazione di surplus energetici provenienti, ad esempio, da impianti solari, per la produzione di idrogeno, e CO₂ prodotta da impianti di termovalorizzazione di rifiuti/fanghi (es. digestione anaerobica/ piro gassificazione di fanghi/rifiuti) nella produzione di biometano «sintetico» per autotrazione e/o immissione in rete.

Nell'ambito dell'accordo "Realizzazione di progetti finalizzati a interventi di efficienza energetica e all'utilizzo di fonti di energia rinnovabile all'Isola della Certosa e a Porto Marghera" in essere tra il Comune di Venezia e Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare è stato sviluppato un progetto di sperimentazione di processi avanzati di **chimica ecosostenibile**.

Il progetto prevede:

1. Produzione e impiego «in isola» di energia solare per usi industriali;
2. Sperimentazione e produzione preindustriale di biocarburanti avanzati da oli esausti, fanghi, microalghe:
 - Biodiesel di terza generazione (*McDiesel*)
 - Bioidrogeno (*HydroGENIUS*)
 - Biometano
3. Sperimentazione biocarburanti avanzati per mobilità sostenibile lagunare e terrestre;
4. Sperimentazione di processi industriali a ciclo chiuso e impatto zero (recuperi termici, abbattimento emissioni gassose industriali, trattamento reflui ecc.);
5. Sperimentazione e sviluppo di tecnologie avanzate di bonifica delle aree industriali (es. Barriere Permeabili Reattive);
6. Coinvolgimento di aziende (es. ENI, Consorzi e reti di imprese venete) su progetti industriali di energetica e "green chemistry" nell'area di Porto Marghera.

La struttura, realizzata e gestita da Veritas nell'ambito dell'accordo per Porto Marghera tra Comune di Venezia e Ministero dell'Ambiente, ha l'obiettivo di promuovere e realizzare nel territorio comunale interventi di efficienza energetica e utilizzo di fonti di energia rinnovabile, attraverso sistemi efficienti, in grado di ridurre i consumi e le emissioni di CO₂.

FOCUS ON

**SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE:****LE FONDAMENTA PER IL NUOVO CENTRO DIREZIONALE**

A ottobre 2019 si è conclusa la procedura di Partenariato Pubblico Privato (PPP), in regime di *leasing in costruendo*, avente come oggetto un progetto definitivo finalizzato alla realizzazione, il finanziamento, nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria di un edificio nel quale insediare il **nuovo laboratorio analisi per il servizio idrico integrato e ulteriori uffici**. L'edificio sarà il nuovo Centro Direzionale Operativo – CDO3.

Tale procedura prevede la collaborazione tra pubblica amministrazione e operatori privati per la realizzazione di progetti con le seguenti caratteristiche: contratto di lungo periodo tra amministrazione aggiudicatrice e impresa privata; trasferimento al settore privato di alcuni rischi connessi al progetto (relativi alla progettazione, al finanziamento e alla realizzazione; attenzione agli output più che agli input durante l'intero ciclo di vita e utilizzo di finanziamenti privati spesso sotto la forma di *project financing*).

L'**edificio, a energia quasi zero**, sarà caratterizzato di innovative tecniche costruttive, dall'impiego di materiali sostenibili e ad elevata efficienza energetica, per una maggiore qualità e comfort degli ambienti. Un sistema automatico di supervisione e controllo massimizzerà il risparmio energetico e il comfort, garantendo la gestione intelligente dell'illuminazione, la

termoregolazione, le schermature solari e la gestione centralizzata di tutti gli impianti tecnici dell'edificio. Il progetto prevede anche la realizzazione di aree verdi esterne e di sistemi di verde verticale funzionali come elemento schermante per la luce del sole.

Un edificio dalle elevate performance ambientali: risparmio energetico e idrico, elevate prestazioni acustiche, riduzione delle emissioni di CO₂, miglioramento della qualità e salubrità degli ambienti interni dell'edificio, colonnine per la ricarica di veicoli elettrici e utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, tra cui un impianto fotovoltaico di circa 70 kWp (kilowatt picco).

Inoltre, il progetto è stato registrato per la **certificazione LEED** (*Leadership in Energy and Environmental Design*) – Oro, sistema volontario internazionale di valutazione e certificazione della sostenibilità nella progettazione, costruzione e ristrutturazione degli edifici, che ha come obiettivo il controllo e contenimento dei consumi e dell'impatto ambientale.

Ad oggi in Italia sono presenti solo 73 edifici certificati LEED, nessuno dei quali appartenenti a una *multiutility*. Il cantiere partirà nei primi mesi del 2020.

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE in pillole

LA GESTIONE TRASPARENTE DEI RIFIUTI



71%

DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
35 Comuni hanno già raggiunto l'obiettivo posto dalla Regione Veneto per il 2020

548.243 t DI RIFIUTI URBANI RACCOLTI
nel 2019, composti da:



363.968 t
da rifiuti differenziati



151.207 t
da rifiuti indifferenziati



33.069 t
da rifiuti fuori statistica



FILIERE TRASPARENTI

87%

dei rifiuti raccolti è stato **TRACCIATO E CERTIFICATO**

LA GESTIONE EFFICIENTE DELLA RISORSA IDRICA



120,1 milioni di m³ di **ACQUA PRELEVATA**



103,5 milioni di m³ di **ACQUA DEPURATA**



94,2%

dei **CAMPIONI CONTROLLATI CONFORMI** entro i limiti di legge



99,3%

dei **PARAMETRI ANALIZZATI CONFORMI** entro i limiti di legge

2.403

CAMPIONI CONTROLLATI

22.522

PARAMETRI ANALIZZATI

ENERGIA ED EMISSIONI



836.283 GJ

di **ENERGIA CONSUMATA NEL 2019** in linea con i consumi registrati nel 2018



69%

di energia elettrica per il **SERVIZIO IDRICO**



53%

dei consumi di combustibili per i **SERVIZI AMBIENTALI**



88.621

tonnellate di **CO₂ EMESSE IN ATMOSFERA** (in linea con il 2018)



65.316 GJ

di **ENERGIA VERDE PRODOTTA NEL 2019**



9,7%

dell'energia elettrica consumata nel 2019 proviene da **FONTI RINNOVABILI**

PRODUZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI INTERNI DEL GRUPPO

I principali rifiuti speciali prodotti nel 2019 per azienda del Gruppo:

| | |
|---|---|
| 124.853 t Veritas spa | 18.108 t Metalrecycling Venice srl |
| 19.130 t Asvo spa | 13.430 t Depuracque servizi srl e Lecher ricerche e analisi srl |
| 209.439 t Ecoprogetto Venezia srl | 10.844 t R.i.ve. srl |
| 159.620 t Eco-ricicli Veritas srl | |





03



Sostenibilità sociale

Le persone: la forza
del Gruppo Veritas

Qualità, affidabilità e controllo del servizio di raccolta rifiuti

La legge n. 296 del 27 dicembre 2006 ha istituito la figura dell'**ispettore ambientale**.

I Comuni e le Province hanno la possibilità di nominare un pubblico ufficiale con il **compito di tutelare il territorio e l'ambiente, di prevenire, vigilare e controllare conferimento, gestione, raccolta e smaltimento dei rifiuti**. Nel caso di Veritas e Asvo, i Comuni, tramite un provvedimento dei sindaci, hanno delegato ai due gestori selezione e nomina degli ispettori ambientali. Gli ispettori svolgono appositi corsi di preparazione interni ed esterni con la polizia locale. La loro qualificazione è soggetta al superamento di un esame di idoneità. Gli incarichi e compiti degli ispettori ambientali consistono nel far rispettare i regolamenti comunali, mentre, nel caso in cui si verificano delle violazioni del decreto legislativo 152/06, questi procedono con una segnalazione qualificata alla polizia municipale, quale organo competente.

In aggiunta alle tradizionali ispezioni di routine, gli ispettori ambientali possono svolgere anche attività basate su alcune specifiche richieste degli utenti.

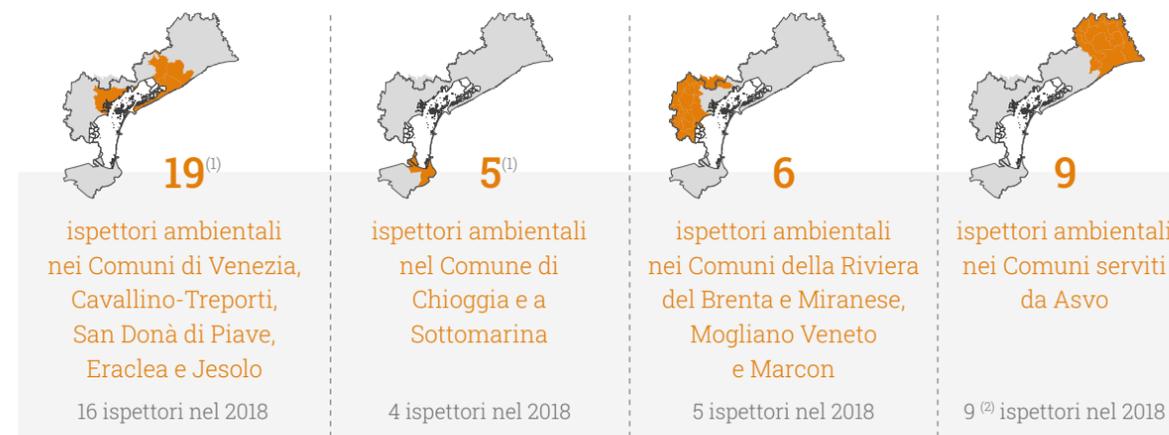
Il servizio è attivo nella maggior parte dei comuni gestiti da Veritas e Asvo. L'attività svolta, sempre in coordinamento con i comandi delle polizie municipali locali, è mirata innanzitutto a informare l'utenza del corretto comportamento in materia ambientale e, solo in un secondo momento, a sanzionare i comportamenti difformi

dai regolamenti comunali allo scopo di contrastare, in particolare, il **fenomeno dell'abbandono** dei rifiuti e il degrado cittadino a beneficio della collettività.

Gli ispettori utilizzano un software dedicato per l'archiviazione dei dati e la creazione della reportistica necessaria (registrazione delle informazioni, scansione dei verbali redatti, caricamento immagini fotografiche, inserimento ricorsi e controdeduzioni ecc.). Il servizio degli ispettori ambientali è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Anche a causa dell'aumento delle ispezioni, nei primi 10 mesi del 2019 si è registrato il 21% di sanzioni in più rispetto allo stesso periodo del 2018 per rifiuti conferiti in modo sbagliato (specie in terraferma). È in crescita anche il valore assoluto dei non residenti multati: dagli 84 nel 2018 ai 143 nel 2019. Gli addetti di Veritas tra gennaio e ottobre 2019 hanno realizzato 22.448 ispezioni contro le 19.577 del 2018.

L'indagine di *customer satisfaction* ha dimostrato quanto l'attività degli ispettori ambientali risponda alle necessità del territorio e alle richieste dei cittadini. Per poter garantire un controllo sempre più puntuale anche in zone difficili da monitorare, nel corso degli anni Veritas ha aumentato il numero di ispettori.



Nota: lo staff dell'area di Venezia gestisce anche i servizi igienici di Venezia centro storico.

⁽¹⁾ Al numero di ispettori indicati, va aggiunto un coordinatore.

⁽²⁾ Il numero di ispettori presenti nei Comuni serviti da Asvo nel 2018 è stato riesposto a seguito di verifiche.

Nei comuni serviti da VERITAS SPA

44.326

Rilievi e ispezioni su richiesta della cittadinanza, Polizia Municipale, Comune ed esercizio di Veritas
(35.667 nel 2018)

3.513

Verbali per rifiuti abbandonati e conferimenti difformi al regolamento
(3.195 nel 2018)

4.286

Verifiche per il corretto pagamento della Tari
(3.580 nel 2018)

2.995

Azioni di informazione ed educazione all'utenza in luogo del verbale
(2.862 nel 2018)

Nei comuni serviti da ASVO SPA

260

Controlli eseguiti
(200 nel 2018)

20.455

Utenze controllate
(22.739 nel 2018)

43

Segnalazioni di rifiuti abbandonati
(181 nel 2018)

74+91

Verbali per rifiuti abbandonati e conferimenti difformi al regolamento
(118 nel 2018)

1.112

Ispezioni eseguite

400

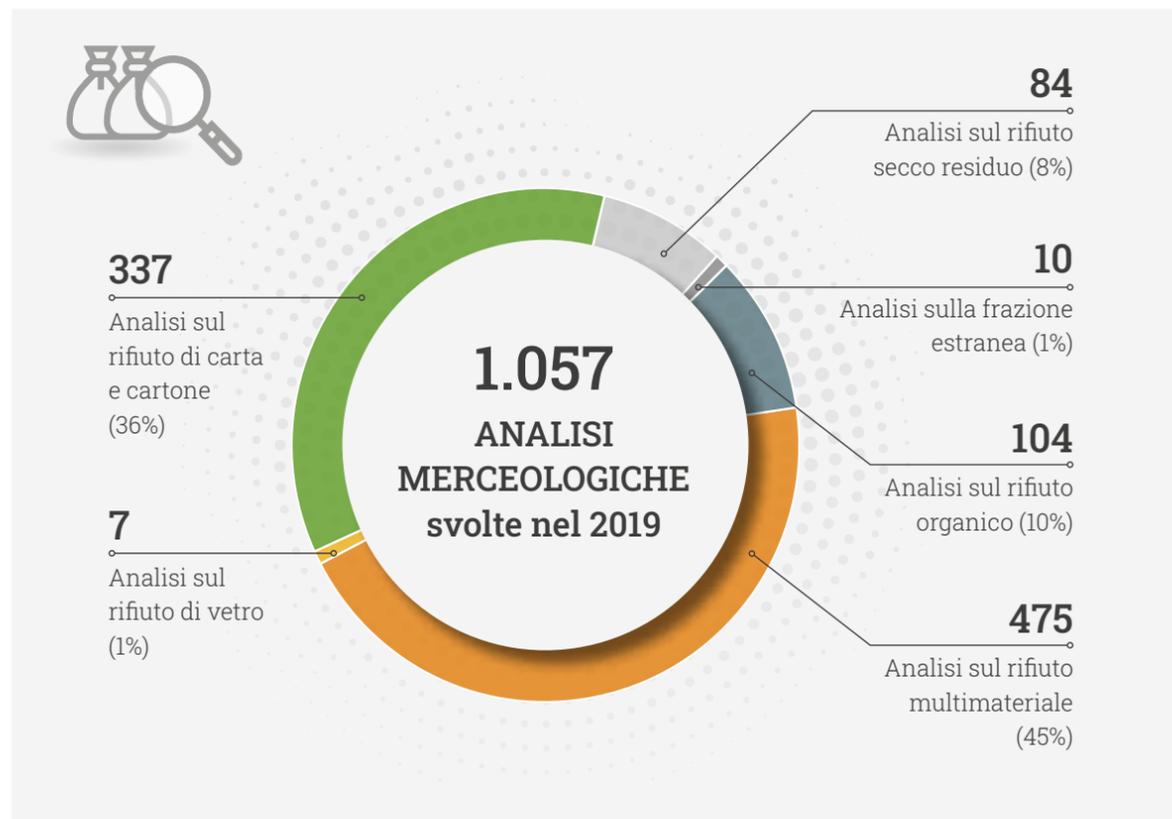
Azioni di informazione ed educazione all'utenza in luogo del verbale

2019



ANALISI MERCEOLOGICHE EFFETTUATE NEL TERRITORIO SERVITO 2019

Per valutare la qualità della raccolta differenziata e il materiale ancora recuperabile nel secco residuo, vengono effettuate ogni anno delle **analisi merceologiche** sulla composizione delle diverse frazioni di rifiuto delle quali viene poi data comunicazione ai cittadini.



Dalla fonte al rubinetto: potabilità, salubrità, qualità dell'acqua

Per tutelare i cittadini e la comunità servita, Veritas attua un'**accorta attività di monitoraggio** sulla qualità dell'acqua tramite controlli continui e pianificati con prelievi lungo tutta la filiera idropotabile, dal punto di approvvigionamento fino al punto di consegna alle utenze. Così da verificarne e controllarne la qualità e formulare le necessarie politiche di prevenzione e protezione delle fonti.

Le analisi sui parametri chimici, fisici e batteriologici dell'acqua vengono svolte da un laboratorio interno accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 per un totale di 39 prove, dotato di apparecchiature moderne e con notevoli capacità tecniche e diagnostiche.

Nel 2019 sono stati controllati internamente **2.749 campioni di acqua** destinati al consumo umano, con l'analisi di 106.720 parametri per una percentuale di rispetto dei limiti alla normativa del 99,94%.

In questi dodici mesi non sono state emesse ordinanze di non potabilità. Il controllo viene svolto secondo prescrizioni normative internazionali (direttiva europea 98/93/CE) e nazionali (d.lgs n. 31/2001) e coinvolge, oltre a Veritas, anche le aziende sanitarie locali competenti che controllano in maniera indipendente la qualità dell'acqua erogata.

Tutte le analisi effettuate confermano la **buona qualità dell'acqua** evidenziando valori migliori o in linea con quelli delle acque oligominerali in commercio. I risultati delle analisi interne per Comune servito sono consultabili liberamente nella pagina dedicata

del sito internet aziendale: <https://www.gruppo-veritas.it/servizio-idrico-integrato/qualita-dell-acqua.html>.

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

14

IMPIANTI DI DISINFEZIONE E POTABILIZZAZIONE DELL'ACQUA



LABORATORIO ANALISI VERITAS ACCREDITATO ISO 17025:2018

2.749 campioni di acqua potabile analizzati



106.720 parametri analizzati

Nessuna ordinanza di non potabilità dell'acqua emessa nel 2019



QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE
OTTIME PERFORMANCE A LIVELLO NAZIONALE



L'ETICHETTA DELL'ACQUA VERITAS

| | Limiti di legge (d.lgs. 31/2001) | Acque minerali (*) (min-max) | Parametri Veritas (2019) |
|-----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Concentrazione ioni idrogeno (pH) | 6,5 - 9,5 | 5,8-8 | 7,7 |
| Residuo fisso a 180° (mg/l) | <1.500 | 8-932 | 275 |
| Durezza (F°) | 15-50 | 0,9 - 87,8 | 25,5 |
| Sodio (mg/l) | <200 | 0,32-67 | 7,27 |
| Cloruri (mg/l) | 250 | <2,0 | 14,8 |
| Solfati (mg/l) | 250 | 5,2 | 23,5 |
| Fluoruri (mg/l) | 1,5 | <0,05 | 0,07 |
| Nitriti (mg/l) | 0,5 | <0,02 | <0,02 |



(*) Intervallo di valori indicati nelle etichette di 17 acque minerali presenti in commercio.

L'IMPEGNO DI VERITAS PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA



Nel biennio 2020-2021, Veritas prevede di investire **2,7 milioni di euro** per migliorare la qualità dell'acqua erogata:

| | Investimenti |
|---|--------------|
| Investimenti realizzati nell'anno 2019 | 964.703 € |
| Investimenti programmati nell'anno 2020 | 1.697.502 € |

FOCUS ON

WATER SAFETY PLAN: RIVOLUZIONE PER LA GARANZIA DI ACQUA POTABILE

I *Water Safety Plan*, o Piani di Sicurezza dell'Acqua, sono una rivoluzione nel sistema di analisi dell'acqua di rubinetto. Si tratta di **innovativi sistemi integrati di monitoraggio, valutazione e gestione dei pericoli di contaminazione** di natura fisica, biologica e chimica dell'acqua. Un approccio preventivo, proattivo e olistico, che interessa in modo continuato tutti i processi della filiera idrica e che coinvolge più soggetti istituzionali (Consiglio di bacino, Aulss).

Ogni fase - attingimento, potabilizzazione, accumulo, distribuzione - è sottoposta a valutazione dei rischi e alla scelta delle misure di controllo che prevenivano l'insorgenza di problemi igienico-sanitari. Le analisi effettuate sull'acqua erogata sono solo l'ultima parte di un ampio sistema di controllo e monitoraggio.



FOCUS ON



UN LABORATORIO DI ANALISI CON PIÙ DI 10 ANNI DI ESPERIENZA E GLI INQUINANTI EMERGENTI

A partire dal 2007, il **laboratorio analisi di Veritas** ha continuato ad ampliare le proprie competenze e attività per rispondere al meglio alle sempre maggiori richieste di affidabilità e di precisione. Inoltre, la graduale crescita del Gruppo ha portato a un aumento del numero di campionamenti e analisi da effettuare, dato l'aumento dei chilometri di rete e della quantità d'acqua da analizzare per garantire un adeguato controllo delle acque destinate al consumo umano.

Il Laboratorio ha sviluppato anche **tecniche innovative per la ricerca di agenti batterici** e negli anni ha puntato ad automatizzare alcuni processi, sempre sotto la supervisione di tecnici professionisti altamente specializzati, per consentire che tutte le operazioni siano eseguite con precisione e sicurezza.

Il tema degli inquinanti emergenti è un tema importante per Veritas: si tratta di sostanze diffuse da tempo come farmaci, ormoni, droghe, 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 (tra cui Pfas, glifosate e Ampa, Dact e antiparassitari triazinici) e prevede di sviluppare un nuovo laboratorio per condurre studi specifici già coerenti con le nuove normative in materia di acque potabili per rimanere sempre al passo con i tempi. Per affrontare gli inquinanti emergenti e garantire la salubrità dell'acqua sono inoltre in corso attività di filtrazione con carboni attivi presso i campi pozzi e sperimentazione di soluzioni per l'abbattimento di inquinanti emergenti, sperimentazione di sistemi innovativi per la misura in continuo della carica batterica nelle acque di processo dei potabilizzatori nonché modifiche degli impianti e dei processi di clorazione.

Nel 2019 sono stati **acquistati nuovi strumenti** per ampliare le metodiche analitiche del laboratorio tra le quali: strumentazione per analisi delle microplastiche con i fondi del Consiglio di bacino Laguna di Venezia, Rtpcr per ricerca di legionella, salmonella e shigella, Gcms per analisi dei pesticidi e antiparassitari nelle acque primarie e nelle acque reflue e Icp Ms per analisi dei metalli. Infine, è stato implementato, in collaborazione con i Sistemi informativi aziendali, il nuovo Lims acquisito dal laboratorio per la gestione della qualifica del personale, della strumentazione e dei materiali.



Affidabilità e disponibilità al servizio degli utenti

La politica della produzione dei servizi è tesa a garantire adeguati standard ai servizi offerti, sulla base di livelli minimi pubblicati nelle Carte dei servizi e/o delineate nei contratti di servizio con i Comuni azionisti. **Il Gruppo si impegna a comunicare con utenti e clienti in modo chiaro e trasparente**, informandoli correttamente e costantemente sulle caratteristiche dei servizi offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile e assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con gli utenti. Sono privilegiate tutte le forme di dialogo e collaborazione, favorendo la soluzione non giudiziale dei possibili contrasti e promuovendo

procedure conciliative tra azienda e utente. Nell'ottica di facilitare e semplificare il rapporto con i cittadini, sono state sviluppate diverse modalità di comunicazione e canali di contatto affiancando a quelli più tradizionali, quali gli sportelli sul territorio e il *call center*, i più moderni canali digitali, come lo sportello online, le app per dispositivi *mobile* e il servizio gratuito "**Veritas alert**".

Le informazioni raccolte tramite questi canali sono gestite in conformità con le norme vigenti di tutela della privacy e per il 2019 non si sono registrati casi di reclami per violazione della privacy dei dati.



VERITAS SPA



7 SPORTELLI FISICI VERITAS APERTI AL PUBBLICO

166 h di apertura alla settimana



7 NUMERI VERDI GRATUITI

42,5 h di servizio a settimana

CONTACT CENTER

per informazioni e assistenza sui servizi di Veritas, sulle procedure per attivare o disdire posizioni contrattuali, per modificare dati anagrafici e contrattuali o disporre il pagamento delle bollette tramite conto corrente/postale e per segnalazioni di igiene ambientale.

6 NUMERI VERDI DEDICATI: pronto intervento idrico, autolettura del contatore idrico, servizio di ritiro rifiuti ingombranti, prenotazione dell'ingresso di sabato agli Ecocentri, comunicazione di guasti del servizio di illuminazione pubblica, gestione situazioni di morosità.

VERITAS ALERT

Servizio gratuito che permette di ricevere sul proprio telefono un messaggio di *alert* o informazioni riguardanti modifiche, ritardi o mancata effettuazione dei servizi gestiti da Veritas (raccolta dei rifiuti, reti idriche e fognatura, cimiteri).

SPORTELLO ONLINE

- Consultare e scaricare le bollette;
- Comunicare l'autolettura del contatore idrico;
- Controllare i propri consumi;
- Disporre pagamenti direttamente sul conto corrente e cambiare la modalità di ricezione della bolletta;
- Prenotare online un appuntamento allo sportello per evitare code e attese.



ASVO SPA



NUOVO ECOSPORTELLO A PORTOGRUARO

Punto di riferimento per gli utenti dei comuni serviti per tutte le necessità relative alla tassa rifiuti, ai servizi di igiene urbana e agli altri servizi di Asvo (manutenzione verde pubblico e servizi cimiteriali).

24 ore

di apertura settimanale (orario di fruibilità ampliato di 7 ore tra sabato e pomeriggi per garantire maggiore accessibilità)



NUMERO VERDE GRATUITO

Per segnalazioni, informazioni e richieste sul servizio di raccolta e spazzamento.

32,5 h di servizio a settimana

PORTALE ONLINE PER GLI UTENTI

Per gestire le proprie posizioni come intestatario del servizio rifiuti e accedere ai servizi collegati.



JUNKER APP!

<http://www.asvo.it/informazioni/app-junker-asvo>

- Una corretta gestione della raccolta differenziata con indicazioni sul conferimento tramite la scansione del codice a barre di prodotti o imballaggi. Un database in costruzione aggiornato anche grazie al contributo degli utenti, in linea con la filosofia delle *smart cities*;
- essere informati sui servizi di Asvo: calendari della raccolta porta a porta, news, informazioni sui conferimenti agli ecocentri e all'ecomobile, distribuzione sacchi ecc.;
- inviare in tempo reale segnalazioni con foto e posizione geografica.



La qualità contrattuale del servizio idrico integrato



Gli impegni di Veritas nei confronti degli utenti del servizio idrico integrato sono contenuti nella *Carta dei servizi*. In essa sono enunciate le caratteristiche delle principali prestazioni fornite da Veritas e i

livelli di qualità delle prestazioni in termini di rispetto di tempi massimi entro cui devono essere eseguite, come determinato dall'Autorità di regolazione nazionale (delibera n. 665/2015/R/IDR e successive modifiche e standard specifici delibera n. 917/2017/R/IDR). A garanzia dell'utenza, in caso di mancato rispetto dei tempi massimi sono previsti indennizzi automatici.

In tale documento sono inoltre fissati i principi generali, quali trasparenza, efficienza ed efficacia, qualità e sicurezza, continuità del servizio, ai quali l'attività dell'azienda deve ispirarsi. La carta è disponibile sul sito web aziendale: [Servizio Idrico Integrato - Carta dei Servizi](#).

Per valutare il livello delle performance di qualità delle prestazioni nel rapporto con l'utenza, nel 2019 Arera ha introdotto due macro-indicatori di qualità contrattuale che ricomprendono i 42 indicatori di qualità semplici già previsti:

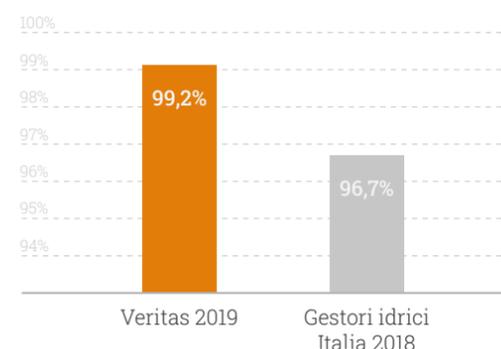
- l'**MC1** relativo all' "**avvio e cessazione del rapporto contrattuale**", che include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- l'**MC2** relativo alla "**gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio**", che comprende prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Nel 2019, sono state fornite prestazioni di qualità contrattuale che hanno assicurato elevate percentuali di rispetto degli standard stabiliti dalla regolazione.

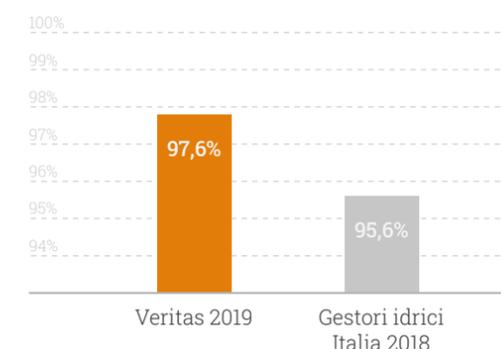
ALTI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale



MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio



Nota: medie ponderate sulle prestazioni eseguite delle percentuali di rispetto dei singoli indicatori appartenenti ai due ambiti. Per l'ambito "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sono stati usati i coefficienti di scala identificati da Arera per l'aggregazione delle performance degli indicatori con un alto numero di prestazioni e sono esclusi dal calcolo gli indicatori relativi ai servizi telefonici di cui Arera non ha pubblicato il numero di prestazioni a livello nazionale. Il benchmark delle performance dei gestori Italiani è stato elaborato da REF Ricerche su dati pubblicati da Arera.



PRESTAZIONI SPECIFICHE EROGATE NEL 2019



96,2% media dei gestori idrici italiani nel 2018 (*)



(*) Fonte: Arera.

PRESTAZIONI GENERALI EROGATE NEL 2019



94,6% media dei gestori idrici italiani nel 2018 (*)



LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

| Indicatore | Veritas (2019) | | | Standard Arera | Gestori idrici italiani (2019*) |
|---|---------------------|-------------|---------------|----------------|---------------------------------|
| | Prestazioni erogate | Tempo medio | % di rispetto | Tempo massimo | % di rispetto |
| AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | | | | | |
| Preventivazione allacci idrici con sopralluogo | 1.532 | 6 giorni | 98,6% 😊 | 20 giorni | 93,3% |
| Preventivazione allacci fognari con sopralluogo | 129 | 2 giorni | 99,2% 😊 | 20 giorni | 91,5% |
| Esecuzione allacci idrici complessi | 1.188 | 17 giorni | 88,5% 😊 | 30 giorni | 84,9% |
| Esecuzione allacci fognari complessi | 83 | 17 giorni | 92,8% 😊 | 30 giorni | 80,6% |
| Attivazioni | 2.439 | 1 giorno | 99,3% 😊 | 5 giorni | 92,4% |
| Disattivazioni | 3.985 | 2 giorni | 99,4% 😊 | 7 giorni | 94,2% |
| GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | | | | | |
| Tempo massimo appuntamento concordato | 10.973 | 3 ore | 98,3% 😊 | 7 ore | 94,1% |
| Riattivazione a seguito disattivazione per morosità | 1.391 | <1 giorno | 100,0% 😊 | 2 giorni | 97,6% |
| Risposta ai reclami | 169 | 11 giorni | 98,2% 😊 | 30 giorni | 95,8% |
| Risposta alle richieste di informazioni | 563 | 10 giorni | 96,6% 😊 | 30 giorni | 97,1% |
| Rettifica di fatturazione | 96 | 17 giorni | 100,0% 😊 | 60 giorni | 97,5% |

(*) I dati medi italiani sono di fonte Arera (2019).

Per rendere ancor più stretta la relazione con gli utenti, evitando discontinuità, Veritas ha deciso di **NON ESTERNALIZZARE IL SERVIZIO CLIENTI**. Nella convinzione che il proprio personale interno sia perfettamente in grado di offrire un servizio di qualità in forza della propria competenza e cortesia.



Customer satisfaction dei nostri servizi

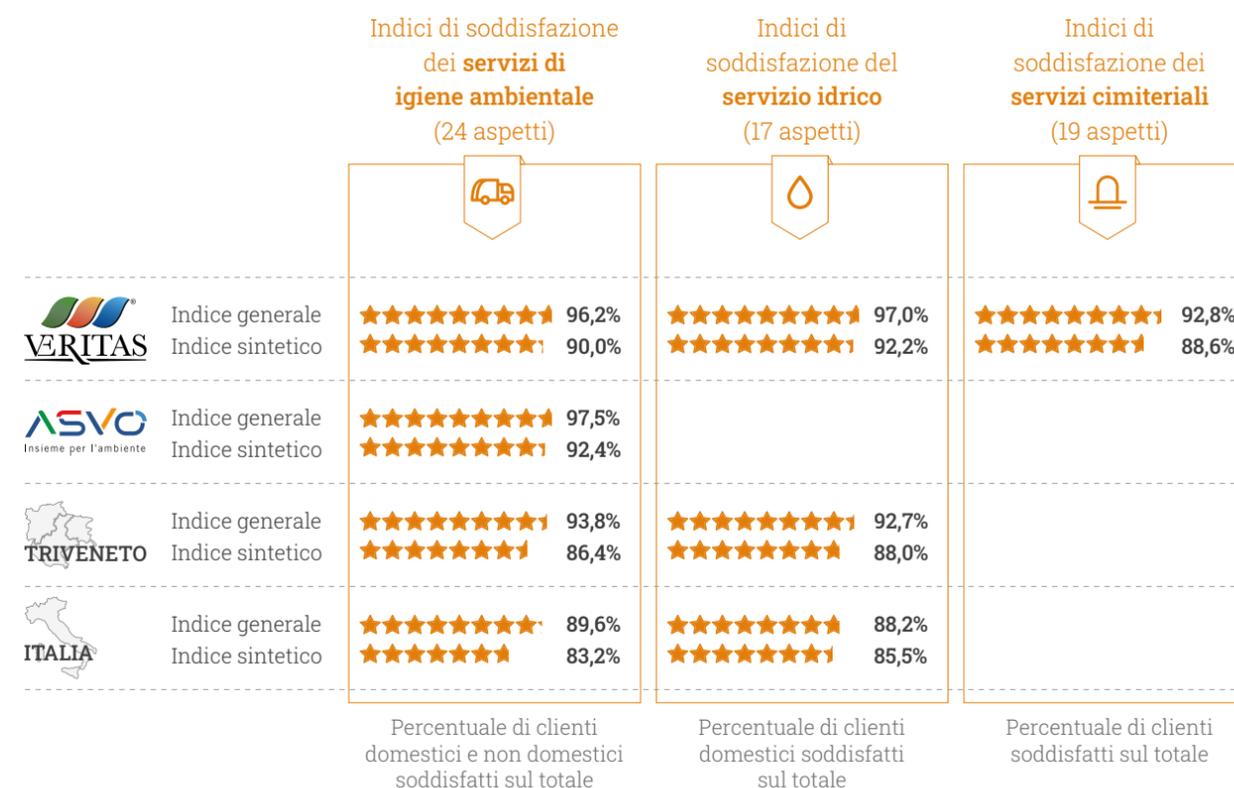
Il Gruppo Veritas, tramite indagini di customer satisfaction, rileva annualmente il grado di soddisfazione dei propri utenti, domestici e commerciali, al fine di impostare azioni di miglioramento dei servizi in base ai riscontri ottenuti.

Nel 2019, i risultati dell'indagine, che ha coinvolto **9.580 utenze**, delineano un alto gradimento dell'operato, con indici in generale aumento per i servizi di igiene ambientale e per il servizio idrico integrato e migliori di quanto registrato nell'area del Triveneto e a livello nazionale.

L'indice di soddisfazione generale rappresenta un giudizio complessivo sull'operato dell'azienda, mentre l'indice sintetico racchiude la valutazione di aspetti specifici del servizio offerti.

Si riporta di seguito la soddisfazione per servizio erogato. **Le percentuali di utenti soddisfatti dei servizi si attestano attorno al 90% per tutti i settori di attività**. Tra gli aspetti maggiormente apprezzati emergono i servizi "Ecomobile" ed "Ecofurgone", i servizi svolti dai centri di raccolta, gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta, la continuità del servizio idrico, la frequenza, puntualità e chiarezza delle informazioni fornite.

Gli aspetti che richiedono sforzi di miglioramento sono la pulizia di strade, marciapiedi e svuotamento dei cestini stradali, la gestione degli odori provenienti dai contenitori stradali, i tempi di attesa agli sportelli, i tempi di risposta alle richieste dell'utente e la facilità di comprensione delle bollette idriche.



Tariffe eque e agevolazioni

Tari e Tarip

Le risorse economiche destinate alla copertura dei **COSTI DI GESTIONE DEI RIFIUTI** vengono pagate dagli utenti secondo due modalità alternative: tributo (Tari) o tariffa a corrispettivo puntuale (Tarip).

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.).

Rispetto alla Tari, la Tarip è maggiormente aderente ai principi del "Pacchetto sull'economia circolare" approvato dalle istituzioni europee: "chi inquina paga" e "paga per quello che conferisci". Ciò significa che chi produce più rifiuti è chiamato a contribuire economicamente in maggior misura al costo del loro smaltimento. Essendo un costo legato alla quantità di rifiuti prodotti diventa anche un **incentivo alla riduzione degli sprechi**.

Il numero di comuni in cui viene gestito il servizio di igiene urbana da parte di Veritas e Asvo a cui viene applicata la tariffa puntuale Tarip è aumentato negli anni: nel 2019 sono 16 su 45. Nei restanti Comuni si applica il tributo Tari.

La spesa media annua per il servizio di igiene urbana per una famiglia di 3 componenti con un'abitazione di 100 m² servita dal Gruppo Veritas rappresenta mediamente lo 0,9% della spesa media mensile delle famiglie venete rilevata dall'ISTAT, pari nel 2019 a 2.681 euro.

0,9% l'impatto della tassa sui rifiuti di Veritas e Asvo sulla spesa media annua delle famiglie del Veneto. Fino al 2019 le tariffe sono state stabilite secondo modalità di calcolo deliberate ogni anno dai singoli Comuni; dal 2020 la competenza sulle tariffe del servizio rifiuti passa invece ad Arera, che ha emanato il Metodo Tariffario Rifiuti (Mtr) con delibera 443/2019/R.

SPESA MEDIA ANNUA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

per una famiglia tipo di 3 persone con un'abitazione di 100 m²

(*) Spesa media per i Comuni serviti da Veritas e Asvo, esclusi i comuni a tariffa puntuale e il Comune di Venezia. Medie ponderate al lordo dell'addizionale provinciale per la popolazione, esclusi i comuni a tariffa puntuale.

Fonte: REF Ricerche.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------|-------|-------|--------------|
| Bacino servito dal Gruppo Veritas (*) | 237 € | 237 € | 244 € |
| Comune di Venezia | 377 € | 377 € | 365 € |
| Capoluoghi di provincia italiani | 337 € | 336 € | 335 € |
| Capoluoghi di provincia veneti | 254 € | 254 € | 253 € |



16
COMUNI CON
TARIFFA PUNTUALE
(TARIP) NEL 2019
15 Comuni nel 2018



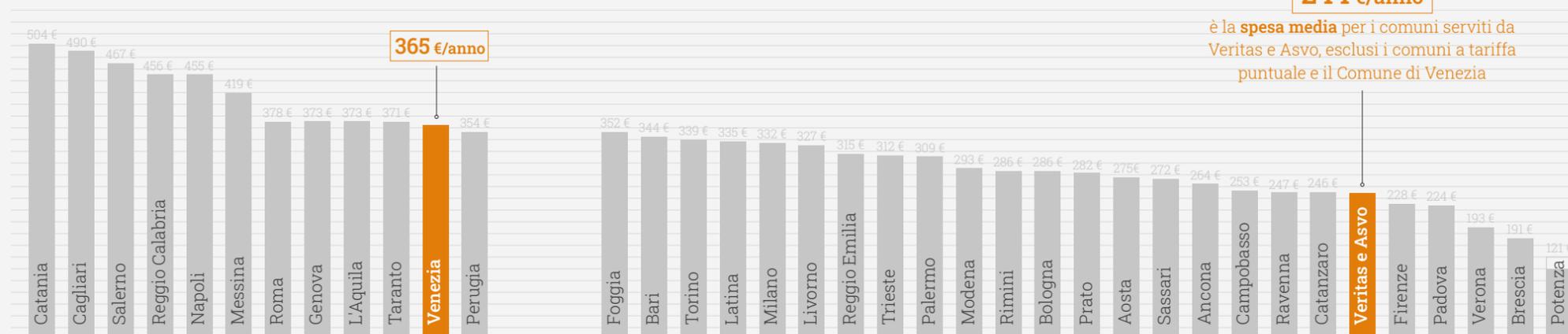
225.069
ABITANTI RESIDENTI
CON TARIFFA PUNTUALE
NEL 2019
211.136 nel 2018



26%
DEL TOTALE DEGLI
ABITANTI RESIDENTI
NEL 2019
24% nel 2018

SPESA MEDIA ANNUA NEI PRINCIPALI CAPOLUOGHI DI REGIONE E PROVINCIA

 Famiglia tipo di 3 persone
 Residente in un'abitazione di 100 m²



Fonte: REF Ricerche.

Nota: Dati di tutti i capoluoghi di regione e dei capoluoghi di provincia sopra i 125.000 abitanti, esclusi i comuni a tariffa puntuale.

Tariffa servizio idrico integrato

Le **TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO** vengono determinate seguendo i criteri definiti dall'Autorità nazionale, Arera, a totale copertura dei costi di gestione e di investimento.

Tali costi sono riconosciuti in tariffa solo se coerenti con le regole del metodo tariffario vigente stabilite da Arera e sono rigorosamente controllati dal Consiglio di bacino Laguna di Venezia.

Il metodo predisposto bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.



-2,2%
LA RIDUZIONE DELLE TARIFFE IDRICHE applicate da Veritas nel 2019



0,7%
L'IMPATTO DELLA TARIFFA IDRICA di Veritas sulla spesa media annuale 2019 delle famiglie venete

Nel 2018 si è raggiunta la piena convergenza su tutto il territorio servito delle **tariffe idriche** applicate. Precedentemente, come conseguenza anche dei processi di fusione avvenuti, erano presenti tariffe diversificate corrispondenti ai bacini serviti dalle ex-società di gestione (Vesta, Asp, Spim, Acm e Asi). In seguito alla delibera Arera n. 665/2017 (Ticsi) è stata introdotta una nuova articolazione tariffaria legata al numero di componenti familiari o alla tipologia di attività produttive.

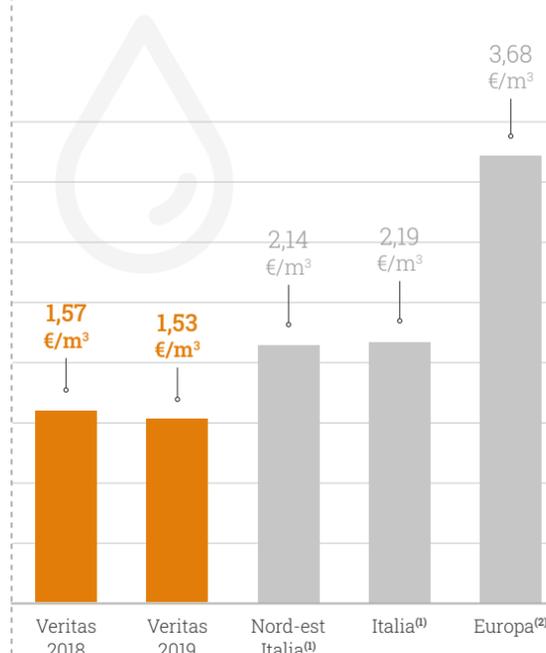
Una articolazione più equa e che tiene conto anche del **valore della risorsa idrica** garantendo il diritto all'acqua tramite una tariffa agevolata applicata a 50 litri per abitante al giorno (18,25 m³/annui a persona) e volta a disincentivare gli sprechi tramite una progressione del prezzo unitario dell'acqua al crescere degli scaglioni di consumo. Veritas e il Consiglio di bacino Laguna di Venezia hanno definito una fascia di consumo annuo agevolata di 30 m³ a persona, superiore al fabbisogno d'acqua necessario per soddisfare i bisogni essenziali (18,25 m³/annui a persona). La tariffa applicata alla fascia agevolata risulta ridotta del 50% rispetto alla tariffa base. Questo consente un sensibile risparmio per i nuclei familiari numerosi.

Nel 2019 le tariffe idriche applicate da Veritas sono diminuite complessivamente del 2,2%, continuando a risultare contenute sia in confronto alle bollette medie pagate in Italia sia nei principali paesi europei.

La bolletta idrica di Veritas ha un impatto ridotto sulla spesa media mensile delle famiglie venete, incidendo per lo 0,7% secondo dati Istat.

TARIFFE PIÙ ECONOMICHE DELLA MEDIA EUROPEA E DI QUELLE ITALIANE REGOLATE

 Famiglia tipo di 3 persone
 Consumo annuo paria a 150 m³



Fonte: GWI e REF Ricerche 2019

⁽¹⁾ Capoluoghi di provincia italiani con tariffe regolate
⁽²⁾ Principali città europee.

QUALI COSTI COPRE LA BOLLETTA?

Nella bolletta sono inclusi i costi di funzionamento dell'intero servizio svolto dal gestore.
In particolare:

 **Costi per l'esecuzione delle singole attività di un sistema complesso:** dal prelievo dell'acqua dall'ambiente alla disinfezione e trasporto nelle abitazioni e negli edifici, dalla raccolta in fognatura delle acque utilizzate fino alla loro depurazione prima della restituzione in natura.

 **Costi per i controlli e le analisi di laboratorio** sull'acqua prelevata, distribuita e depurata.

 **Costi per la realizzazione di nuove opere e le manutenzioni,** indispensabili a garantire il miglioramento continuo del patrimonio idrico collettivo.

FOCUS ON



**IL BONUS SOCIALE IDRICO SI AMPLIA
E ARRIVA IL BONUS RIFIUTI**

Dal 1° gennaio 2020 il *Bonus* idrico è esteso anche alle quote variabili di fognatura e depurazione, ai titolari di reddito/pensione di cittadinanza, con la soglia Isee alzata a 8.265 euro.

Il *Bonus* così adeguato potrà coprire in media tra il 13% (per una famiglia composta da una persona con un consumo annuo di 18,25 m³) e il 32% (per una famiglia composta da 5 persone con un consumo annuo di 91,25 m³) della bolletta idrica di Veritas.

Per richiedere il *Bonus* idrico la domanda va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (Caf, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli disponibili sui siti www.arera.it e www.sgate.anci.it.

Nel 2020 verrà attivato anche il *Bonus* sociale sulla tassa per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti istituito a fine 2019 dal decreto fiscale collegato alla legge di bilancio.



I requisiti per poter fare domanda sono gli stessi già fissati per lo sconto sulle bollette di luce, gas e acqua, tra cui il limite Isee pari a 8.265 euro.

Sarà Arera a stabilire le regole per l'accesso allo sconto Tari.

Il cosiddetto "*Bonus* Tari" avrebbe dovuto fare il suo debutto a maggio, ma a causa dell'emergenza sanitaria il decreto attuativo non è ancora stato emanato. L'Autorità è dunque intervenuta stabilendo che i Comuni potranno riconoscere alle

famiglie meno abbienti agevolazioni sulla tassa rifiuti per l'anno 2020. Lo sconto verrà riconosciuto una volta sola per ogni nucleo familiare e sarà quantificato dall'ente competente sul territorio, d'accordo con il Comune.

L'agevolazione riguarda la parte variabile della tariffa e verrà applicata dal gestore nell'avviso di pagamento o in bolletta, previa verifica dei requisiti di ammissione al *Bonus*.

Nel 2018, Arera ha istituito il *Bonus* sociale idrico (delibera 897/2017). Si tratta di uno sconto in bolletta pari al prezzo della quota variabile di acquedotto per 50 litri al giorno a persona (18,25 m³/anno), quantitativo che l'Organizzazione Mondiale della Sanità ritiene necessario per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali di ciascun individuo. I beneficiari del *Bonus* sono le famiglie con

indicatore Isee inferiore a 8.107,5 euro, valore che sale a 20 mila euro per le famiglie con più di 3 figli.

Nel corso del 2019, 7.052 famiglie residenti nei comuni nei quali Veritas fornisce il servizio di acquedotto hanno beneficiato in media di un *Bonus* idrico pari a 10,75 euro per un ammontare totale di 75.790 euro.



75.790 € 7.052

**BONUS
COMPLESSIVO
EROGATO
NEL 2019**

**FAMIGLIE
HANNO
USUFRUITO DEL
BONUS IDRICO**



DAL 13 AL 32%

**LO SCONTO
DEL BONUS SOCIALE
IN BOLLETTA
A PARTIRE DAL 2020**

Le iniziative per la comunità locale

Il Gruppo Veritas organizza da diversi anni percorsi didattici e attività di educazione ambientale nelle scuole del territorio servito. Nell'arco del 2019, sono stati coinvolti 15.171 alunni, appartenenti a 762 classi.

Il coinvolgimento dei più piccoli permette di aumentare la **sensibilizzazione e la consapevolezza** dell'importanza di temi come la diminuzione di produzione di rifiuti e l'utilizzo ottimale dell'acqua.

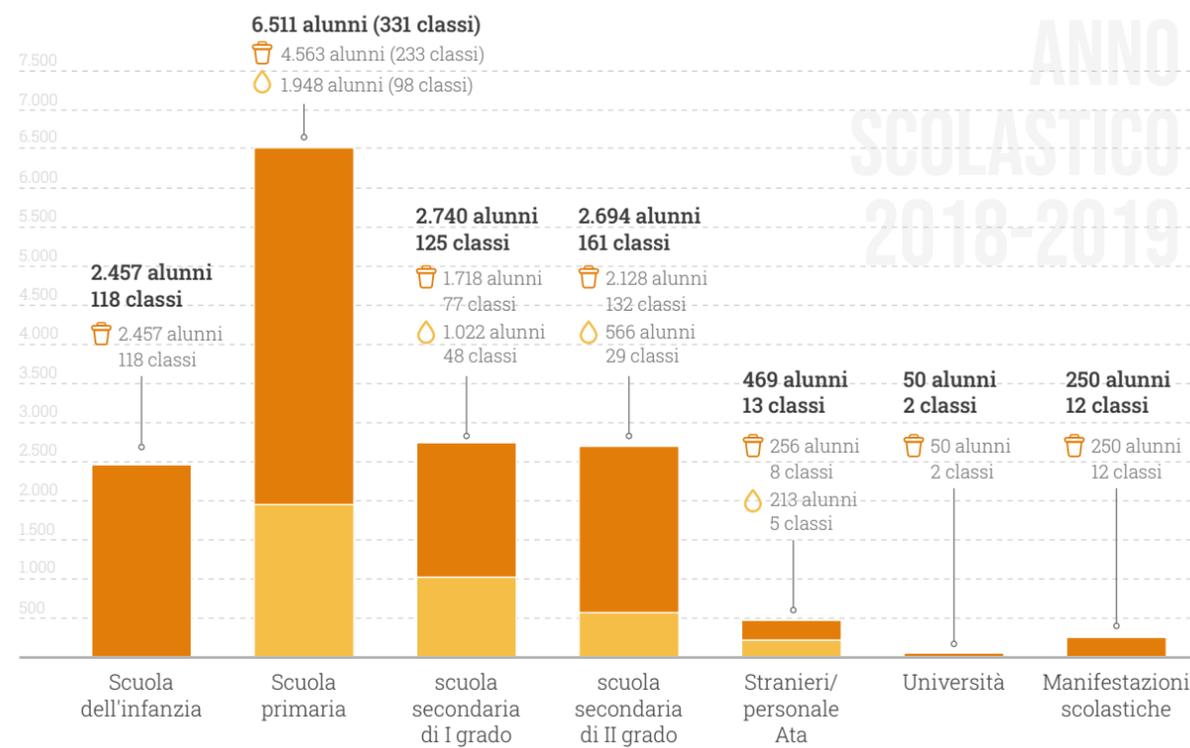


GLI ALUNNI COINVOLTI (CONFRONTO 2018-2019)

| | 2018 | 2019 |
|------------------------------------|--------|---------------------|
| Scuola dell'infanzia | 2.482 | 2.457 (-1%) |
| Scuola primaria | 5.861 | 6.511 (+11%) |
| Scuola secondaria di I grado | 3.186 | 2.740 (-14%) |
| Scuola secondaria di II grado | 4.076 | 2.694 (-34%) |
| Stranieri/personale Ata/Università | 67 | 519 (+675%) |
| Manifestazioni scolastiche | 210 | 250 (+19%) |
| TOTALE | 15.882 | 15.171 (-4%) |

EDUCARE ALLA SOSTENIBILITÀ: ALUNNI E CLASSI COINVOLTI

-  Servizi ambientali (*)
-  Servizi idrici (*)



Per il Gruppo Veritas educazione ambientale significa far comprendere e conoscere la rete territoriale, salvaguardare la qualità della vita dei cittadini e garantire l'accesso all'acqua a tutti gli abitanti del territorio.



(*) Nella DNF 2019 i dati sull'attività formativa delle materie acqua e rifiuti risultano invertiti.



Asvo ha anche organizzato 181 laboratori scolastici su temi di economia circolare (32 laboratori nelle scuole superiori) e altri temi ambientali (149 laboratori nelle scuole che vanno dall'infanzia alla secondaria di primo grado). Oltre all'attività formativa svolta nelle scuole il Gruppo ritiene importante **educare anche**

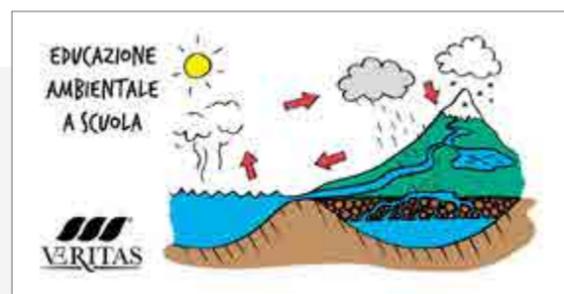
mostrando sul campo come funzionano gli impianti. Ad esempio, nel corso dell'anno scolastico 2018-2019 Eco-ricicli Veritas ed Ecoprogetto Venezia hanno ricevuto in visita d'istruzione 9 classi per un totale di 206 studenti. Nel complesso, nell'anno scolastico 2018-2019 sono state effettuate le seguenti visite presso tutti gli impianti:

VISITE AGLI IMPIANTI

| | ANNO SCOLASTICO 2018-2019 | |
|---|---------------------------|--------|
| | Classi | Alunni |
| Polo integrato per la gestione dei rifiuti (Ecoprogetto) | 2 | 47 |
| Impianto di selezione dei materiali da raccolta differenziata (Eco-ricicli) | 7 | 159 |
| Centro di Raccolta di Mestre | 1 | 24 |
| Centro di Raccolta di San Donà di Piave | 2 | 33 |
| Centro di Raccolta di Jesolo | 2 | 40 |
| Discarica di Jesolo | 2 | 39 |
| Impianto di potabilizzazione di Ca' Solaro - Venezia | 9 | 199 |
| Impianto di potabilizzazione di Torre Caligo - Jesolo | 2 | 45 |
| Impianto di sollevamento di Scorzè | 24 | 479 |
| Museo dell'acqua | 2 | 33 |
| Impianto di depurazione di Fusina - Venezia | 1 | 26 |
| Impianto di depurazione di San Donà di Piave | 2 | 45 |

+9%
LE CLASSI COINVOLTE NELLE ATTIVITÀ FORMATIVE ORGANIZZATE RISPETTO AL 2018

75%
DEGLI ALUNNI SONO STATI COINVOLTI IN ATTIVITÀ RELATIVE AL SERVIZIO RIFIUTI (72% nel 2018)



Il Gruppo Veritas privilegia iniziative che offrono una **garanzia di qualità**, che si distinguono per **messaggio etico** trasmesso e che, in coerenza con la missione aziendale, contribuiscono allo **sviluppo sociale del territorio servito**.



Il Gruppo inoltre dà anche **massima disponibilità per offrire stage a studenti universitari e ospitare studenti delle scuole superiori**, del territorio servito, tramite il programma di alternanza scuola lavoro. Nel 2019 sono stati attivati 56 fra stage e tirocini (9 in più rispetto all'anno precedente).

per l'inserimento di due persone (un primo inserimento è avvenuto ad aprile 2018 nell'area recupero crediti). L'impegno verso la collettività si è concretizzato anche attraverso la **collaborazione con cooperative sociali** di tipo B operanti sul territorio.

Il Gruppo ha sempre sostenuto queste realtà imprenditoriali che producono beni e servizi favorendo l'inserimento nel mondo del lavoro di soggetti svantaggiati.

56
TIROCINI E STAGE FORMATIVI ATTIVATI NEL 2019



Le persone

Il Gruppo si impegna a **gestire e tutelare i propri dipendenti** nel rispetto e nella tutela dei diritti umani.



Al 31.12.2019 i **dipendenti** del Gruppo Veritas sono pari a **3.294 unità**, con un incremento di 110 unità (3,5%) rispetto al 2018.

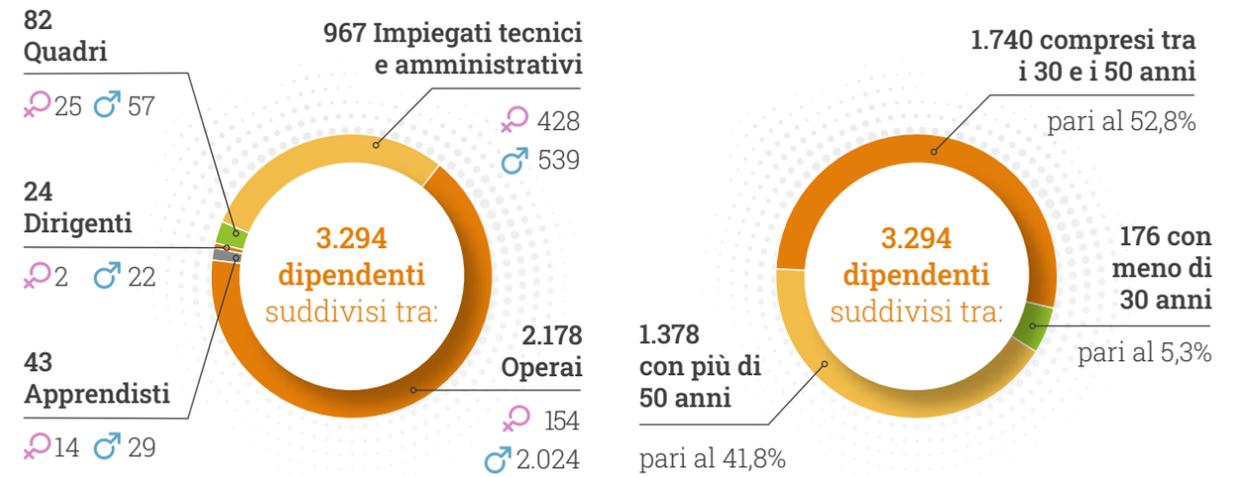
Il Gruppo **minimizza l'esternalizzazione dei propri servizi** a società terze e impiega il proprio personale per svolgere le attività. Vi è la convinzione che **mantenere stretta la relazione con l'utenza** sia il miglior modo di garantire un alto rispetto degli standard di servizio.

Il personale viene assorbito prevalentemente in due aree, quella tecnica (per il 66%) e quella amministrativa (per il 29%).

La ridotta componente femminile (19%) è riconducibile alla specificità dei processi operativi condotti dall'azienda.

Per questioni culturali, infatti, alcune mansioni più tecniche vengono svolte prettamente da uomini, mentre circa il 70% delle donne impiegate ricopre ruoli amministrativi.

LAVORATORI SUDDIVISI PER QUALIFICA, GENERE E FASCIA D'ETÀ (al 31/12/2019)



In totale: **623 donne** e **2.671 uomini**

| | 2018 | | | Totale | 2019 | | | Totale |
|---------------|------|-------|-------|--------------|------|-------|-------|--------------|
| | ≤30 | 31-50 | >50 | | ≤30 | 31-50 | >50 | |
| Dirigenti | 0 | 3 | 20 | 23 | 0 | 2 | 22 | 24 |
| Quadri | 0 | 31 | 58 | 89 | 0 | 30 | 52 | 82 |
| Impiegati | 14 | 530 | 389 | 933 | 22 | 546 | 399 | 967 |
| Operai | 98 | 1.140 | 892 | 2.130 | 111 | 1.162 | 905 | 2.178 |
| Apprendisti | 8 | 1 | 0 | 9 | 43 | 0 | 0 | 43 |
| TOTALE | 120 | 1.705 | 1.359 | 3.184 | 176 | 1.740 | 1.378 | 3.294 |

BENCHMARK

19%

DIPENDENTI DONNE
NEL 2019



25% media dei gestori idrici e ambientali italiani nel 2018 (*)

(*) Fonte: REF Ricerche su dati di 30 gestori idrici e ambientali italiani.



Il territorio in cui opera il Gruppo Veritas è di alto interesse culturale e naturalistico e per questo motivo in alcuni periodi dell'anno attrae un elevato numero di turisti. Per far fronte alla variabilità di persone che usufruiscono del servizio, le aziende del Gruppo si avvalgono di alcuni lavoratori stagionali, soprattutto per le attività di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani. Le condizioni contrattuali strutturate e stabili dimostrano l'attenzione

che **il Gruppo presta ai propri dipendenti: il 98,8% ha un contratto a tempo indeterminato** (in ulteriore aumento rispetto al 96% del 2018 e al 94% del 2017) e il restante 1,2% ha un contratto a tempo determinato.

Il 91% dei dipendenti ha un contratto a tempo pieno e il 9% - in quota maggiore donne, circa un terzo delle lavoratrici - ha concordato un contratto *part-time*.

LAVORATORI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

| | 2018 | | | 2019 | | |
|---------------------|-------|--------|--------------|-------|--------|--------------|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Tempo indeterminato | 563 | 2.504 | 3.067 | 621 | 2.632 | 3.253 |
| Tempo determinato | 18 | 99 | 117 | 2 | 39 | 41 |
| <i>Full-time</i> | 381 | 2.499 | 2.880 | 429 | 2.580 | 3.009 |
| <i>Part time</i> | 200 | 104 | 304 | 194 | 91 | 285 |
| TOTALE | 581 | 2.603 | 3.184 | 623 | 2.671 | 3.294 |

A fronte delle 132 cessazioni di contratti di lavoro (prevalentemente per il raggiungimento dell'età pensionabile), **Veritas ha assunto 259 nuovi dipendenti:** il 21% dei quali donne e il 79% uomini.

Di queste assunzioni, 220 sono a tempo indeterminato e 39 a tempo determinato. Alcuni contratti a tempo determinato del 2018 sono stati trasformati in tempo indeterminato. Per far fronte ai picchi di stagionalità dei mesi estivi, nel corso dell'anno sono stati assunti 182 lavoratori stagionali (esclusi dal calcolo del *turnover*).

| | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|--------------|--------------|
| Tasso di assunzione (*) | | |
| Donne | 4,13% | 8,83% |
| Uomini | 5,89% | 7,64% |
| TOTALE | 5,57% | 7,87% |
| Tasso di turnover | | |
| Donne | 2,24% | 1,93% |
| Uomini | 2,27% | 4,49% |
| TOTALE | 2,26% | 4,01% |

(*) Rispetto agli anni precedenti è stato modificato il metodo di calcolo dei lavoratori presenti al 31.12 e di conseguenza dei lavoratori assunti e cessati nell'anno, di conseguenza anche i tassi di *turnover*.

I principali dati sui dipendenti

91% DEI DIPENDENTI **LAVORA A TEMPO PIENO** (90% nel 2018)

259 **NUOVI INSERIMENTI** nel 2019

4,0% **TASSO DI TURNOVER NEL 2019** (2,3% nel 2018)

99% **DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO** (96% nel 2018)

94% media dei gestori idrici e ambientali italiani nel 2018 (*)

BENCHMARK

(*) Fonte: REF Ricerche su dati di 30 gestori idrici e ambientali italiani.

La maggior parte delle persone assunte ricade nella fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre circa il 71% delle cessazioni riguarda dipendenti di età superiore ai cinquant'anni

e comprende anche le risoluzioni lavorative dovute al raggiungimento dell'età pensionabile.

| | 2018 | | | | 2019 | | | |
|-------------------|------|-------|-----|------------|------|-------|-----|------------|
| | ≤30 | 31-50 | >50 | Totale | ≤30 | 31-50 | >50 | Totale |
| Assunzioni | | | | | | | | |
| Donne | 9 | 13 | 2 | 24 | 18 | 34 | 3 | 55 |
| Uomini | 27 | 81 | 44 | 152 | 66 | 106 | 32 | 204 |
| TOTALE | 36 | 94 | 46 | 176 | 84 | 140 | 35 | 259 |
| Cessazioni | | | | | | | | |
| Donne | 0 | 6 | 7 | 13 | 2 | 6 | 4 | 12 |
| Uomini | 1 | 14 | 44 | 59 | 2 | 28 | 90 | 120 |
| TOTALE | 1 | 20 | 51 | 72 | 4 | 34 | 94 | 132 |



Benessere e work-life balance

Nel corso degli ultimi anni, le aziende del Gruppo hanno realizzato e messo in campo una serie di **iniziative a sostegno dell'equilibrio tra vita privata e lavorativa dei propri dipendenti**, consapevoli che maggiore è il benessere del dipendente, più alta è la produttività dello stesso, sia in termini quantitativi e sia qualitativi.

Alle iniziative già previste dai contratti collettivi di lavoro nazionali applicati si aggiungono quelle proposte dalle aziende del Gruppo. Da dieci anni, la politica retributiva prevede che una parte dello stipendio sia variabile, stabilita sulla base di condizioni predefinite, quantificabili, oggettive, raggiungibili e sfidanti. A partire dal 2018 il premio di produzione ottenuto in denaro può essere utilizzato su una piattaforma informatica di *welfare aziendale*, scegliendo tra una vasta gamma di *benefit*. Tra di essi vi sono: buoni spesa, rimborso spese mediche, rimborso spese per l'acquisto di testi scolastici

per i famigliari a carico, agenzie di viaggi, abbonamenti ai mezzi di trasporto pubblici e assistenza familiare.

In questo modo si offre al dipendente l'opportunità di beneficiare dei vantaggi fiscali previsti per legge.

Nel 2019 Veritas e le organizzazioni sindacali hanno siglato il primo "Protocollo di intesa *work-life balance*, misure per la conciliazione della vita professionale con quella privata dei dipendenti Veritas spa".

Questo protocollo nasce con lo scopo di armonizzare e sviluppare le politiche messe in campo da Veritas per fornire risposte al tema della conciliazione tra vita professionale e privata, disciplinando argomenti quali la conversione del premio di risultato, il *part-time*, *smart working* e telelavoro, banche tempo (solidale e individuale), permessi retribuiti, sorveglianza sanitaria e progetto *ageing*.

Promozione di inclusione e diversità

Il *Codice etico* ribadisce l'impegno del Gruppo nel rifiutare ogni forma di discriminazione legata a distinzioni di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e altre condizioni personali e sociali.

Nel 2019 non si sono verificati episodi di discriminazione di cui il Gruppo sia venuto a conoscenza. Nel rispetto della normativa, il Gruppo Veritas ha dato lavoro a 141 persone appartenenti a categorie protette. Inoltre,

l'azienda prevede delle convenzioni specifiche per favorire l'assunzione di personale disabile o in condizioni svantaggiate, tramite il contatto con associazioni competenti e attive su questa tematica, come l'Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro, o le Onlus che operano per l'integrazione di immigrati sul suolo italiano e per il recupero di donne vittime di violenza domestica.

Per meglio vigilare sul rispetto del *Codice etico* dal 2020 è prevista l'introduzione in Veritas della Consigliera di fiducia.

Tal ruolo sarà ricoperto da un professionista esterno, individuato attraverso procedura selettiva, che avrà il compito di raccogliere segnalazioni riguardo a:

- discriminazione di genere, appartenenza etnica, religione, orientamento sessuale, opinioni personali e politiche, handicap, età;
- molestie sessuali e morali;
- vicende di *mobbing* o di *straining*.

Dovrà poi operare, in stretta collaborazione con la direzione Risorse umane e organizzazione di Gruppo, per cercare di prevenire o trovare un concreto rimedio a tali problematiche.

Il Gruppo Veritas tutela il valore delle attività svolte da ogni persona, mirando al **miglioramento** e all'accrescimento del patrimonio di conoscenze e alla **valorizzazione** delle competenze individuali possedute.



141

DIPENDENTI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE NELL'ANNO 2019

+8,5% rispetto al 2018

FOCUS ON



PATTO UTILITALIA: LA VALORIZZAZIONE DELLA DIVERSITÀ

Nel novembre 2019 Veritas è stata tra le ventisette aziende dei servizi pubblici associate a Utilitalia firmatarie del "**Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza**", un programma di principi e di conseguenti impegni per promuovere il *Diversity Management* nelle attività aziendali. Un progetto che si basa sulla valorizzazione delle diversità delle persone in una logica di inclusione e valorizzazione delle differenze di genere, età, abilità e cultura. L'impegno è quello di attivare politiche aziendali inclusive a tutti i livelli dell'organizzazione, misure di conciliazione dei tempi vita-

lavoro, così come gestire il merito secondo trasparenza e neutralità rispetto alle diversità di genere, età, cultura, adottare sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

Ciò permetterà di **valorizzare la Diversità**, declinandola concretamente, quotidianamente e strategicamente.



La formazione delle risorse umane

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

La formazione continua e l'aggiornamento professionale delle risorse umane consentono di favorire la motivazione del personale, il clima aziendale, l'efficienza e la produttività dell'intero sistema-azienda.

Accanto alla formazione tecnica professionale sono stati sviluppati percorsi individuali e di gruppo per lo sviluppo delle cosiddette *soft skill*, quelle competenze relazionali e comportamentali che caratterizzano il modo in cui si interagisce nel contesto lavorativo.

Altro ambito di formazione rilevante è quello legato alla tutela e prevenzione in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Gruppo Veritas rispetta i vincoli obbligatori posti ai datori di lavoro dalle normative in materia e cerca di renderne i contenuti quanto più aderenti alla realtà quotidiana, utilizzando tecniche e modalità comunicative che risultino efficaci nel trasmettere e fissare i concetti esposti, creando così una **"cultura della sicurezza"**.

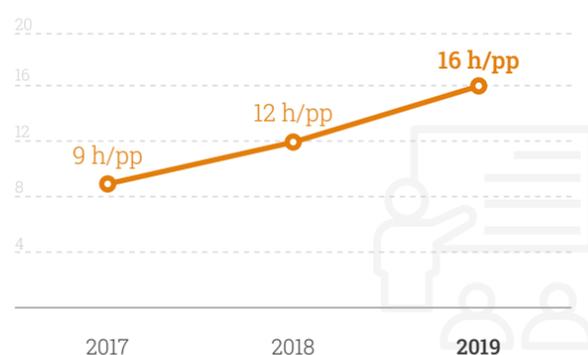
Ciò è avvenuto sia grazie alla creazione di una squadra di formatori interni che capisse e condividesse le esigenze pratiche dei settori operativi aziendali, sia scegliendo docenti che utilizzassero schemi informativi diversi, ma funzionali ai messaggi da diffondere.

Il Gruppo Veritas si impegna a finanziare quanto più possibile i costi di docenza attraverso i fondi interprofessionali.

Il 2019 conferma il percorso di **progressivo incremento delle ore di formazione** medie pro capite erogate, aumentate di circa un terzo rispetto all'anno precedente, così come già successo nel 2018.

ALTO E COSTANTE L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE

Ore medie per dipendente





16 ore
DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE
nel 2019

↓

 **17 h** media dei gestori idrici e ambientali italiani nel 2018 (*)

(*) Fonte: REF Ricerche su dati di 30 gestori idrici e ambientali italiani.

ORE DI FORMAZIONE(*) PER GENERE

| | 2018 | | 2019 | |
|---------------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | Ore totali | Ore medie | Ore totali | Ore medie |
| Donne | 6.380 | 11 | 8.115 | 13 |
| Uomini | 31.583 | 12 | 43.784 | 16 |
| TOTALE | 37.963 | 12 | 51.899 | 16 |

(*) Le ore di formazione medie sono state calcolate sui dipendenti formati, non sul totale dei dipendenti.

ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE

| | 2018 | | 2019 | |
|-------------|------------|-----------|------------|-----------|
| | Ore totali | Ore medie | Ore totali | Ore medie |
| Dirigenti | 558 | 24 | 1.320 | 55 |
| Quadri | 2.269 | 26 | 2.885 | 35 |
| Impiegati | 11.595 | 12 | 11.780 | 12 |
| Operai | 23.522 | 11 | 33.937 | 16 |
| Apprendisti | 0 | 0 | 1.978 | 46 |



Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

In accordo con quanto dichiarato nel *Codice etico*, il Gruppo si impegna a tutelare l'integrità dei propri dipendenti:

1. diffondendo una cultura di sicurezza sul lavoro;
2. sviluppando la consapevolezza dei rischi;
3. consolidando processi finalizzati a minimizzare i rischi;
4. promuovendo comportamenti responsabili da parte dei collaboratori.

Il primo punto risulta cruciale e necessario per costruire un'impalcatura solida sulla quale i dipendenti delle aziende del Gruppo possano contare.

Una cultura volta alla garanzia della sicurezza sul lavoro implica la tutela dell'integrità fisica dei propri collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri. Questo deriva da una **mappatura e consapevolezza dei diversi rischi** insiti nello svolgimento delle attività svolte nelle differenti *business unit*.



Il Gruppo Veritas garantisce e tutela l'integrità fisica dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose.

Per esempio, coloro che si occupano di servizi di igiene ambientale sono esposti a criticità durante le operazioni di spazzamento e nella movimentazione manuale dei carichi. Coloro che, invece, svolgono mansioni di smistamento dei rifiuti hanno una maggiore probabilità di contaminazione chimica e biologica, come coloro che operano nel servizio idrico integrato.

Chi lavora presso i siti di produzione, invece, registra un tasso maggiore di rischio per quanto riguarda le attività di installazione e pulizia. Anche chi svolge lavori di ufficio, però, è soggetto a rischi, dettati da posizioni errate mantenute a lungo e numerose ore trascorse davanti ad apparecchi digitali. Per tutti questi motivi, vengono messe in campo **azioni di prevenzione degli infortuni sul lavoro**.

AZIONI ADOTTATE



JOB ROTATION
per ridurre l'esposizione ad attività ripetitive e faticose per periodi prolungati



INFORTUNI ZERO V2.0
progetto per tutto il personale impiegato in mansioni gravose



NUOVE ATTREZZATURE E METODI



PREVENZIONE E CONTROLLI SANITARI

I risultati delle politiche messe in atto sono evidenti e si ritrovano negli indici calcolati in materia di salute e sicurezza. Rispetto al 2018, il **tasso di infortunio** ha subito un leggero incremento di un punto, principalmente dovuto all'ampliamento dell'organico, mentre

l'**indice di gravità** risulta stabile e inferiore alla media dei gestori operanti nei settori ambientale e idrico. Nessuno degli infortuni occorsi nell'ultimo triennio si è rivelato mortale e non si sono registrati casi di malattie professionali.

INFORTUNI SUL LAVORO

| | 2018 | | | 2019 | | |
|---|--------|-------|--------------|--------|-------|--------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Numero di infortuni⁽¹⁾ | 103 | 17 | 120 | 137 | 9 | 146 |
| • di cui mortali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Giorni persi per infortunio | 3.104 | 475 | 3.579 | 3.960 | 195 | 4.155 |
| Malattie professionali | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tasso di infortunio⁽²⁾ | 24,32 | 20,51 | 23,7 | 27,54 | 9,70 | 24,7 |
| Indice di gravità⁽³⁾ | 0,7 | 0,6 | 0,7 | 0,8 | 0,2 | 0,7 |
| Tasso di assenteismo⁽⁴⁾ | nd | nd | nd | nd | nd | nd |

Nota: si segnala il parziale ricorso a stime per la suddivisione per genere degli infortuni, giorni persi e delle ore lavorate. nd: dato non disponibile.

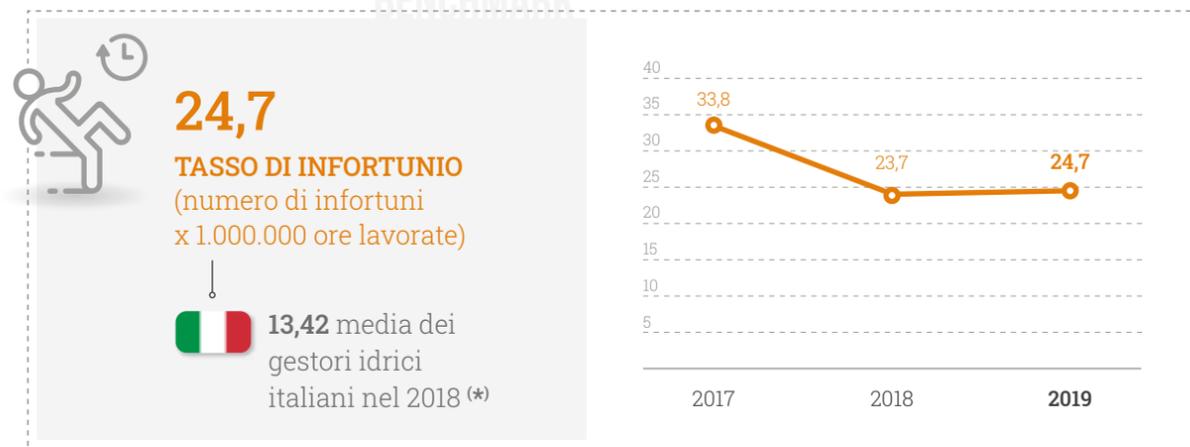
⁽¹⁾ Il numero totale di infortuni è stato definito considerando i soli infortuni di durata superiore a 3 giorni ed escludendo gli infortuni occorsi in itinere.

⁽²⁾ Il tasso di infortunio è definito come (numero totale di infortuni, superiori a 3 gg, non in itinere/ore annue lavorate)*10⁶.

⁽³⁾ L'indice di gravità è definito come (gg persi per infortunio superiori a 3 gg, non in itinere/ore annue lavorate)*10³.

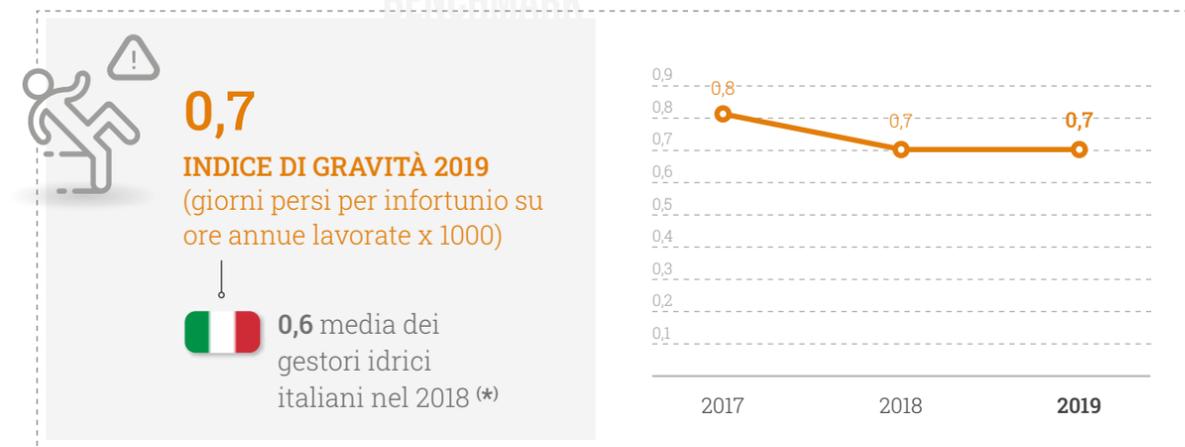
⁽⁴⁾ Il tasso di assenteismo è definito come (gg persi per infortunio e malattia/ore annue lavorabili) *10².

BENCHMARK



(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane.

BENCHMARK



(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane.



LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE in pillole

QUALITÀ DEL SERVIZIO E VICINANZA AGLI UTENTI



8 SPORTELLI FISICI APERTI AL PUBBLICO

> 190 ORE di apertura
alla settimana



8 NUMERI VERDI GRATUITI

> 75 ORE di servizio
alla settimana



2 PORTALI ONLINE PER GLI UTENTI

> per gestire le proprie utenze
e accedere a servizi collegati

LA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Rispetto delle performance di qualità contrattuale:

> 99,2% per l'avvio
e cessazione del
rapporto contrattuale

> 97,6% per la gestione del
rapporto contrattuale e
accessibilità al servizio

QUALITÀ E CONTROLLO



ACQUA DI QUALITÀ E CONTROLLATA

2.749 campioni
controllati

106.720 parametri
analizzati

99,9% dei parametri analizzati
conformi alla normativa



IL **75%**
DEGLI UTENTI
BEVE L'ACQUA
DI RUBINETTO



I CONTROLLI SULLA RACCOLTA RIFIUTI

39 ispettori
ambientali

3.678 verbali per rifiuti
abbandonati

3.395 azioni di informazione
ed educazione all'utenza

1.057

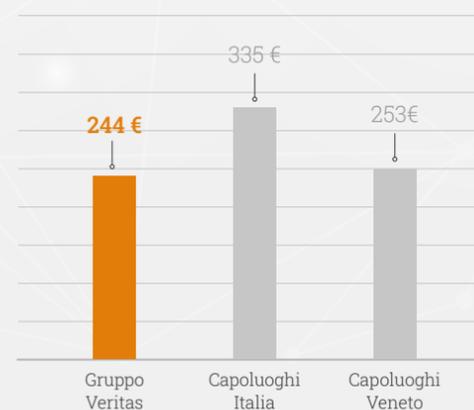
ANALISI
MERCEOLOGICHE
NEL 2019



TARIFFE EQUE E ATTENZIONE ALLE UTENZE DEBOLI

TARI E TARIFFI

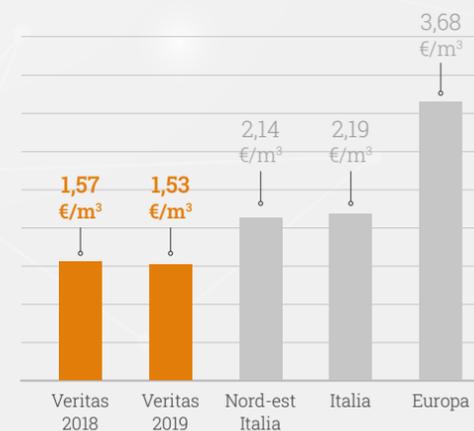
Spesa media annua per il servizio di igiene urbana per una famiglia tipo di 3 persone con un'abitazione di 100 m²



> 0,9% è l'impatto della tariffa rifiuti di Veritas sulla spesa media annuale 2019 delle famiglie venete

TARIFFA SERVIZIO IDRICO

Spesa media annua per il servizio di igiene urbana per una famiglia tipo di 3 persone con consumo annuo paria a 150 m³



> 0,7% è l'impatto della tariffa idrica di Veritas sulla spesa media annuale 2019 delle famiglie venete

I DIPENDENTI: LA FORZA DEL GRUPPO



3.294

DIPENDENTI
DEL GRUPPO
nel 2019, di cui:

♀ 623 donne
♂ 2.671 uomini



99%
dipendenti con
contratto a tempo
indeterminato



259
nuovi inserimenti
nel 2019



15.171
alunni coinvolti nelle
iniziative di educazione
alla sostenibilità



141
dipendenti
appartenenti alle
categorie protette



16
ore di formazione
per dipendente

180 classi in attività
relative al servizio idrico

582 classi in attività
relative al servizio rifiuti



04



Sostenibilità economica

Investire nella
prospettiva di creare
valore condiviso



431

milioni di euro di **RICAVI**
(393 nel 2018)



7,8

milioni di euro di **RISULTATO DEL GRUPPO**
(20,6 nel 2018)



74,7

milioni di euro di **EBITDA**
(62,9 nel 2018)



261,8

milioni di euro di **PATRIMONIO NETTO** nel 2019
(255,0 nel 2018)



199,4

milioni di euro di **INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO**
(172,0 nel 2018)

PERFORMANCE ECONOMICHE 2019

I principali risultati economici del Gruppo

Grazie a una gestione accorta, all'aumento delle dimensioni e all'orientamento alle logiche di efficienza, efficacia ed economicità, il Gruppo Veritas fa registrare **risultati economico finanziari positivi**. Nel 2019 i ricavi sono stati pari a 431 milioni di euro, +9,7% rispetto al 2018. L'aumento è dovuto principalmente al consolidamento del Gruppo Depuracque per l'intero anno (l'anno precedente Depuracque era entrato nel bilancio consolidato solo per il secondo semestre) e all'aumento dei ricavi da tariffazione o da corrispettivo comunale dell'igiene ambientale per Veritas e Asvo. Il margine operativo lordo (Ebitda), pari a 74,7 milioni di euro, è aumentato del 18,8%, mentre il risultato operativo (Ebit) è diminuito del 19,4% attestandosi a 20,4 milioni di euro, con un utile netto pari a 7,8 milioni (-62,1%).

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.

Guardando al lato patrimoniale e finanziario, il patrimonio netto è aumentato complessivamente di 3,5 milioni di euro

(+2,6%) rispetto al precedente esercizio, attestandosi a 261,8 milioni. L'indebitamento finanziario netto (o posizione finanziaria netta, PFN) è aumentato a 199,4 milioni di euro. Tale aumento è sostanzialmente di natura contabile, dovuto all'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16. Si confermano comunque i livelli di equilibrio rispetto al patrimonio netto e alla redditività operativa del Gruppo.

Gli indicatori finanziari (Posizione Finanziaria Netta su EBITDA e Posizione Finanziaria Netta su Patrimonio Netto) sono sostenibili e coerenti con un buon merito di credito.

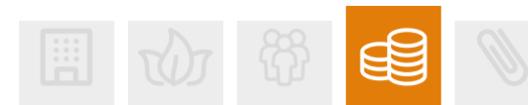
Risultati economici positivi sono frutto di un lungo percorso e dell'impegno di tutti.

La politica finanziaria attuata dal Gruppo Veritas ricerca un equilibrio tra risorse e impieghi in una prospettiva di medio-lungo termine per realizzare e migliorare le infrastrutture pubbliche e il servizio delle attività industriali per conto della comunità a cui appartiene.

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI

| | | 2018 | 2019 | LIVELLO OBIETTIVO(*) |
|-------------------------------|---------------|------|------------|----------------------|
| EQUILIBRIO ECONOMICO | EBITDA MARGIN | 16% | 17% | > 20% |
| | EBIT MARGIN | 6% | 5% | > 10% |
| EQUILIBRIO FINANZIARIO | PFN/EBITDA | 2,7 | 2,7 | < 5,0 |
| | PFN/PN | 0,7 | 0,8 | < 1,0 |

(*) Livello per ottenere un buon merito di credito.

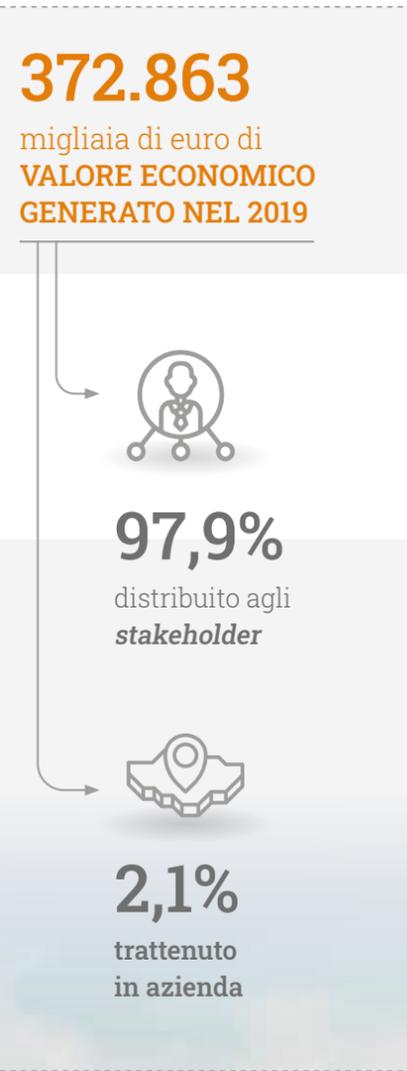


Creazione di valore condiviso

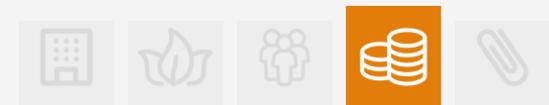
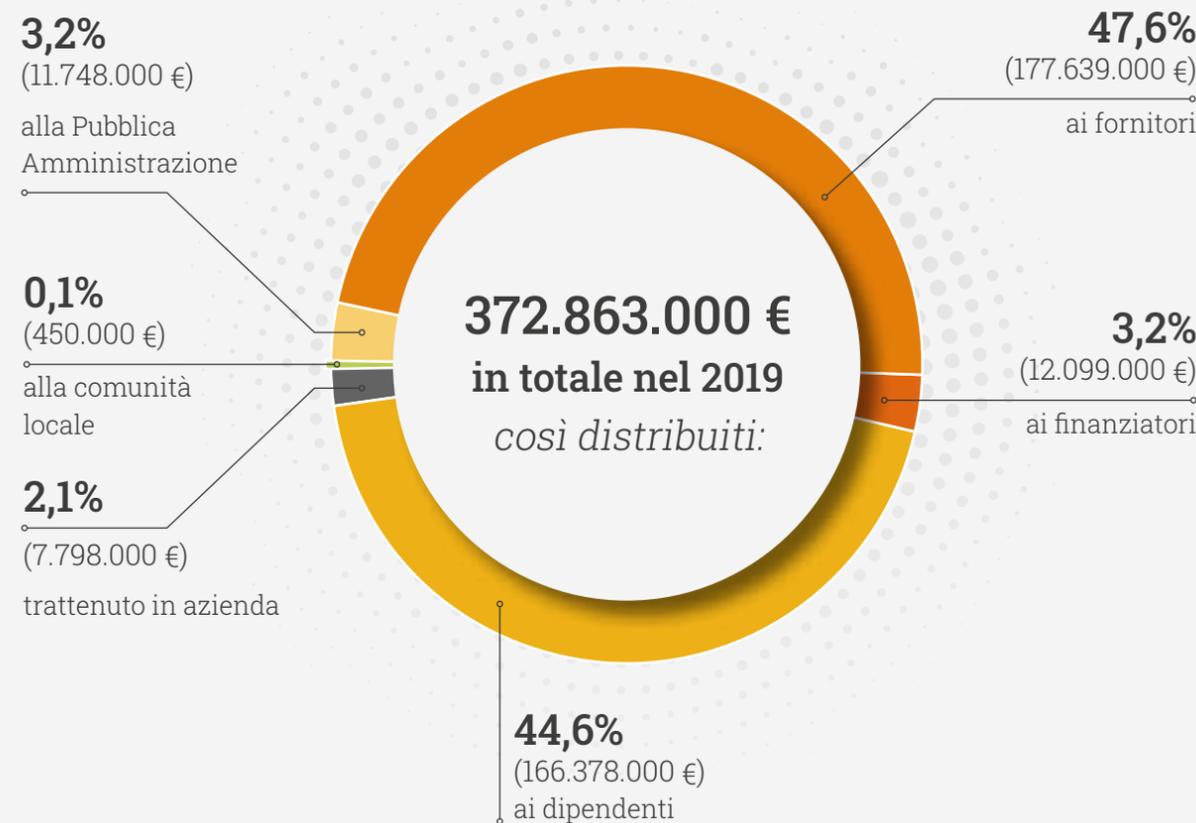
Il valore economico, generato e distribuito, deriva da una rilettura del bilancio consolidato del Gruppo. Il calcolo del valore aggiunto viene utilizzato per misurare **quanta ricchezza l'azienda produce, in che modo essa è stata generata, come viene distribuita ai principali portatori di interesse** e qual è l'impatto economico diretto.

Nel 2019, il Gruppo Veritas ha generato, tramite la gestione delle proprie attività, un valore economico lordo di 433 milioni di euro (+9,6% rispetto al 2018), che, al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti, diventa pari a 373 milioni di euro (+5,5% rispetto al 2018).

Del valore economico il 97,9% (il 94,2% nel 2018) viene distribuito tra gli *stakeholder* (i dipendenti, la comunità locale, i fornitori e i finanziatori, la Pubblica Amministrazione), mentre il 2,1%, ovvero l'utile, viene trattenuto all'interno delle aziende per poter sostenere gli investimenti a beneficio del territorio. La quota maggiore viene assorbita da fornitori (48,7%, +1,7% rispetto al 2018) e dipendenti (45,6%), mentre la porzione residuale viene distribuita ai finanziatori (3,3%), alla Pubblica Amministrazione (3,2%) e alla comunità locale (0,1%).



VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2019



Investimenti al servizio del territorio

Nel 2019, per migliorare il proprio servizio e le proprie infrastrutture, le società del Gruppo Veritas hanno realizzato investimenti per un valore complessivo pari a **68,4 milioni di euro**, suddivisi tra ciclo integrato dei rifiuti (31,7 milioni di euro), servizio idrico integrato e gestione dei rifiuti liquidi speciali (26,8 milioni di euro) e servizi urbani collettivi e investimenti generali di gruppo (9,9 milioni di euro).

Per il 2020, il Gruppo Veritas ha programmato investimenti per 62,8 milioni di euro, di cui il 64,8% nel ciclo integrato dei rifiuti (impianti di trattamento/recupero e servizi di igiene urbana), il 32,9% nel servizio idrico integrato e il 2,3% per i servizi collettivi.

In particolare, gli investimenti riguardanti il **ciclo dei rifiuti** si sostanziano prevalentemente nell'acquisto di nuove attrezzature e

automezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti, l'acquisto e attrezzamento, tramite costruzione di strutture e impianti, dell'area del nuovo centro di raccolta a Portogruaro. A questi si aggiungono due aree produttive sulle quali sorgeranno: il nuovo impianto ingombranti, il nuovo comparto di carico della linea VPL1 e della linea sovvalli.

Gli investimenti nei **servizi pubblici collettivi** sono caratterizzati da manutenzioni straordinarie dei crematori di Spinea e di Marghera, manutenzioni e nuove opere presso i plessi cimiteriali e adeguamenti di impianti fotovoltaici.



68.453.230 €

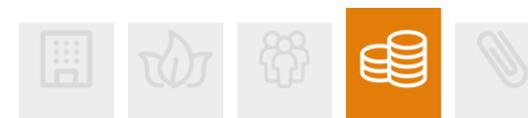
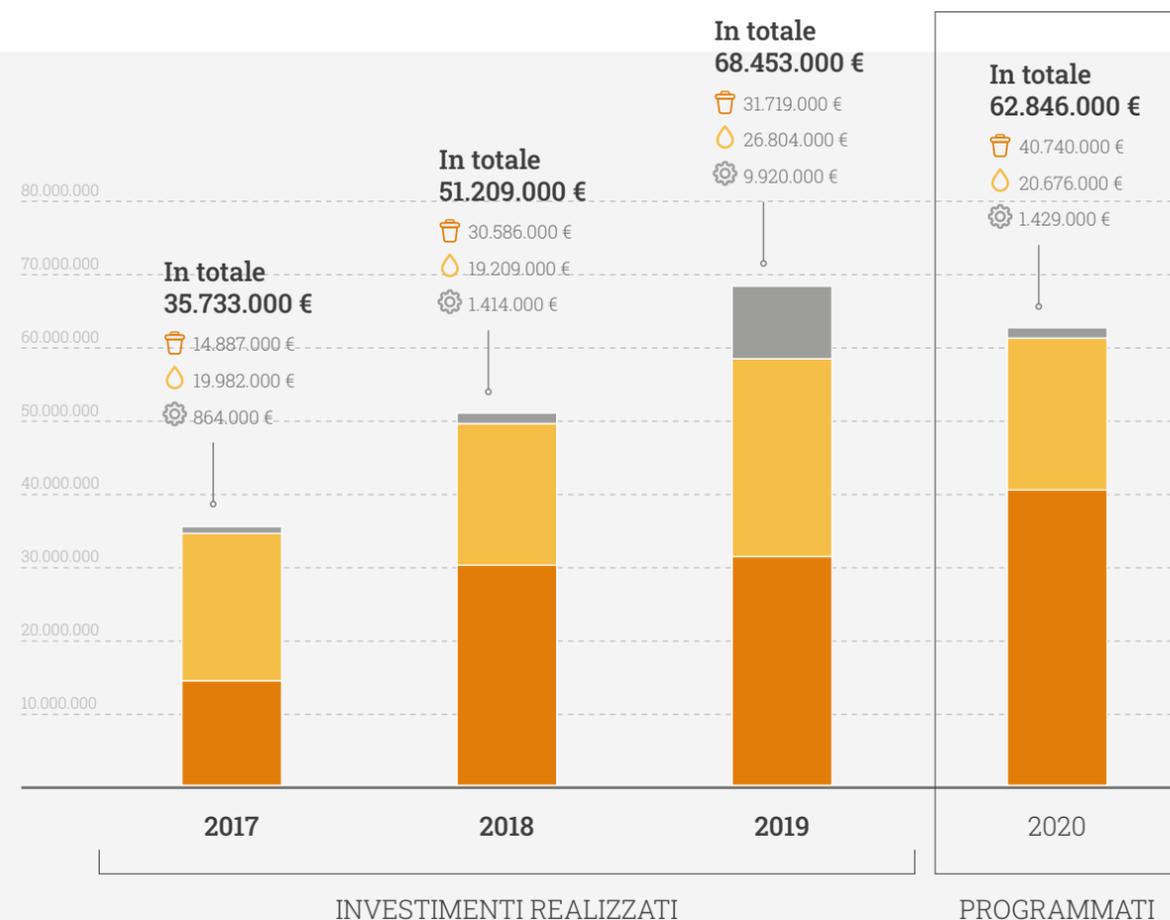
di **INVESTIMENTI TOTALI REALIZZATI** DURANTE IL 2019



GLI INVESTIMENTI DEL GRUPPO VERITAS

-  Ciclo integrato dei rifiuti
-  Servizio idrico integrato e gestione rifiuti liquidi speciali
-  Servizi collettivi e investimenti generali del Gruppo

NB: Nell'annualità 2018 sono compresi anche gli investimenti realizzati dalle società Depuracque, Lecher e R.i.ve. incluse nel consolidato di Gruppo a partire dal 2018. Per coerenza con i dati presenti nel bilancio consolidato 2019, per l'annualità 2019 Depuracque, Lecher e R.i.ve. sono state ricollocate dal comparto del ciclo dei rifiuti a quello di servizio idrico integrato e gestione rifiuti liquidi speciali. Gli investimenti realizzati nel 2019 per il ciclo dei rifiuti comprendono dunque gli investimenti di Veritas, Asvo, Eco-ricicli Veritas, Metalrecycling Venice ed Ecoprogetto Venezia.

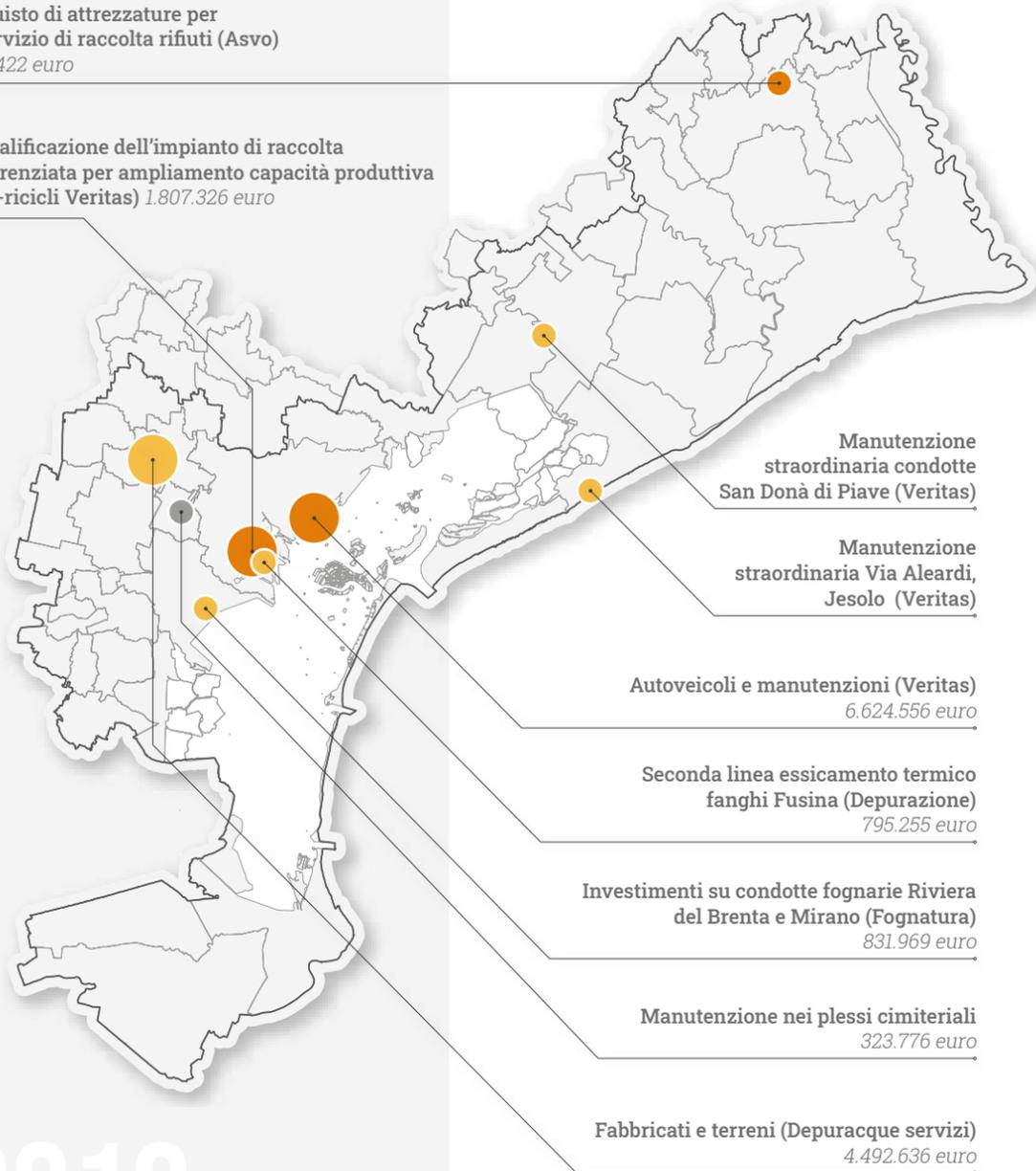


I principali INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2019



Acquisto di attrezzature per il servizio di raccolta rifiuti (Asvo)
390.422 euro

Riqualficazione dell'impianto di raccolta differenziata per ampliamento capacità produttiva (Eco-ricicli Veritas) 1.807.326 euro



Manutenzione straordinaria condotte San Donà di Piave (Veritas)

Manutenzione straordinaria Via Aleardi, Jesolo (Veritas)

Autoveicoli e manutenzioni (Veritas)
6.624.556 euro

Seconda linea essiccamento termico fanghi Fusina (Depurazione)
795.255 euro

Investimenti su condotte fognarie Riviera del Brenta e Mirano (Fognatura)
831.969 euro

Manutenzione nei plessi cimiteriali
323.776 euro

Fabbricati e terreni (Depuracque servizi)
4.492.636 euro

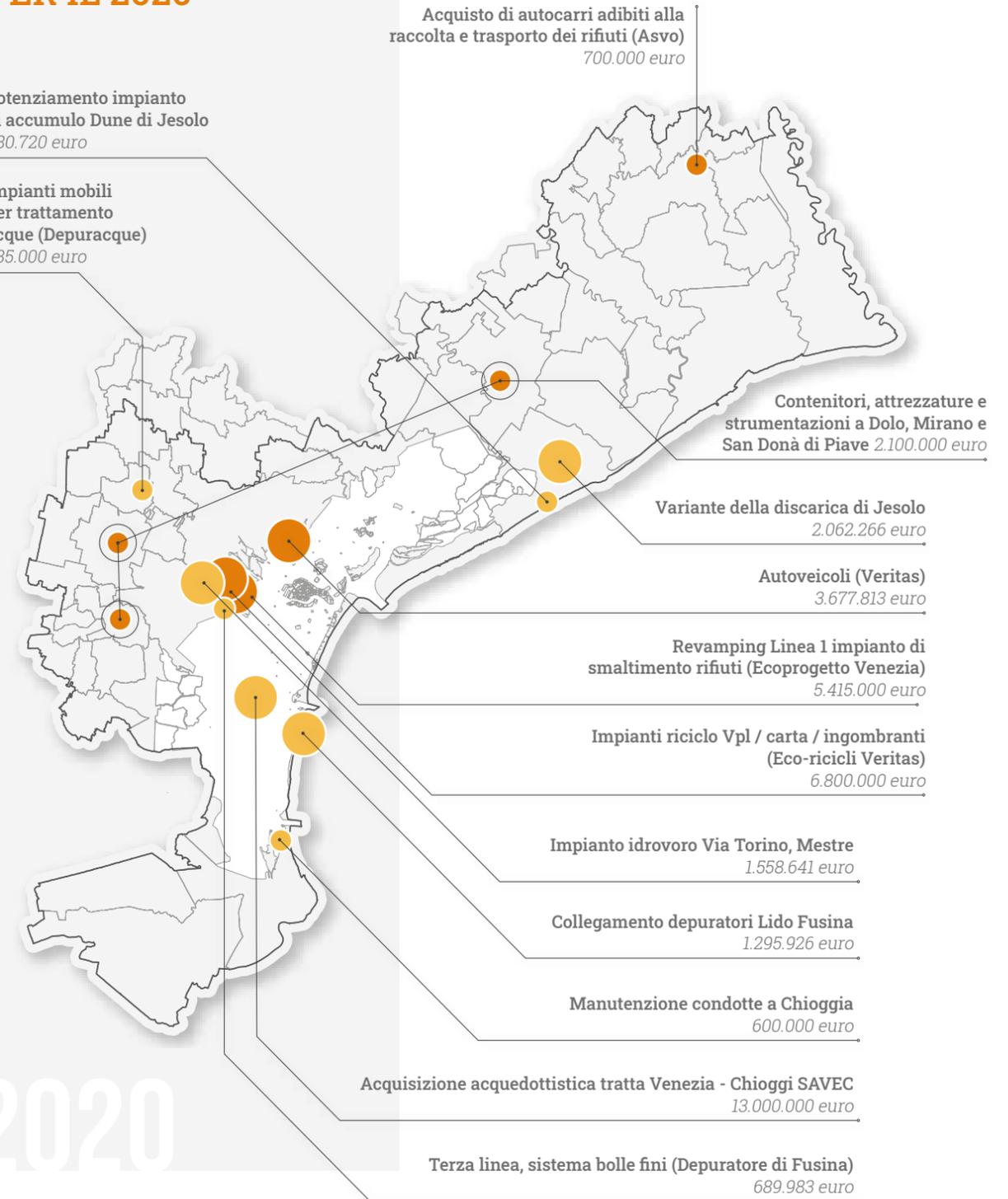
2019

I principali INVESTIMENTI PROGRAMMATI PER IL 2020



Potenziamento impianto di accumulo Dune di Jesolo
380.720 euro

Impianti mobili per trattamento acque (Depuracque)
735.000 euro



Acquisto di autocarri adibiti alla raccolta e trasporto dei rifiuti (Asvo)
700.000 euro

Contenitori, attrezzature e strumentazioni a Dolo, Mirano e San Donà di Piave 2.100.000 euro

Variante della discarica di Jesolo
2.062.266 euro

Autoveicoli (Veritas)
3.677.813 euro

Revamping Linea 1 impianto di smaltimento rifiuti (Ecoprogetto Venezia)
5.415.000 euro

Impianti riciclo Vpl / carta / ingombranti (Eco-ricicli Veritas)
6.800.000 euro

Impianto idrovoro Via Torino, Mestre
1.558.641 euro

Collegamento depuratori Lido Fusina
1.295.926 euro

Manutenzione condotte a Chioggia
600.000 euro

Acquisizione acquedottistica tratta Venezia - Chioggia SAVEC
13.000.000 euro

Terza linea, sistema bolle fini (Depuratore di Fusina)
689.983 euro

2020



Gestione sostenibile della catena di fornitura

Per l'approvvigionamento di beni e l'affidamento lavori e servizi attinenti l'ingegneria e l'architettura, la funzione "Appalti e Approvvigionamenti di Gruppo" ha attivato, dal 2015, un sistema online per la partecipazione a gare e procedure telematiche (**piattaforma acquisti**) e un **albo fornitori informatizzato** con relativo protocollo informatico. Specifici regolamenti disciplinano la gestione degli acquisti, le procedure riguardanti la qualificazione, la scelta e il controllo dei fornitori, nonché la gestione degli ordini d'acquisto e i reclami. Nel

corso del 2016 è stato approvato (e revisionato nel 2017) il Regolamento per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi del Gruppo, adeguato alla nuova normativa del Codice dei contratti pubblici.

Il possesso di certificazioni ambientali è un requisito che viene richiesto, a seconda della gara d'appalto, anche attraverso i **criteri ambientali minimi (CAM)** previsti dalla normativa vigente. A partire dalla seconda metà del 2019 sono stati implementati, nel sistema di registrazione delle procedure di

fornitura di beni e servizi, due campi dove inserire, se richiesti, i requisiti CAM o la certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001**. In questo modo è ora possibile monitorare e registrare tali informazioni.

Sempre nel 2019, su 212 procedure di gara per la fornitura di beni e servizi, 3 hanno richiesto l'applicazione dei CAM; mentre per 63 è stata necessaria la certificazione UNI EN ISO 14001 (i dati fanno riferimento alla seconda metà del 2019). È comunque importante osservare che molti affidamenti del Gruppo riguardano trasporto e operazioni di recupero/smaltimento rifiuti. Per questi servizi occorre l'iscrizione all'Albo gestori ambientali per la quale vigono regole ambientali molto precise e di conseguenza non vengono richiesti ulteriori requisiti.

Il rispetto della sicurezza sul lavoro viene invece verificato richiedendo ai fornitori

il **Documento di Valutazione dei Rischi aziendale**, che identifica tutti i rischi per la salute esistenti sul luogo di lavoro e nello svolgimento delle diverse mansioni; inoltre predispone tutte le misure utili a prevenire e controllare tali rischi nonché attraverso la compilazione di specifiche *check list*.

Per accertarsi delle capacità e dell'affidabilità nel fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di qualità richiesti, la **valutazione dei fornitori** è effettuata tramite apposite procedure.

Il tipo di valutazione, l'estensione e la profondità dei controlli esercitati vengono stabiliti in relazione alla tipologia del prodotto o del servizio offerti, alla loro importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte e accertate sulle prestazioni del fornitore.



IL 66%
DELLE FORNITURE
PROVENGONO DA AZIENDE
CON SEDE LEGALE
NELLA **REGIONE VENETO**
RISPETTO AL TOTALE DI
ACQUISTI EFFETTUATI

(*) I valori relativi alle forniture per lavori o servizi non comprendono le forniture afferenti a Veritas spa pari a 188,3 milioni di euro.

| | 2018 | 2019 |
|--|------------------------------|--|
| TOTALE FORNITURE | 306.661.882 € | 292.865.709 € |
| • di cui per lavori (*) | - | 49.555.409 € |
| • di cui per servizi (*) | - | 54.977.246 € |
| FORNITURE LOCALI in aziende con sede legale in Veneto | 209.751.786 € pari al 68% | 193.018.028 € pari al 66% |

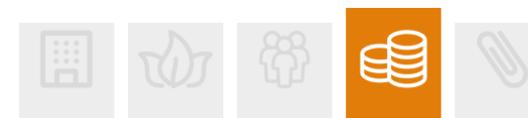


A LIVELLO DI GRUPPO, NEL 2019 IL VALORE COMPLESSIVO DELLE FORNITURE AMMONTA A CIRCA 292,9 MILIONI DI EURO.

Il 66% delle forniture, pari a poco più di 193 milioni di euro, proviene da aziende e professionisti veneti, attestando il saldo legame con il territorio e l'importanza del Gruppo per l'indotto locale.



292,9
MILIONI DI EURO DI
AFFIDAMENTI NEL 2019



LE FORNITURE DEL GRUPPO VERITAS

Forniture da aziende con sede legale nella regione Veneto rispetto al totale di acquisti effettuati



LEGENDA:

- Forniture in Veneto
- Forniture extra territorio

NOTA: con forniture locali si intendono gli approvvigionamenti da fornitori con sede legale in Veneto.



LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA in pillole

UNA SOCIETÀ SOLIDA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE



431

milioni di euro di **RICAVI**



7,8

milioni di euro di **RISULTATO DEL GRUPPO VERITAS**



74,7

milioni di euro di **EBITDA**

261,8

milioni di euro di **PATRIMONIO NETTO**
(+6,8 milioni di euro dal 2018)



199,4

milioni di euro di **DEBITO FINANZIARIO**
(-27,4 milioni di euro dal 2018)

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO



372.863.000 €

il valore economico netto **generato**

+ 5,5%

CRESCITA DEL VALORE economico generato netto rispetto al 2018

di cui il **97,9%** è stato distribuito agli *stakeholder*



47,6%

ai fornitori



44,6%

ai dipendenti



3,2%

alla Pubblica amministrazione



3,2%

ai finanziatori



0,1%

alla comunità locale



2,1%

trattenuto in azienda

GLI INVESTIMENTI E LA CURA DELLE INFRASTRUTTURE

INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO NEL 2019



68,4

milioni di euro di **INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2019**



46% per il ciclo integrato dei rifiuti



39% per il servizio idrico integrato



15% per i servizi urbani collettivi

2019

INVESTIMENTI PROGRAMMATI DAL 2020



62,8

milioni di euro di **INVESTIMENTI PROGRAMMATI** per il 2020 nel territorio servito

2020

L'IMPATTO DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



292,9

MILIONI DI EURO di affidamenti nel 2019 per lavori e servizi



66%

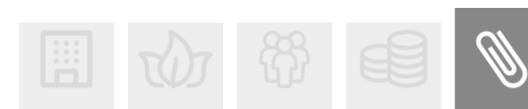
delle forniture provengono da **AZIENDE CON SEDE LEGALE IN VENETO**



GRI content index

| GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURE (2016) | | | |
|---|--|---|--|
| PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE | | | |
| 102-1 | Nome dell'organizzazione | Cap. 1 - Il Gruppo Veritas | p. 12 |
| 102-2 | Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi | Cap. 1 - Il territorio servito e le infrastrutture | pp. 20-23, 28, 31-35 |
| 102-3 | Sede principale | Nota metodologica | p. 174 |
| 102-4 | Aree geografiche di operatività | Cap. 1 - Il territorio servito e le infrastrutture | p. 17 |
| 102-5 | Assetto proprietario e forma legale | Cap. 1 - La Corporate Governance | p. 38 |
| 102-6 | Mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori) | Cap. 1 - Il territorio servito e le infrastrutture | pp. 17-18, 20-23, 28, 31-37 |
| 102-7 | Dimensioni dell'organizzazione (includendo numero di dipendenti, operazioni, profitti, capitale complessivo, quantità di prodotti/servizi forniti) | Cap. 1 - Il territorio servito e le infrastrutture Cap. 3 - Le persone Cap. 4 - I principali risultati economici del Gruppo | pp. 17-18 p. 128 pp. 142-143, AT 160-165 |
| 102-8 | Caratteristiche della forza lavoro | Cap. 3 - Le persone | pp. 128-131, AT 165 |
| 102-9 | Catena di fornitura dell'Organizzazione | Cap. 4 - Gestione sostenibile della catena di fornitura | p. 150 |
| 102-10 | Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-11 | Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi | Cap. 1 - La gestione dei rischi | pp. 47-49 |
| 102-12 | Iniziativa esterne | Cap. 1 - Qualità e ambiente: una politica certificata | pp. 42-43 |
| 102-13 | Adesione ad associazioni | Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative | pp. 60-61 |
| STRATEGIA | | | |
| 102-14 | Dichiarazione di un alto dirigente | Lettera agli stakeholder | pp. 4-5 |
| ETICA E INTEGRITÀ | | | |
| 102-15 | Impatti chiave, rischi e opportunità | Cap. 1 - La gestione dei rischi | pp. 47-49 |
| 102-16 | Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione | Cap. 1 - Mission, valori e strategie Cap. 1 - Qualità e ambiente: una politica certificata Cap. 1 - Etica e integrità di business | pp. 40-46 |
| GOVERNANCE | | | |
| 102-18 | Struttura di governo dell'organizzazione | Cap. 1 - La Corporate Governance | pp. 38-39 |
| COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER | | | |
| 102-40 | Elenco degli stakeholder coinvolti | Cap. 1 - Gli stakeholder e il loro coinvolgimento | pp. 50-51 |
| 102-42 | Identificazione e selezione degli stakeholder | Cap. 1 - Gli stakeholder e il loro coinvolgimento | pp. 50-51 |
| 102-43 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | Cap. 1 - Gli stakeholder e il loro coinvolgimento | pp. 50-51 |
| PRATICHE DI REPORTING | | | |
| 102-44 | I temi e le preoccupazioni emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e risposta dell'organizzazione | Cap. 1 - Analisi di materialità | pp. 52-53 |
| 102-45 | Elenco di tutte le organizzazioni incluse nel bilancio consolidato | Cap. 1 - Il Gruppo Veritas Nota metodologica | p. 12 p. 172 |
| 102-46 | Definizione dei contenuti del report e del perimetro degli aspetti materiali | Nota metodologica Cap. 1 - Analisi di materialità | p. 172 pp. 52-53 |

| 102-47 | Aspetti materiali identificati | Cap. 1 - Analisi di materialità | pp. 52-53 |
|--|--|---|--|
| 102-48 | Modifiche di informazioni contenute nei precedenti bilanci | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-49 | Cambiamenti significativi in termini di aspetti materiali e loro perimetro | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-50 | Periodo di rendicontazione | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-51 | Data di pubblicazione del precedente bilancio | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-52 | Periodicità di rendicontazione | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-53 | Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-54 | Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta | Nota metodologica | p. 172 |
| 102-55 | GRI content index | GRI content index | pp. 156 - 158 |
| 102-56 | Attestazione esterna | Non applicabile | |
| TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES | | | |
| GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICA (2016) | | | |
| TOPIC: PERFORMANCE ECONOMICA GRI-201: PERFORMANCE ECONOMICA (2016) | | | |
| 201-1 | Valore economico direttamente generato e distribuito | Cap. 4 - Creazione di valore condiviso | pp. 144-145 AT p. 160 |
| TOPIC: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI GRI-203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (2016) | | | |
| 203-1 | Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati | Cap. 4 - Investimenti al servizio del territorio | pp. 146-149, AT 160 |
| 203-2 | Impatti economici indiretti significativi | Cap. 4 - Investimenti al servizio del territorio | pp. 146-147 |
| TOPIC: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO GRI-204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016) | | | |
| 204-1 | Porzione della spesa concentrata su fornitori locali | Cap. 4 - Gestione sostenibile della catena di fornitura | pp. 150, 152, AT 160 |
| TOPIC: ANTICORRUZIONE GRI-205: ANTICORRUZIONE (2016) | | | |
| 205-3 | Casi di corruzione accertati e azioni intraprese | Cap. 1 - Etica e integrità di business | p. 45, AT p. 159 |
| GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALE | | | |
| TOPIC: ENERGIA GRI-302: ENERGIA (2016) | | | |
| 302-1 | Consumi energetici interni all'Organizzazione | Cap. 2 - Consumi energetici ed emissioni interne del Gruppo | pp. 92-94, AT p. 162 |
| TOPIC: ACQUA GRI-303: ACQUA (2016) | | | |
| 303-1 | Prelievi idrici per fonte | Cap. 2 - La gestione efficiente della risorsa idrica | pp. 76-77, AT p. 161 |
| TOPIC: BIODIVERSITÀ GRI 304: BIODIVERSITÀ (2016) | | | |
| 303-3 | Prelievo idrico | Cap. 2 - L'uso razionale della risorsa idrica | p. 161 |
| 303-4 | Scarico di acqua | Cap. 2 - Qualità dell'acqua depurata | pp. 80-81 |
| 304-1 | Siti operativi adiacenti ad aree protette ad alto valore di biodiversità | Cap. 2 - Tutela della biodiversità | pp. 84-85 |
| TOPIC: EMISSIONI GRI 305: EMISSIONI (2016) | | | |
| 305-1 | Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1) | Cap. 2 - Consumi energetici ed emissioni interne del Gruppo | p. 96, AT p. 161 |
| 305-2 | Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2) | Cap. 2 - Consumi energetici ed emissioni interne del Gruppo | pp. 96-97, AT p. 161 |
| TOPIC: SCARICHI E RIFIUTI GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI (2016) | | | |
| 306-1 | Scarichi idrici per qualità e destinazione | Cap. 2 - Qualità dell'acqua depurata | pp. 80-81, AT p. 161 |
| 306-2 | Rifiuti per tipo e modalità di smaltimento | Cap. 2 - La gestione trasparente delle filiere Cap. 2 - Rifiuti interni del Gruppo | pp. 68-75 pp. 90-91, AT pp. 163-164 |
| TOPIC: COMPLIANCE AMBIENTALE GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE (2016) | | | |
| 307-1 | Non compliance a leggi e regolamenti in materia ambientale | Cap. 1 - Etica e integrità di business | pp. 44-46 AT p. 159 |



| TOPIC: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016) | | | |
|--|--|--|--|
| 308-1 | Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali | Cap. 4 - Gestione sostenibile della catena di fornitura | pp. 150-151 |
| GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE | | | |
| TOPIC: OCCUPAZIONE GRI 401: OCCUPAZIONE (2016) | | | |
| 401-1 | Assunzioni, cessazioni e turnover del personale | Cap. 3 - Le persone | pp. 130-131 AT pp. 165, 166 |
| 401-2 | Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno | Cap. 3 - Benessere e <i>work-life balance</i> | p. 132 |
| TOPIC: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2016) | | | |
| 403-2 | Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro | Cap. 3 - Le persone Cap. 3 - Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro | pp. 135-137 |
| 403-9 | Infortuni sul lavoro | Cap. 3 - Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro | pp. 135-137 |
| TOPIC: FORMAZIONE E ISTRUZIONE GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016) | | | |
| 404-1 | Ore medie di formazione per anno e per dipendente | Cap. 3 - La formazione delle risorse umane | pp. 134-135 AT p. 168 |
| TOPIC: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016) | | | |
| 405-1 | Diversità degli organi di governo e dei dipendenti | Cap. 1 - La <i>Corporate Governance</i> Cap. 3 - Le persone | pp. 38-39 pp. 128-130 AT 166-169 |
| TOPIC: NON DISCRIMINAZIONE GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE (2016) | | | |
| 406-1 | Episodi di discriminazione e misure correttive adottate | Cap. 3 - Promozione di inclusione e diversità | pp. 132-133 |
| TOPIC: COMUNITÀ LOCALI GRI 413: COMUNITÀ LOCALI (2016) | | | |
| 413-1 | Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo | Cap. 3 - Le iniziative per la comunità locale | pp. 124-127 AT p. 169 |
| TOPIC: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (2016) | | | |
| 416-1 | Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi | Cap. 3 - Dalla fonte al rubinetto: potabilità, salubrità, qualità dell'acqua | pp. 107-111 AT p. 164 |
| 416-2 | Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi | Cap. 3 - Dalla fonte al rubinetto: potabilità, salubrità, qualità dell'acqua Nel corso dell'anno di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a salute e sicurezza di prodotti e servizi. | pp. 107-111 AT p. 164 |
| TOPIC: MARKETING ED ETICHETTATURA GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA (2016) | | | |
| 417-1 | Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi | Cap. 3 - Dalla fonte al rubinetto: potabilità, salubrità, qualità dell'acqua | p. 108, AT pp. 164-165 |
| TOPIC: PRIVACY DEGLI UTENTI GRI 418: PRIVACY DEGLI UTENTI (2016) | | | |
| 418-1 | Reclami relativi a violazioni della <i>privacy</i> degli utenti e alla perdita di dati forniti | Cap. 3 - Affidabilità e disponibilità al servizio degli utenti Nel corso dell'anno di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a violazioni della <i>privacy</i> di utenti e alla perdita di dati forniti. | p. 112 AT p. 159 |
| TOPIC: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA GRI 419: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA (2016) | | | |
| 419-1 | Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica | Cap. 1 - Etica e integrità di <i>business</i> | pp. 44-46 AT p. 159 |

Allegato Tabellare

EPISODI DI CORRUZIONE E CONCORRENZA SLEALE [GRI 205-3]

| | 2018 | 2019 |
|---------------------------|------|------|
| Nr. episodi di corruzione | 0 | 0 |

COMPLIANCE NORMATIVA

| Sanzioni [GRI 307-1] | 2018 | | 2019 | |
|---|--------|----------|------|---------|
| | Nr. | Importo | Nr. | Importo |
| - di cui amministrative | 23 (*) | 15.428 € | 20 | 2.210 € |
| - di cui ambientali | 1 | 302 € | 1 | 6.500 € |
| - di cui amministrativo-ambientale | 1 | 5.167 € | - | - |
| - di cui di salute alimentare | 1 | 2.000 € | - | - |
| - di cui violazione del codice della strada | - | - | 1 | 323 € |

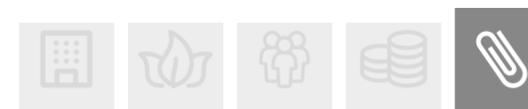
(*) Tre sanzioni pervenute nel 2018 ma di competenza del 2017 e del 2016.

Privacy [GRI 418-1]

| | 2018 | 2019 |
|----------------------------|------|------|
| Nr. reclami per violazione | 0 | 0 |

Sfera sociale-economica [GRI 419-1]

| | 2018 | 2019 |
|--|------|------|
| Valore sanzioni monetarie | 0 | 0 |
| Sanzioni non monetarie | 0 | 0 |
| Casi gestiti attraverso meccanismi di risoluzione delle controversie | 0 | 0 |



EFFICIENZA GESTIONALE, SOSTENIBILITÀ PATRIMONIALE E FINANZIARIA

| Principali dati economico-finanziari [GRI 102-7] | 2018 | 2019 |
|--|------|------|
| EBITDA MARGIN | 16 % | 17 % |
| EBIT MARGIN | 6 % | 5 % |
| PFN/EBITDA | 2,7 | 2,7 |
| PFN/PN | 0,7 | 0,8 |

RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO

| Valore economico distribuito [GRI 201-1] | 2018 | 2019 |
|---|-------------------|-------------------|
| Valore della produzione | 392.954 k€ | 431.264 k€ |
| Ricavi/oneri da attività finanziarie | 2.252 k€ | 1.750 k€ |
| Valore economico globale lordo | 395.206 k€ | 433.014 k€ |
| Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti | 41.627 k€ | 60.151 k€ |
| Valore economico globale netto | 353.579 k€ | 372.863 k€ |
| • distribuito ai fornitori | 156.405 k€ | 177.639 k€ |
| • distribuito ai dipendenti | 160.410 k€ | 166.378 k€ |
| • distribuito ai finanziatori | 15.022 k€ | 12.099 k€ |
| • distribuito alla Pubblica Amministrazione | 620 k€ | 11.748 k€ |
| • distribuito alla comunità | 669 k€ | 450 k€ |
| • autofinanziamento | 20.579 k€ | 7.798 k€ |

| Le forniture del Gruppo Veritas [GRI 204-1] | 2018 | 2019 |
|---|----------------------|----------------------|
| Totale forniture | 306.661.882 € | 292.865.709 € |
| • di cui per lavori (*) | n.d. | 49.555.409 € |
| • di cui per servizi (*) | n.d. | 54.977.246 € |
| Totale Veneto | 209.751.786 € | 193.018.028 € |
| % forniture locali | 68% | 66% |

N.B. Con forniture locali si intendono gli approvvigionamenti da fornitori con sede legale in Veneto.

(*) I valori relativi alle forniture per lavori o servizi non comprendono le forniture afferenti a Veritas spa pari a 188,3 milioni di euro.

| Investimenti e infrastrutture [GRI 203-1] | 2018 | 2019 |
|---|--------------|--------------|
| Ammontare degli investimenti | 51.208.985 € | 68.453.230 € |

GESTIONE EFFICIENTE DELLA RISORSA IDRICA

| Volume di acqua prelevata ripartita per fonte [GRI 303-1] | 2018 | 2019 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Captazione superficiale | 24.090.402 m ³ | 19.021.381 m ³ |
| Falda e fonte sotterranea | 100.724.831 m ³ | 101.082.230 m ³ |
| Volume di acqua acquistata all'ingrosso | 2.055.808 m ³ | 6.286.678 m ³ |

TUTELA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RESTITUITA IN NATURA

| Qualità delle acque depurate [GRI 306-1] | 2019 |
|--|--------|
| Nr. campioni di acque depurate analizzati (*) | 2.403 |
| Nr. parametri di acque depurate analizzati (*) | 22.522 |
| % di conformità dei campioni alla normativa | 94,17% |
| % di conformità dei parametri alla normativa | 99,34% |

(*) Tali dati riguardano solo le acque depurate da impianti con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti, coerentemente con l'indicatore di qualità tecnica sulla qualità delle acque depurate richiesto dall'Autorità nazionale.

| Abbattimento sostanze inquinanti [GRI 306-1] | 2018 | 2019 |
|--|--------|--------|
| BOD5 | 96,43% | 95,71% |
| COD | 93,27% | 91,99% |
| SST | 97,03% | 95,65% |
| Fosforo | 88,41% | 89,04% |
| Azoto | 74,62% | 75,88% |

| Destinazione delle acque [GRI 306-1] | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Mare | 47.482.003 m ³ | 46.740.670 m ³ |
| Laguna | 20.205.108 m ³ | 22.809.869 m ³ |
| Fiume | 21.215.363 m ³ | 20.204.439 m ³ |
| Canale | 12.123.065 m ³ | 13.743.278 m ³ |
| TOTALE | 101.025.539 m³ | 103.498.256 m³ |

ENERGIA ED EMISSIONI

| Consumi [GRI 302-1] | 2018 | 2019 |
|--|-------------------|-------------------|
| Combustibili | 334.420 GJ | 354.808 GJ |
| Energia elettrica | 496.636 GJ | 481.475 GJ |
| • di cui autoprodotta da fonti rinnovabili e consumata | 38.154 GJ | 46.677 GJ |
| TOTALE | 831.054 GJ | 836.283 GJ |

| Emissioni | 2018 | 2019 |
|---|-------------------------|-------------------------|
| Dirette (Scope 1) [GRI 305-1] | 22.937 tCO ₂ | 23.971 tCO ₂ |
| Indirette - market based (Scope 2) [GRI 305-2] | 65.739 tCO ₂ | 64.650 tCO ₂ |
| Indirette - location based (Scope 2) [GRI 305-2] | 49.664 tCO ₂ | 48.013 tCO ₂ |

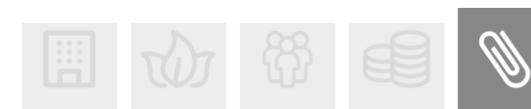
| Consumi di energia [GJ] - anno 2018 | Comparto industriale | Servizi ambientali | Servizio idrico integrato | Altri servizi e uffici | Totale |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------|------------------------|----------------|
| Elettricità | 130.122 | 8.862 | 337.515 | 20.136 | 496.636 |
| Gas naturale | 48.577 | 7.448 | 4.306 | 34.854 | 95.185 |
| Gasolio | 39.779 | 174.103 | 14.106 | 2.986 | 230.974 |
| Benzina | 301 | 3.767 | 1.461 | 1.427 | 6.956 |
| Gpl | - | 773 | 13 | 519 | 1.305 |
| TOTALE | 218.779 | 194.953 | 357.401 | 59.922 | 831.054 |

| Consumi di energia [GJ] - anno 2019 | Comparto industriale | Servizi ambientali | Servizio idrico integrato | Altri servizi e uffici | Totale |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------|------------------------|----------------|
| Elettricità | 120.992 | 9.320 | 333.514 | 17.649 | 481.475 |
| Gas naturale | 67.131 | 11.788 | 4.233 | 34.834 | 117.986 |
| Gasolio | 42.243 | 169.731 | 14.921 | 1.654 | 228.549 |
| Benzina | 239 | 4.139 | 1.345 | 1.561 | 7.284 |
| Gpl | - | 634 | - | 356 | 989 |
| TOTALE | 230.605 | 195.611 | 354.013 | 56.055 | 836.283 |

| Energia green autoprodotta | 2018 | 2019 |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Prodotta | 51.928 GJ | 65.316 GJ |
| • di cui consumata | 38.154 GJ | 46.677 GJ |
| • di cui venduta / immessa in rete | 13.775 GJ | 18.639 GJ |

| Rifiuti urbani | 2018 | | | 2019 | | |
|--|----------|-----------|------------------|----------|-----------|------------------|
| | Asvo | Veritas | Totale | Asvo | Veritas | Totale |
| Totale rifiuti prodotti nel territorio | 72.863 t | 456.912 t | 529.775 t | 77.595 t | 470.649 t | 548.244 t |
| Totale raccolta differenziata | 43.277 t | 307.321 t | 350.598 t | 44.939 t | 319.029 t | 363.968 t |
| Totale raccolta non differenziata | 20.686 t | 135.653 t | 156.339 t | 19.348 t | 131.859 t | 151.207 t |
| Percentuale raccolta differenziata | 68% | 69% | 69% | 70% | 71% | 71% |
| Totale rifiuti non in statistica | 8.900 t | 13.938 t | 22.838 t | 13.308 t | 19.761 t | 33.069 t |

Dati 2019 e 2018 calcolati secondo il decreto ministeriale 2016, dati definitivi al momento della redazione.



| Rifiuti trattati/ prodotti nel 2018 [t] | Veritas spa | Asvo spa | Ecoprogetto Venezia srl | Eco-ricicli Veritas srl | Metalrecycling Venice srl | Depuracque e Lecher | R.I.V.E. srl |
|---|----------------|---------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------|--------------|
| Totale rifiuti prodotti | 111.292 | 23.279 | 184.486 | 29.144 | 1.396 | 13.335 | - |
| • di cui pericolosi | 1.276 | 35 | 2 | 201 | 1 | 5.292 | - |
| • di cui non pericolosi | 110.015 | 23.244 | 184.484 | 28.943 | 1.394 | 8.043 | - |
| • di cui da operazioni di trattamento dei rifiuti | 97.709 | 21.956 | 184.336 | 28.866 | 1.389 | 12.468 | - |
| • di cui da altre attività | 13.583 | 1.323 | 150 | 278 | 6 | 867 | - |

| Rifiuti trattati/ prodotti nel 2019 [t] | Veritas spa | Asvo spa | Ecoprogetto Venezia srl | Eco-ricicli Veritas srl | Metalrecycling Venice srl | Depuracque e Lecher | R.I.V.E. srl |
|---|----------------|---------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------|---------------|
| Totale rifiuti prodotti | 124.853 | 19.130 | 209.439 | 159.620 | 18.108 | 13.430 | 10.844 |
| • di cui pericolosi | 2.747 | 14 | 429 | 4 | 1 | 3.229 | - |
| • di cui non pericolosi | 122.106 | 19.116 | 209.010 | 159.616 | 18.107 | 10.201 | 10.844 |
| • di cui da operazioni di trattamento dei rifiuti | 108.964 | 17.738 | 127.770 | 159.371 | 18.104 | 12.702 | 10.844 |
| • di cui da altre attività | 15.889 | 1.392 | 81.669 | 249 | 4 | 728 | - |

TUTELA DELLA QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

| | 2018 | 2019 |
|---|---------|---------|
| N. campioni d'acqua potabile analizzata [GRI 416-1] | 2.496 | 2.749 |
| N. parametri d'acqua potabile analizzati [GRI 416-1] | 104.854 | 106.720 |
| % conformità dei campioni ai limiti di legge [GRI 416-2] | 97,68% | 97,78% |
| % conformità dei parametri ai limiti di legge [GRI 416-2] | 99,94% | 99,94% |
| N. ordinanze di non potabilità [GRI 416-2] | - | 0 |

| L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI VERITAS [GRI 417-1] | Limiti di legge (d.lgs 31/2001) | Acque minerali (min-max) | VERITAS (2019) |
|---|------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Concentrazione ioni idrogeno (Ph) | 6,5-9,5 | 5,8-8 | 7,7 |
| Residuo fisso a 180° (mg/l) | <1.500 | 8-932 | 275 |
| Durezza (F°) | 15-50 | 0,9-87,8 | 25,5 |
| Sodio (mg/l) | <200 | 0,32-67 | 7,27 |
| Cloruri (mg/l) | 250 | <2,0 | 14,8 |
| Solfati (mg/l) | 250 | 5,2 | 23,5 |
| Fluoruri (mg/l) | 1,5 | <0,05 | 0,07 |
| Nitriti (mg/l) | 0,5 | <0,02 | <0,02 |

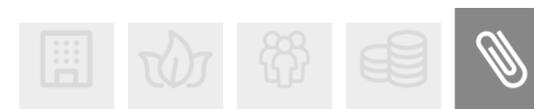
GESTIONE DELLE DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E WELFARE

| Numero totale di dipendenti [GRI 102-7] | 2018 | 2019 |
|---|-------|-------|
| Totale | 3.184 | 3.294 |

| Numero di dipendenti per contratto e genere [GRI 102-8] | 2018 | | 2019 | |
|--|-------|--------|-------|--------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Tempo indeterminato | 563 | 2.504 | 621 | 2.632 |
| Tempo determinato | 18 | 99 | 2 | 39 |
| Full-time | 381 | 2.499 | 429 | 2.580 |
| Part-time | 200 | 104 | 194 | 91 |

Il numero di dipendenti è espresso come numero di persone e non secondo il criterio del *full time equivalent*.

| Numero di nuovi assunti [GRI 401-1] | 2018 | | 2019 | |
|--|-------|--------|-------|--------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Meno di 30 anni | 9 | 27 | 18 | 66 |
| Tra i 30 e i 50 anni | 13 | 81 | 34 | 106 |
| Oltre i 50 anni | 2 | 44 | 3 | 32 |



| Tasso di nuovi assunti [GRI 401-1] | 2018 | 2019 |
|------------------------------------|--------------|--------------|
| Donne | 4,13% | 8,83% |
| Uomini | 5,89% | 7,64% |
| Totale | 5,57% | 7,87% |

| Tasso di turnover [GRI 401-1] | 2018 | 2019 |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| Donne | 2,24% | 1,93% |
| Uomini | 2,27% | 4,49% |
| Totale | 2,26% | 4,01% |

| Numero di dipendenti per genere [GRI 405-1] | 2018 | | 2019 | |
|---|------------|--------------|------------|--------------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Dirigenti | 2 | 21 | 2 | 22 |
| Quadri | 24 | 65 | 25 | 57 |
| Impiegati | 406 | 527 | 428 | 539 |
| Operai | 144 | 1.986 | 154 | 2.024 |
| Apprendisti | 5 | 4 | 14 | 29 |
| Totale | 581 | 2.603 | 623 | 2.671 |

| % di dipendenti per genere e categoria sul totale [GRI 405-1] | 2018 | | 2019 | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Dirigenti | 0,34% | 0,81% | 0,32% | 0,82% |
| Quadri | 4,13% | 2,50% | 4,01% | 2,13% |
| Impiegati | 69,88% | 20,25% | 68,70% | 20,18% |
| Operai | 24,78% | 76,30% | 24,72% | 75,78% |
| Apprendisti | 0,86% | 0,15% | 2,25% | 1,09% |
| Totale | 18,25% | 81,75% | 18,91% | 81,09% |

| Dipendenti per età e categoria [GRI 405-1] | 2018 | | | 2019 | | |
|--|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | < 30 | 30-50 | > 50 | < 30 | 30-50 | > 50 |
| Dirigenti | 0 | 3 | 20 | 0 | 2 | 22 |
| Quadri | 0 | 31 | 58 | 0 | 30 | 52 |
| Impiegati | 14 | 530 | 389 | 22 | 546 | 399 |
| Operai | 98 | 1.140 | 892 | 111 | 1.162 | 905 |
| Apprendisti | 8 | 1 | 0 | 43 | 0 | 0 |
| Totale | 120 | 1.705 | 1.359 | 176 | 1.740 | 1.378 |

| % di dipendenti per età e categoria [GRI 405-1] | 2018 | | | 2019 | | |
|---|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| | < 30 | 30-50 | > 50 | < 30 | 30-50 | > 50 |
| Dirigenti | - | 0,18% | 1,47% | - | 0,11% | 1,60% |
| Quadri | - | 1,82% | 4,27% | - | 1,72% | 3,77% |
| Impiegati | 11,67% | 31,09% | 28,62% | 12,50% | 31,38% | 28,96% |
| Operai | 81,67% | 66,86% | 65,64% | 63,07% | 66,78% | 65,67% |
| Apprendisti | 6,67% | 0,06% | - | 24,43% | - | - |
| Totale | 3,77% | 53,55% | 42,68% | 5,34% | 52,82% | 41,83% |

| Membri organi di governo per genere [GRI 405-1] | 2018 | | 2019 | |
|---|--------|-------------|--------|-------------|
| | Numero | Percentuale | Numero | Percentuale |
| Donne | 3 | 33,33% | 3 | 33,33% |
| Uomini | 6 | 66,67% | 6 | 66,67% |

| Membri organi di governo per età [GRI 405-1] | 2018 | | 2019 | |
|--|--------|-------------|--------|-------------|
| | Numero | Percentuale | Numero | Percentuale |
| Meno di 30 anni | 0 | - | 0 | - |
| Tra i 30 e i 50 anni | 3 | 33,33% | 3 | 33,33% |
| Oltre i 50 anni | 6 | 66,67% | 6 | 66,67% |

| Formazione [GRI 404-1] | 2018 | 2019 |
|------------------------|------|------|
| Numero medio ore | 12 | 16 |

| Numero medio ore per categorie [GRI 404-1] | 2018 | 2019 |
|--|------|------|
| Dirigenti | 24 | 55 |
| Quadri | 26 | 35 |
| Impiegati | 12 | 12 |
| Operai | 11 | 16 |

| Ore di formazione per genere [GRI 404-1] | 2018 | | 2019 | |
|--|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | Ore totali | Ore medie | Ore totali | Ore medie |
| Donne | 6.380 | 11 | 8.115 | 13 |
| Uomini | 31.583 | 12 | 43.784 | 16 |
| Totale | 37.963 | 12 | 51.899 | 16 |

| Ore di formazione per categoria [GRI 404-1] | 2018 | | 2019 | |
|---|------------|-----------|------------|-----------|
| | Ore totali | Ore medie | Ore totali | Ore medie |
| Dirigenti | 558 | 24 | 1.320 | 55 |
| Quadri | 2.269 | 26 | 2.885 | 35 |
| Impiegati | 11.595 | 12 | 11.780 | 12 |
| Operai | 23.522 | 11 | 33.937 | 16 |
| Apprendisti | - | - | 1.978 | 46 |

SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO [GRI 403-2]

| | 2018 | | 2019 | |
|-----------------------------------|-------|--------|-------|--------|
| | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Numero di infortuni | 17 | 103 | 9 | 137 |
| Tasso di infortunio | 20,51 | 24,32 | 9,70 | 27,54 |
| Indice di gravità degli infortuni | 0,6 | 0,7 | 0,2 | 0,8 |
| Giorni persi per infortunio | 475 | 3.104 | 195 | 3.960 |
| Numero di malattie professionali | 0 | 0 | 0 | 0 |

TARIFFE EQUÉ

| Spesa media annua per il servizio di igiene urbana 2019 | 2018 | 2019 |
|---|-------|-------|
| Bacino servito dal Gruppo Veritas (*) | 237 € | 244 € |
| Comune di Venezia | 377 € | 365 € |
| Capoluoghi di provincia italiani | 336 € | 335 € |
| Capoluoghi di provincia veneti | 254 € | 253 € |

(Spesa media annua per una famiglia tipo di 3 persone con un'abitazione di 100 m²)

(*) spesa media per i comuni serviti da Veritas e Asvo, esclusi i comuni a tariffa puntuale e il Comune di Venezia
Medie ponderate al lordo dell'addizionale provinciale per la popolazione, esclusi i comuni a tariffa puntuale

Fonte: REF Ricerche

EDUCAZIONE AMBIENTALE [GRI 413-1]

| | 2018 | 2019 |
|------------------|--------|--------|
| Classi coinvolte | 701 | 762 |
| Alunni coinvolti | 15.882 | 15.171 |

| Educare alla sostenibilità: alunni e classi | A.s. 2018-2019 | | Acqua (*) | | Rifiuti (*) | |
|--|----------------|---------------|------------|--------------|-------------|---------------|
| | Classi | Alunni | Classi | Alunni | Classi | Alunni |
| Infanzia | 118 | 2.457 | 0 | 0 | 118 | 2.457 |
| Primaria | 331 | 6.511 | 98 | 1.948 | 233 | 4.563 |
| Secondaria I grado | 125 | 2.740 | 48 | 1.022 | 77 | 1.718 |
| Secondaria II grado | 161 | 2.694 | 29 | 566 | 132 | 2.128 |
| Stranieri/personale Ata | 13 | 469 | 5 | 213 | 8 | 256 |
| Università | 2 | 50 | 0 | 0 | 2 | 50 |
| Manifestazioni scolastiche | 12 | 250 | 0 | 0 | 12 | 250 |
| Totale | 762 | 15.171 | 180 | 3.749 | 582 | 11.422 |

(*) Nella DNF 2019 i dati sull'attività formativa delle materie acqua e rifiuti risultano invertiti.

QUALITÀ DEL SERVIZIO E ATTENZIONE AL CLIENTE

| % conformità agli indici di qualità contrattuale | 2018 | 2019 |
|--|-------|--------------|
| Avvio e cessazione del rapporto contrattuale | 99,6% | 99,2% |
| Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio | 96,9% | 97,6% |

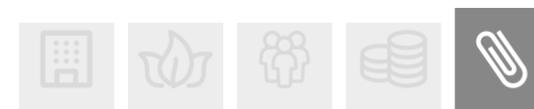
LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

| Indicatore | Prestazioni erogate Veritas 2019 | Standard Arera | T. medio Veritas 2019 | % rispetto Veritas 2019 | % rispetto gestori idrici 2019 |
|---|----------------------------------|----------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | | | | | |
| • preventivazione allacci idrici con sopralluogo | 1.532 | 20 | 6,3 | 98,6% | 93,3% |
| • preventivazione allacci fognari con sopralluogo | 129 | 20 | 2,4 | 99,2% | 91,5% |
| • esecuzione allacci idrici complessi | 1.188 | 30 | 16,7 | 88,5% | 84,9% |
| • esecuzione allacci fognari complessi | 83 | 30 | 16,6 | 92,8% | 80,6% |
| • attivazioni | 2.439 | 5 | 1,0 | 99,3% | 92,4% |
| • disattivazioni | 3.985 | 7 | 2,3 | 99,4% | 94,2% |
| GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | | | | | |
| • tempo massimo appuntamento concordato | 10.973 | 7 | 3,1 | 98,3% | 94,1% |
| • riattivazione a seguito disattivazione per morosità | 1.391 | 2 | 0,03 | 100,0% | 97,6% |
| • risposta ai reclami | 169 | 30 | 10,8 | 98,2% | 95,8% |
| • risposta alle richieste di informazioni | 563 | 30 | 10,0 | 96,6% | 97,1% |
| • rettifica di fatturazione | 96 | 60 | 17,3 | 100,0% | 97,5% |

| Indici di soddisfazione dei servizi di igiene ambientale | Veritas 2018 | Asvo 2018 | Veritas 2019 | Asvo 2019 | Triveneto 2019 | Italia 2019 |
|--|--------------|-----------|--------------|-------------|----------------|-------------|
| Indice generale | 94,9 | 97,6 | 96,2 | 97,5 | 93,8 | 89,6 |
| Indice sintetico (24 aspetti) | 88,6 | 92,4 | 90,0 | 92,4 | 86,4 | 83,2 |

| Indici di soddisfazione del servizio idrico (% di clienti domestici soddisfatti sul totale) | Veritas 2018 | Veritas 2019 | Triveneto 2019 | Italia 2019 |
|--|--------------|--------------|----------------|-------------|
| Indice generale | 96,3 | 97,0 | 92,7 | 88,2 |
| Indice sintetico (17 aspetti) | 90,0 | 92,2 | 88,0 | 85,5 |

| Indici di soddisfazione dei servizi cimiteriali (% di clienti soddisfatti sul totale) | Veritas 2018 | Veritas 2019 |
|--|--------------|--------------|
| Indice generale | 98,0 | 92,8 |
| Indice sintetico (19 aspetti) | 95,5 | 88,6 |



Nota metodologica

Nell'ottica di garantire una costante rendicontazione delle proprie performance, il Gruppo Veritas giunge alla terza edizione del Bilancio di sostenibilità, pubblicato con frequenza annuale. Si tratta di un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati. Presentandone gli impatti più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli *stakeholder*, per il Gruppo stesso e per il territorio in generale.

Gli standard di rendicontazione adottati per la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità sono i **GRI Sustainability Reporting Standards** (di seguito anche *GRI Standards*) pubblicati nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative* (GRI); in particolare, secondo quanto previsto dallo standard *GRI 101 Foundation*, paragrafo 3, all'interno di questo documento si è fatto riferimento ai *GRI Reporting Standards* elencati nel *GRI Content Index (GRI-referenced claim)*. Gli indicatori di performance sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standard presi in considerazione, in base a criteri di rilevanza e rappresentatività rispetto alla realtà e ai servizi del Gruppo.

Il documento si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2019 e comprende Veritas spa (anche "Veritas") e tutte le società consolidate integralmente nel perimetro del Bilancio consolidato del Gruppo Veritas (di seguito anche "Gruppo" o "Gruppo Veritas").

Per il 2019 non si segnalano variazioni di perimetro rispetto al 2018, mentre per il 2018 si segnala l'incorporazione di Sifagest e Alisea in Veritas, aziende che comunque già

facevano parte del Gruppo e l'acquisizione di Depuracque servizi, Lecher ricerche e analisi e R.i.ve., che entrano a far parte del perimetro di consolidamento a partire da luglio 2018. Per questa ragione, i dati relativi a tali società di quell'anno sono stati considerati dal mese di luglio in poi. Eventuali ulteriori limitazioni significative nel perimetro sono espressamente indicate nel testo, in corrispondenza delle informazioni riportate e nel paragrafo con la metodologia di calcolo.

I dati relativi ad anni precedenti, ove disponibili, sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dal Gruppo e valutare l'andamento delle sue attività nel tempo. Eventuali rettifiche dei dati comparativi precedentemente pubblicati, e relative motivazioni, sono chiaramente indicate come tali all'interno del documento.

Nel Bilancio di sostenibilità 2019 vengono riportati come *benchmark* i dati medi riferiti a un panel di 30 gestori dei settori dell'idrico e dei rifiuti operanti in Italia. Si tratta dell'elaborazione delle informazioni disponibili nei bilanci di sostenibilità di aziende *monutility* idriche, *monutility* operanti nei settori del ciclo integrato dei rifiuti e *multiutility* operanti nel servizio idrico e dei rifiuti.

La redazione del Bilancio di sostenibilità 2019 è stata coordinata dall'ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza di Veritas. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito dalle diverse funzioni aziendali con la supervisione di REF Ricerche. Il Bilancio di sostenibilità non è stato sottoposto a revisione.

Metodologia di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione di carattere non finanziario riportati nella presente dichiarazione, in aggiunta a quanto già indicato nel testo della Dnf.

- La suddivisione utilizzata nel capitolo SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE segue i criteri di seguito rappresentati:

Comparto industriale. Comprende i dati relativi alle società che si occupano di selezione, trattamento e recupero dei rifiuti urbani (Ecoprogetto Venezia, Eco-ricicli Veritas, Metalrecycling Venice, Depuracque servizi, Lecher ricerche e analisi, R.i.ve.). Per il 2019 l'impianto di depurazione che tratta i reflui da fognatura industriale (ex Sifagest) e che compare nel comparto industriale per il 2017 risulta ora ricompreso in Veritas, servizio idrico integrato.

Servizi ambientali. Contiene le informazioni ambientali riferite alle società Asvo e Alisea, per quanto riguarda le attività di raccolta dei rifiuti urbani e i servizi d'igiene ambientale. Inoltre, sono inclusi anche i dati relativi alle operazioni d'igiene ambientale gestiti dalla capogruppo. Per il 2018 Alisea risulta incorporata in Veritas.

Servizio idrico. Comprende le attività di gestione del servizio idrico integrato, in capo alla capogruppo Veritas (prelievo, potabilizzazione, trattamento e distribuzione di acqua civile e industriale e raccolta e depurazione di acque reflue domestiche e industriali). Per il 2019 e 2018 comprende anche le attività dell'impianto di

depurazione che tratta i reflui da fognatura industriale che sono invece incluse nel comparto industriale per il 2017.

Altri servizi e uffici. Sono incluse in questa categoria le attività di fornitura dei servizi urbani collettivi – comprensive della gestione dei cimiteri e degli impianti crematori e del mercato ittico di Venezia. Da questa categoria sono esclusi i dati relativi alla gestione del verde svolta da Veritas spa, un'attività svolta nel 2017 non considerata rilevante ai fini della comprensione dell'andamento, dei risultati e degli impatti del Gruppo. A partire dall'1° febbraio 2018 Veritas non svolge più attività di gestione del verde pubblico, di conseguenza i dati relativi a questo servizio non sono stati inclusi in quanto non rilevanti per la comprensione dell'andamento del Gruppo.

- I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG sono i seguenti:

Calcolo delle emissioni dirette (Scope 1) Documento Tabella parametri standard nazionali pubblicata dal Ministero dell'ambiente (2019, 2018, 2017).

Calcolo delle emissioni indirette (Scope 2) Documento Confronti internazionali pubblicati da Terna (approccio *location based*) su dati 2017, documento *European residual mixes 2018* (approccio *market based*).



- I fattori utilizzati per la conversione delle diverse unità di misura dei combustibili sono tratti dal database *UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, Defra* (2019, 2018 e 2017).
- I dati relativi al personale fanno riferimento alle persone fisiche (non standardizzate in FTE's – *Full-time equivalent*) al 31 dicembre del periodo di rendicontazione.
- Il tasso di *turnover* in entrata è stato calcolato tenendo in considerazione il numero di assunzioni sul totale dei dipendenti. Il tasso di *turnover* in uscita, espresso in percentuale, invece, corrisponde al numero di cessazioni sul totale dei dipendenti. Per i calcoli del *turnover* non si considerano i dipendenti stagionali.

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.



GRUPPO VERITAS

Santa Croce, 489
30135 Venezia (VE)

C.F./R.I./PIVA 03341820276
info@gruppoveritas.it

www.gruppoveritas.it

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2019 sono stati curati da **REF Ricerche srl** (Milano - MI)

Progetto grafico
Divisione Energia srl (Mira - VE)

Photo credit
Archivio Veritas spa e Asvo spa
Archivio Consorzio Viveracqua scarl
Banca immagine online

Redatto
dicembre 2020

Stampato
dicembre 2020

TRASPARENTI COME L'ACQUA

Fare gioco di squadra anche nella comunicazione: è quello che ha portato sei gestori soci di Viveracqua a presentare, anche quest'anno, i rispettivi bilanci di sostenibilità con lo stesso progetto grafico.

Un percorso di crescita continua, basato su sinergia e collaborazione, elementi fondanti del progetto che lega da nove anni le aziende idriche pubbliche del Veneto.



acquevenete



Acque Veronesi



BIM GSP



ETRA



LTA



Gruppo Veritas

GRUPPO VERITAS

SEDE LEGALE

Santa Croce, 489
30135 Venezia (VE)

Tel +39 041 7291111

Fax +39 041 7291110

E mail info@gruppooveritas.it

Seguici su



WWW.GRUPPOVERITAS.IT