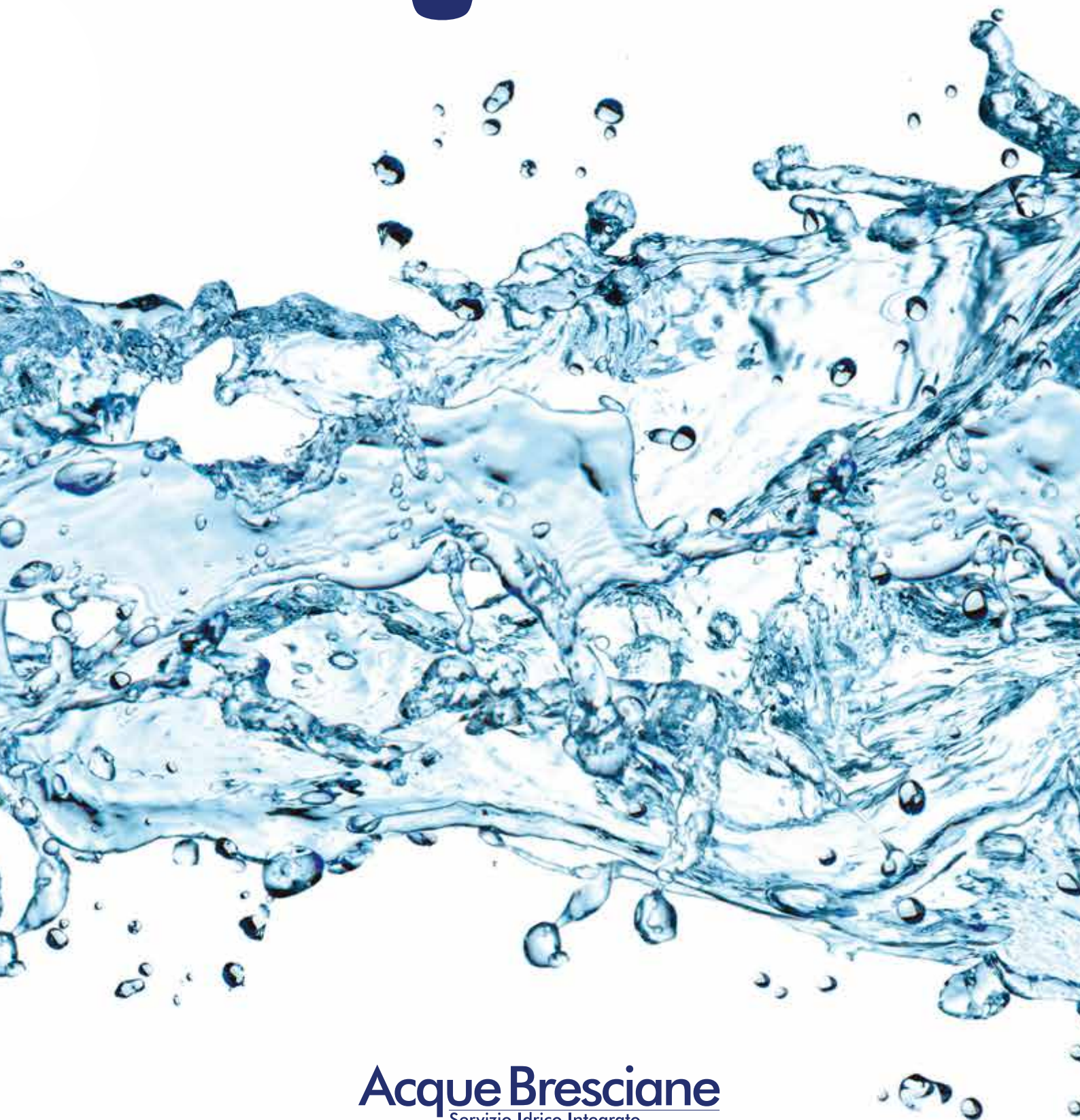




Bilancio di Sostenibilità 2018



Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato

Utilizzo del PDF

Questo documento contiene link attivi per una migliore usabilità

Vai al sommario



Sommario



Sommario

Torna alla sezione



01
Chi siamo



- 1.1 Identità aziendale
- 1.2 I soci
- 1.3 Mission e Vision
- 1.4 I valori
- 1.5 La strategia di sostenibilità e obiettivi
- 1.6 Il raggiungimento degli obiettivi puntuali 2018

Sezione

Vai alla sezione



Vai ad inizio paragrafo



Sommario

 <p>chi siamo</p>	 <p>operare nel servizio idrico integrato</p>	 <p>governance e gestione dei rischi</p>
 <p>gli stakeholder e l'analisi di materialità</p>	 <p>la sostenibilità economica</p>	 <p>innovare per migliorare: guardiamo al futuro</p>
 <p>per l'ambiente</p>	 <p>l'energia delle persone</p>	 <p>al servizio del territorio</p>
 <p>gli utenti</p>	 <p>i fornitori</p>	<p>GRI</p> <p>Indice generale</p> <p>Relazione società di revisione</p> 





Lettera agli stakeholder

GRI102-14

Cari lettori,

per il secondo anno consecutivo Acque Bresciane redige il proprio Bilancio di Sostenibilità per raccontare quanto svolto durante l'anno concluso ed in particolare illustrare le principali attività, i dati più significativi e gli obiettivi raggiunti.

Il presente documento è frutto di una riflessione profonda circa la mission e la vision della Società; è stato redatto guardando alla luce dei "SDGs – Sustainable Development Goals" (Obiettivi di sviluppo sostenibile) definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite con un forte riferimento ai principi dell'economia circolare e a quelli dell'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico.

Acque Bresciane ha deciso di redigere il presente bilancio di sostenibilità, pur non vigendo alcun obbligo normativo, secondo lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale, sottoponendolo all'esame di una società di revisione in un'ottica di continuo miglioramento e di posizionamento con le più importanti aziende italiane.

Questo strumento vuol essere garanzia di trasparenza ed è un modo per ribadire una coerente politica aziendale in tema di qualità, ambiente e sicurezza. L'attenzione ai cittadini e agli stakeholder si è concretizzata attraverso l'avvio di un percorso di confronto, valutazione e scelta delle tematiche percepite come rilevanti al fine di integrarle nella rendicontazione e negli obiettivi complessivi della Società. Misurarsi è una scelta coraggiosa dalla quale non si tornerà indietro.

Alla luce di queste premesse, la scelta di redigere il presente Bilancio di Sostenibilità testimonia l'impegno di Acque Bresciane di essere protagonista di una gestione del ciclo idrico rispettosa dell'ambiente e delle persone, binomio indissolubile, e di trasmettere questa visione in primis ai propri dipendenti e a tutti gli stakeholder. Acque Bresciane nel 2018 è cresciuta grazie soprattutto al conferimento del ramo d'azienda di Garda Uno e all'avvio della gestione di diversi





Comuni della Val Camonica, servendo circa 520.000 abitanti in 89 Comuni (92 Comuni dal 1 gennaio 2019) con oltre 60 milioni di valore economico distribuito ed un impegno al continuo miglioramento come testimonia l'avvio dell'attività dell'ufficio di qualità tecnica.

Ci attendono importanti sfide, non solo legate all'ampliamento del territorio di riferimento, ma soprattutto relative all'accesso universale ed equo all'acqua potabile, un impegno affinché essa sia sicura ed economica per tutti, efficiente nel suo utilizzo e sostenibile riguardo gli approvvigionamenti e le forniture, diminuendo ad esempio la quantità di acque reflue non trattate. Il nuovo sistema di collettamento e depurazione del Lago di Garda sarà una delle sfide più importanti del 2019 e degli anni a venire. Così come tante altre.

Per gestire un servizio così fondamentale quale è il servizio idrico serve l'impegno costante dei nostri lavoratori, che sono l'asset strategico più importante della Società, ma anche le continue sollecitazioni della Provincia e dei Comuni e di ognuno di Voi, ciascuno per la propria parte.

Dobbiamo convincerci che "ogni successo non sia mai definitivo e ogni insuccesso non sia mai fatale, perché l'unica cosa che conta davvero è il coraggio di continuare".

"Misurarsi per migliorarsi" è quindi il nostro impegno e questo strumento sono certo lo racconterà.

Il Presidente di Acque Bresciane

Gianluca Delbarba



Acque Bresciane in sintesi I principali numeri anno 2018

GRI102-7

89

COMUNI SERVITI

5.036

CAMPIONAMENTI ACQUE
POTABILI

242

DIPENDENTI

520.000

POPOLAZIONE SERVITA

74.000.000 mc

ACQUA POTABILE PRELEVATA
ALL'ANNO PER L'ADDUZIONE

17

TRA PROGETTI
DI ALTERNANZA
SCUOLA-LAVORO E TIROCINI
EXTRACURRICULARI

1.200

BAMBINI COINVOLTI IN
EDUCAZIONE AMBIENTALE

10.816 t

FANGHI DI DEPURAZIONE
ALL'ANNO IN USCITA
DAGLI IMPIANTI

2.651 ore

FORMAZIONE

3.790 km

LUNGHEZZA RETE
ACQUEDOTTO

247.500 GJ

ENERGIA CONSUMATA

96,3%

SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA UTENTI

2.400 km

LUNGHEZZA RETE
FOGNATURA

75,5 milioni

VALORE ECONOMICO
GENERATO [€]

97%

PRESTAZIONI DI SERVIZIO
TELEFONICO AGLI UTENTI
ESEGUITI ENTRO
GLI STANDARD PREVISTI

188

POZZI

60 milioni

VALORE ECONOMICO
DISTRIBUITO [€]

194

SORGENTI

19 milioni

INVESTIMENTI [€]

8

PRESE LAGO

85%

FORNITORI DEL TERRITORIO







Presentazione del Bilancio di Sostenibilità e nota metodologica

GRI102-45 GRI 102-46 GRI102-50 GRI102-51 GRI102-52 GRI102-53 GRI102-54

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 mostra l'impegno in termini di sostenibilità ambientale, sociale e economica e le attività rivolte agli stakeholder poste in essere da Acque Bresciane S.r.l. (di seguito "Acque Bresciane" o la "Società").

Il Bilancio di Sostenibilità è frutto di una riflessione di lungo periodo sulla mission e sulla vision della Società; per questo, è stato redatto guardando oltre l'anno di rendicontazione 2018, alla luce dei "SDGs – Sustainable Development Goals" (Obiettivi di sviluppo sostenibile) definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite¹, ai principi dell'economia circolare e a quelli dell'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico.

Nel corso del 2018 i vertici della Società (Presidente, Direttore e i primi livelli dirigenziali) hanno sostenuto il processo di identificazione, valutazione e prioritizzazione delle tematiche di sostenibilità, al fine non solo di avviare il reporting di sostenibilità di Acque Bresciane, ma soprattutto, di integrare le tematiche emerse come rilevanti negli obiettivi complessivi della Società. Il processo è stato pensato con l'ambizione di influire in modo significativo sulla capacità dell'azienda di generare valore nel breve e lungo termine.

Il Bilancio di sostenibilità è relativo all'esercizio 2018 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione 'In accordance – core'), definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative* ('GRI Standards'), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. In merito alla comparabilità del dato è stato scelto di inserire i valori riferiti all'anno 2017 dove il dato è stato ritenuto significativo nonostante la variazione del perimetro aziendale in seguito ai conferimenti avvenuti nell'anno 2018. Si è inoltre tenuto un approccio prudenziale nella verifica degli impatti. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di

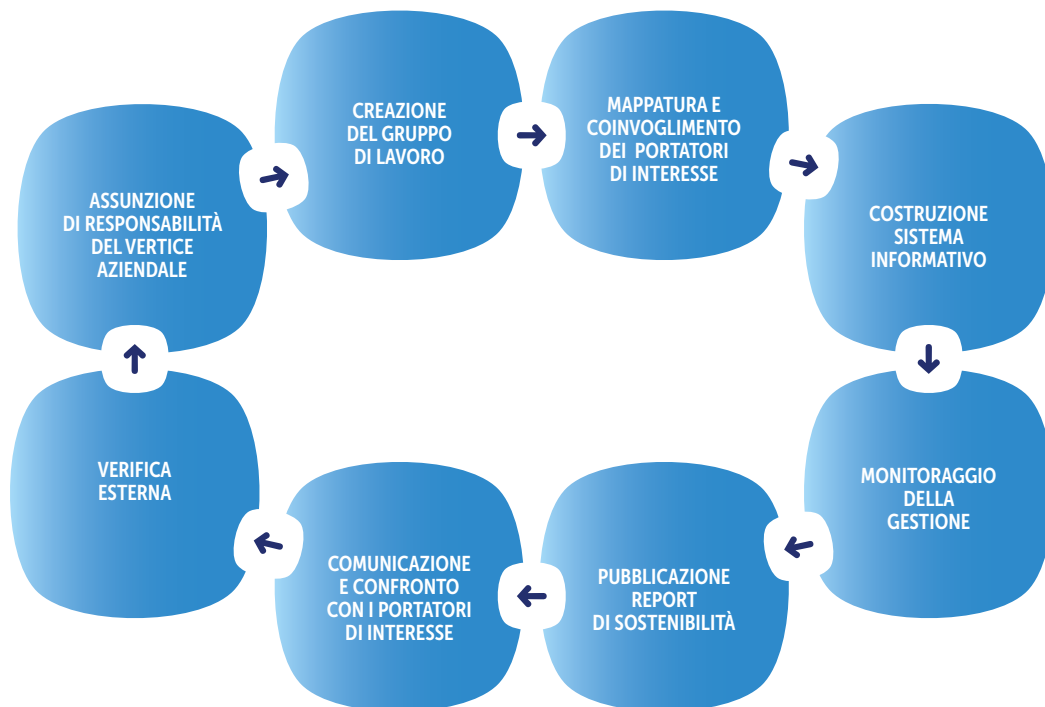


sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità sotto descritta. Nelle diverse sezioni del Bilancio di sostenibilità sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Il presente documento contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno del Bilancio di sostenibilità.

Il processo di predisposizione del Bilancio di Sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della Società ed è stato guidato da un gruppo di lavoro interno. Per ogni area e per ogni paragrafo del report è stato individuato un responsabile, il documento è stato sviluppato anche grazie all'affiancamento del Dipartimento di Economia e Management dell'Università degli Studi di Brescia.

Per valutare e conoscere il Bilancio di Sostenibilità è utile esplicitare il percorso seguito per la sua redazione. Il seguente grafico rappresenta il percorso seguito da Acque Bresciane:





Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane in data 11 giugno 2019 ed è stato sottoposto a revisione Ria Grant Thornton S.p.A. in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised*) dell'*International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB). La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento. La revisione legale del Bilancio di esercizio di Acque Bresciane è affidata ad altro revisore.

Il Bilancio di Sostenibilità di Acque Bresciane viene realizzato con frequenza annuale, è disponibile anche online sul sito www.acquebresciane.it e viene trasmesso a tutti i dipendenti della Società e ad una mailing list di stakeholder selezionati. Del Bilancio di sostenibilità viene inoltre realizzato un report di sintesi, che viene diffuso con le stesse modalità del testo integrale e viene inoltre messo a disposizione degli utenti presso gli sportelli e distribuito durante incontri ed eventi.

Dal sito internet si potrà contattare la Società per informazioni, suggerimenti, in particolare scrivendo a: comunicazione@acquebresciane.it.

¹ L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite è un programma d'azione per le persone e il pianeta, sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile in un grande programma d'azione, che sta guidando il mondo sulla strada da percorrere nell'arco di 15 anni.



L'acqua è la materia della vita.
È matrice, madre e mezzo.
Non esiste vita senza acqua.

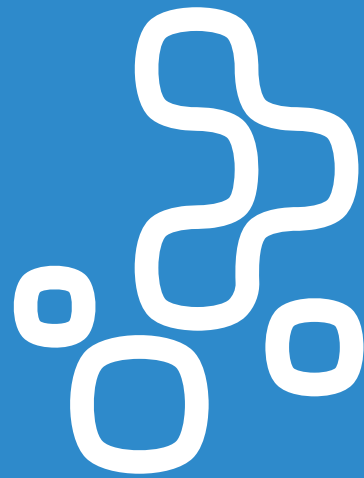
(Albert Szent-Gyorgyi)





01

Chi siamo



👉 1.1 Identità aziendale

👉 1.2 I soci

👉 1.3 Mission e Vision

👉 1.4 I valori

👉 1.5 La strategia di sostenibilità e obiettivi

👉 1.6 Il raggiungimento degli obiettivi puntuali 2018



1.1 Identità aziendale

GRI102-1 GRI102-2 GRI102-3 GRI102-4 GRI102-6 GRI102-7

Acque Bresciane nasce ufficialmente il 24 giugno 2016, divenendo operativa con il successivo conferimento dei rami d'azienda dei soci Aob Due S.r.l. (Gruppo Cogeme) e Sirmione Servizi S.r.l., avvenuti con decorrenza dal 28 aprile 2017 - per la gestione del servizio idrico integrato, nonché di ogni altra attività connessa, conseguente, collegata o funzionale a tale gestione nel territorio dei Comuni dell'ATO della provincia di Brescia, in virtù dell'affidamento disposto dall'Ente Responsabile dell'Ambito¹. La sede legale di Acque Bresciane è sita in via Cefalonia, 70 a Brescia mentre le sedi operative si trovano nei Comuni di Padedenghe del Garda, Rovato e Sirmione. A cavallo tra fine 2017 e inizio 2018 sono intercorse operazioni straordinarie particolarmente significative, tra cui:

- conferimento in Acque Bresciane del ramo d'azienda afferente il ciclo idrico gestito da parte del socio Garda Uno S.p.A., relativo alle attività di 25 comuni per circa 145.000 abitanti serviti. L'operazione ha comportato anche il conferimento dei rapporti di lavoro di 87 dipendenti di Garda Uno S.p.A..
- sempre da gennaio 2018 Acque Bresciane è subentrata nella gestione dell'acquedotto del Comune di Nuvolento e del ciclo idrico integrato di altri sei comuni della Valle Camonica: Edolo, Cedegolo, Sellero, Sonico, Paisco Lovenò, Malonno, in precedenza gestiti in economia dagli stessi Enti comunali.

Al 31 dicembre 2018 Acque Bresciane serve un bacino di utenza di circa 520.000 abitanti, in un territorio complessivo di 89 Comuni, e gestisce oltre 5.200 chilometri di condotte, tra reti idriche e fognarie. Si occupa di prelevare l'acqua dalle fonti di produzione, renderla potabile e distribuirla a tutte le utenze, domestiche e non. Il servizio di Acque Bresciane continua anche dopo che l'acqua è stata utilizzata, per farla defluire nella rete fognaria, depurarla negli appositi impianti e, infine, restituirla pulita all'ambiente. La Società, quale soggetto in house providing, opera in misura prevalente in favore degli Enti pubblici soci, nel rispetto dei limiti

¹ Per servizio idrico integrato si intende ai sensi dell'art. 141, c. 2 del D. Lgs 152/2006, l'insieme dei servizi di captazione, adduzione, e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, che deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.



fissati dalla legge. La Società, come da previsioni statutarie, può operare solo ed esclusivamente all'interno del territorio dell'Autorità d'Ambito e, comunque, non può partecipare a procedure ad evidenza pubblica, né conseguire affidamenti di altri servizi da parte di enti non soci e non facenti parte dell'Ambito.

Acque Bresciane, continua a sviluppare il proprio servizio in modo sostenibile, aprendosi sempre più ad una logica di gestione partecipata, mantenendo ferma la propria responsabilità nel perseguire la propria missione, nel rispetto dell'economicità della gestione del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura, depurazione). Essa agisce all'interno di un mercato regolato e, pertanto, la comparazione delle proprie performance rispetto ai dati di settore risulta particolarmente importante per fornire agli utenti adeguati strumenti di valutazione.

Nella mappa nella pagina successiva è possibile visualizzare in maniera più efficace l'area di gestione al 31 dicembre 2018 in 89 Comuni.

Le nuove gestioni 2019

Dal 1 gennaio 2019 la Società ha preso in gestione l'intero servizio idrico nel comune di Lozio, unitamente agli acquedotti di Capriolo, Padenghe sul Garda, Remedello e Rezzato, **portando a 92 i Comuni gestiti**, per complessivamente **251 segmenti**:



80
GESTIONE
ACQUEDOTTO



87
GESTIONE
DEPURAZIONE



84
GESTIONE
FOGNATURA

Nello specifico e relativamente alle suddivisioni gestionali dei segmenti entranti:

- **Capriolo:** acquedotto (subentro di Acque Bresciane dal 1 gennaio 2019). Fognatura e depurazione già in gestione ad Acque Bresciane;
- **Padenghe sul Garda:** acquedotto (subentro di Acque Bresciane dal 1 gennaio 2019). Fognatura e depurazione già in gestione ad Acque Bresciane;
- **Rezzato:** acquedotto (subentro di Acque Bresciane dal 1 gennaio 2019). Fognatura e depurazione in gestione ad A2A ciclo idrico;
- **Remedello:** acquedotto (subentro di Acque Bresciane dal 1 gennaio 2019). Fognatura e depurazione in gestione ad A2A ciclo idrico;
- **Lozio:** acquedotto, fognatura e depurazione (subentro di Acque Bresciane dal 1 gennaio 2019). Precedentemente da gestione in economia.



01
chi siamo

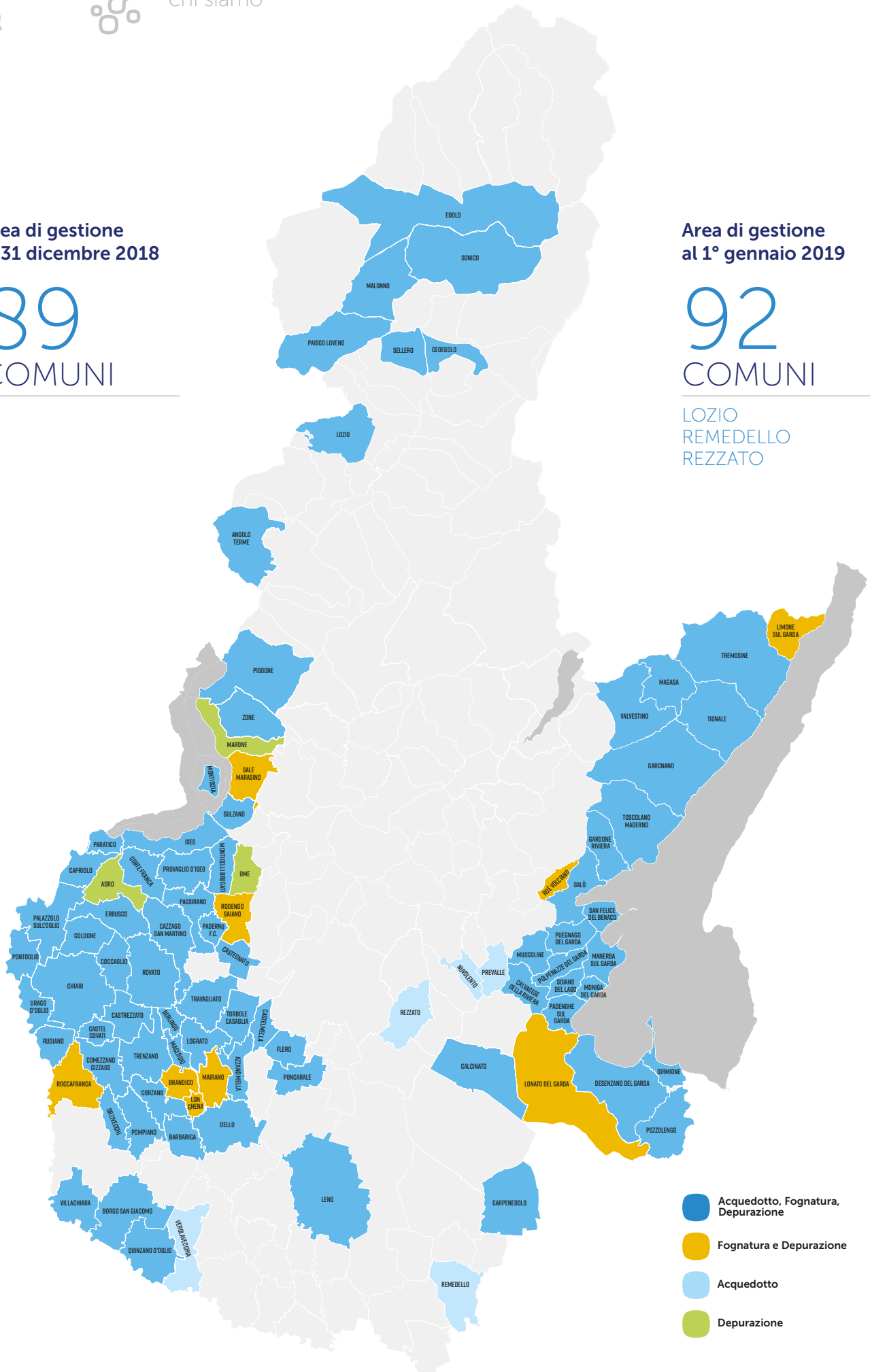
Area di gestione
al 31 dicembre 2018

89
COMUNI

Area di gestione
al 1° gennaio 2019

92
COMUNI

LOZIO
REMEDELLO
REZZATO

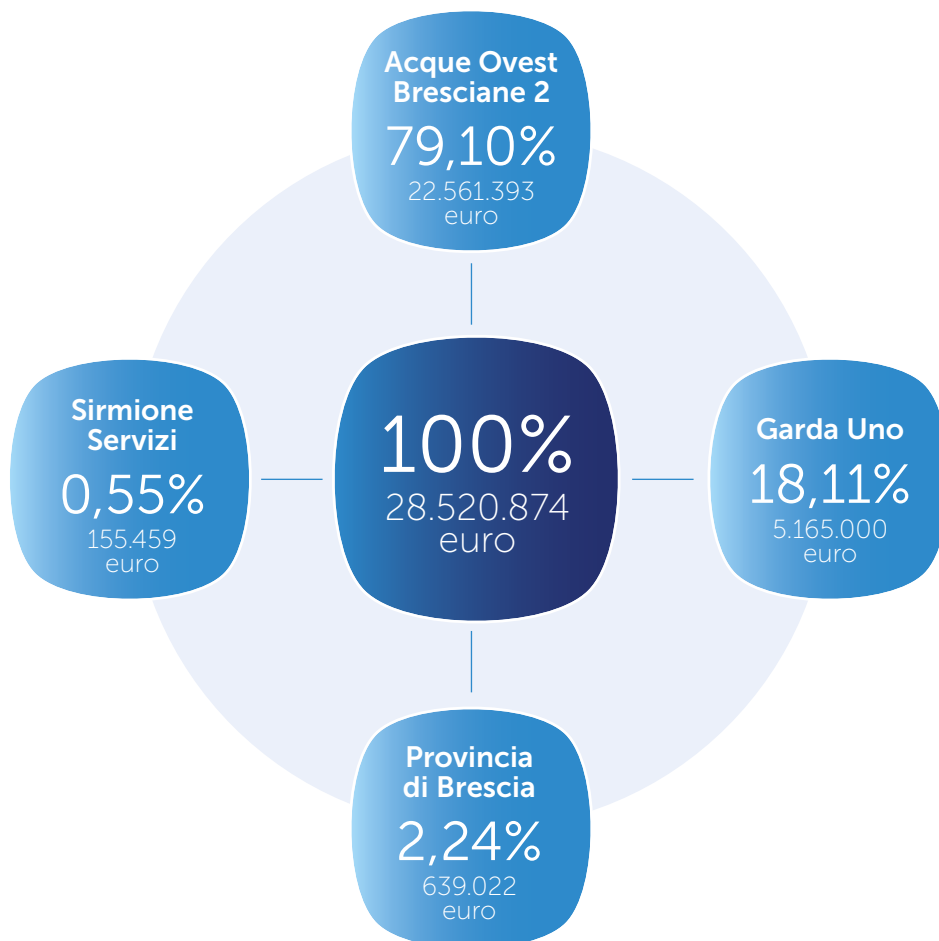


- Acquedotto, Fognatura, Depurazione
- Fognatura e Depurazione
- Acquedotto
- Depurazione



1.2 I soci

Sintesi della composizione societaria e degli altri titolari di diritti su quote sociali al 31 dicembre 2018, a seguito del conferimento del ramo idrico di Garda Uno S.p.A.





1.3 Mission e Vision

GRI102-15 GRI102-16

L'acqua è una delle risorse più preziose per la vita. Lo sfruttamento continuo ed intensivo di questa risorsa, che si aggiunge agli effetti dei cambiamenti climatici in atto, influenzano in misura negativa la capacità di rigenerazione della risorsa, esponendo l'intero ecosistema, compresa la specie umana, a significativi rischi e gravi conseguenze. La gestione sostenibile del ciclo idrico integrato, la difesa e la valorizzazione della risorsa, la qualità delle acque potabili, la gestione delle acque depurate costituiscono la mission principale di Acque Bresciane.

Acque Bresciane vuole garantire nel territorio servito un accesso all'acqua universale e sicuro, nel pieno rispetto dell'equilibrio ambientale presente e futuro. Per raggiungere questo obiettivo Acque Bresciane intende rappresentare e consolidare un modello di società efficiente, in grado di adempiere in modo efficace e innovativo alla gestione associata del servizio idrico integrato dei Comuni bresciani.

La vision, facente parte de "La Carta dei Fondamenti" insieme alla mission ed ai valori, è il momento in cui viene dichiarata dalla società la direzione da seguire nel lungo periodo, per rendere l'azienda migliore e più solida. Per rendere la vision davvero efficace, questa deve essere specificata, esplicitata e, soprattutto, condivisa ai diversi livelli dell'intera società, facendo comprendere a tutti i dipendenti dove effettivamente voglia fare arrivare l'impresa nel corso del tempo.

La vision consiste, in altre parole, nella chiara percezione degli scopi più alti che Acque Bresciane vuole raggiungere: la gestione del ciclo idrico di Acque Bresciane vuole essere improntata all'innovazione e al futuro, per fornire ai cittadini acqua di qualità e reimmettere nell'ambiente acqua pulita, riducendo al contempo gli sprechi. Proprio partendo dalla duplice attenzione, alla dimensione locale e allo sviluppo globale, Acque Bresciane ha deciso di aderire all'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico.

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, richiama fortemente, anche con specifico riferimento al settore dell'acqua, il ruolo fondamentale che possono giocare le imprese e rappresenta per Acque Bresciane uno stimolo ulteriore a contribuire ad uno sviluppo sostenibile, nonché allo sviluppo della capacità tecnica ed economica, indispensabile per rispondere alla sfida climatica e di disponibilità ed utilizzo responsabile delle acque.



1.4 I valori

GRI102-16 GRI103-2

Acque Bresciane gestisce servizi primari rilevanti, per un territorio servito attraverso un modello operativo focalizzato sull'attenzione alla popolazione ed a sviluppare attività e processi compatibili con l'ambiente, nella piena tutela della salute e sicurezza. L'attività di Acque Bresciane è imperniata sui seguenti valori:



Sostenibilità

L'acqua è e sarà un bene sempre più prezioso. L'accesso ad un'acqua sicura e di qualità è un diritto di tutti e deve essere garantito anche alle generazioni future. La sostenibilità esprime proprio il desiderio di coniugare i bisogni delle attuali generazioni con quelli di quelle future.



Tutela delle risorse naturali

Adozione di un approccio integrato, mirato alla valorizzazione dell'acqua dal suo prelievo fino alla reimmissione nell'ambiente: miglioramento dei processi, riduzione delle perdite, il disinquinamento delle acque reflue, il risparmio idrico e il riuso delle acque depurate.



Universalità

L'acqua è un bene pubblico e Acque Bresciane si impegna a riconoscere a tutti la possibilità di accedere ad una fonte d'acqua potabile di elevata qualità quale diritto imprescindibile.



01
chi siamo



Passione per il territorio

L'azienda lavora ogni giorno per migliorare la qualità e la sicurezza dell'acqua e per offrire un servizio costante ed efficiente in tutto il territorio bresciano. Il rapporto con il territorio è alla base dell'agire di Acque Bresciane.



Trasparenza

Trasparenti come l'acqua. Acque Bresciane opera assicurando veridicità, accessibilità e completezza delle informazioni sia all'interno sia all'esterno dell'azienda.



Ascolto

Collaborazione continua con utenti, soci, fornitori, dipendenti, comunità locali e con tutti i portatori di interesse attraverso processi comunicativi tesi a informare puntualmente e recepire stimoli con la maggior attenzione possibile.



Coinvolgimento delle persone

Valorizzare le risorse umane nelle scelte aziendali, creare un clima favorevole al confronto, al miglioramento continuo e allo sviluppo, e promuovere interventi in materia di welfare, formazione e sicurezza.



Eccellenza e innovazione

Tensione continua all'eccellenza e al miglioramento continuo del servizio nell'interesse di tutti e dell'ambiente. Costante ricerca di innovazioni tecniche e gestionali per adattare il servizio alle attese dell'utente e per anticiparne i bisogni.



1.5 La strategia di sostenibilità e obiettivi

GRI103-2 GRI102-15

Acque Bresciane orienta la propria attività corrente e di investimento all'interno di una cornice strategica che accompagna lo sviluppo economico e finanziario in un più ampio programma di sostenibilità ambientale, sociale e di relazioni con il territorio e con gli stakeholder.

Allo scopo di dare maggiore coerenza operativa tra gli obiettivi individuati di lungo periodo e le attività dell'organizzazione, è in fase di realizzazione un sistema di pianificazione, misurazione ed attivazione di meccanismi correttivi degli indicatori gestionali nel sistema di valutazione della performance, già da tempo presente nella Società, in modo da rendere agente e coerente l'impegno alla sostenibilità che si è adottato.

A settembre 2015 sono stati approvati dalle Nazioni Unite gli obiettivi di sviluppo sostenibile - SDG / Sustainable Development Goals, parte dell'Agenda 2030 che accompagnerà anche le attività delle imprese fino alla data fissata.

Acque Bresciane ha deciso di utilizzare gli obiettivi di sviluppo sostenibile come strumento di supporto all'elaborazione di programmi di sostenibilità e di comprensione del contributo della propria attività nell'affrontare le grandi sfide globali. Le priorità di Acque Bresciane sono correlate agli SDGs (Goal-obiettivi) 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12 e 15.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



- Goal 3** Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età
- Goal 4** Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti
- Goal 6** Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie
- Goal 7** Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
- Goal 8** Incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti
- Goal 9** Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
- Goal 10** Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni
- Goal 12** Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
- Goal 15** Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno, e fermare la perdita di diversità biologica



La scelta degli obiettivi principali è orientata a soddisfare tutte le esigenze di sostenibilità che Acque Bresciane intende adottare e che sono declinabili in 7 macro-obiettivi:



Monitoraggio delle perdite di rete - indicatore M1 della delibera 917/17



Miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente



Riduzione impatto ambientale (incremento utilizzo energia prodotta da fonti rinnovabili, efficientamento energetico)



Miglioramento del rapporto con gli utenti (indici prestazionali derivanti dalla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico)



Riduzione dei rischi (interventi per la sicurezza dei lavoratori con miglioramento indici infortunistici)



Miglioramento di spesa per interventi in area welfare



Sostenibilità economica e finanziaria: interventi nella struttura economica e finanziaria della società per evitare situazioni di crisi come richiesto sia dal sistema di regolazione che dal D. Lgs. 175/15 - Decreto Madia - delle società a controllo pubblico)



Gli indicatori economici che sono stati individuati sono in corso di integrazione nel sistema di pianificazione economica e finanziaria della società e di valutazione delle performance aziendali e contribuiranno alla investment selection di Acque Bresciane a partire dalla redazione del budget 2020.

Per ogni macro indicatore sono stati associati indicatori più puntuali legati agli obiettivi per l'anno 2019:

MACRO OBIETTIVI	OBIETTIVI PUNTUALI ANNO 2019
1. Monitoraggio delle perdite di rete - indicatore M1 della delibera 917/17	<ul style="list-style-type: none">1.1 Rifacimento 30 km della rete di distribuzione1.2 Promozione di iniziative di sensibilizzazione sulla consapevolezza e sull'importanza del risparmio della risorsa idrica1.3 Modellazione reti in almeno 1 Comune
2. Obiettivi di miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente	<ul style="list-style-type: none">2.1 Aumento della potenzialità di progetto complessiva degli impianti di depurazione per almeno 50.000 AE (Abitanti equivalenti)2.2 Estendimenti 5 km di rete di fognatura2.3 Miglioramento depurazione con collettamento ex-impianto di Tignale Oldesio (2.600 AE)2.4 Miglioramento depurazione con collettamento Comune di Angolo Terme (3.000 AE)2.5 Superamento infrazione UE 2059 con collettamento a Rudiano ex-depuratore Urago d'Oglio (6.000 AE)
3. Obiettivi di riduzione impatto ambientale (incremento utilizzo energia prodotta da fonti rinnovabili, efficientamento energetico)	<ul style="list-style-type: none">3.1 Diagnosi energetica ai sensi del D.Lgs. 102 /20143.2 Graduale riduzione di emissioni di anidride carbonica legate all'utilizzo della fonte energetica3.3 Efficientamento energetico di 4 sistemi Acque-dottistici: Castel Mella, Torbole Casaglia, Pontoglio, Castrezzato



MACRO OBIETTIVI

OBIETTIVI PUNTUALI ANNO 2019

4. Obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti (obiettivi di miglioramento della qualità commerciale)

4.1 Riduzione del valore degli indennizzi da bollettazione del 20% rispetto all'esercizio precedente

4.2 Riduzione del 10% dei tempi medi di gestione delle pratiche di reclamo e rettifica bolletta rispetto al tempo massimo dello standard previsto dalla carta dei servizi

5. Obiettivi di riduzione dei rischi (interventi per la sicurezza dei lavoratori con miglioramento indici infortunistici)

5.1 Riduzione indice gravità infortuni

5.2 Riduzione indice frequenza infortuni

6. Obiettivo di miglioramento di spesa per interventi in area welfare

6.1 Incremento del 10% delle erogazioni in tema di welfare

7. Obiettivi di sostenibilità economica e finanziaria: interventi nella struttura economica e finanziaria della società per evitare situazioni di crisi come richiesto sia dal sistema di regolazione che dal D.Lgs. 175/15 - Decreto Madia - delle società a controllo pubblico)

7.1 DSCR (Debt Service Covered Ratio) superiore di 1,2

7.2 Indice struttura (Copertura finanziarie di medio lungo periodo/Attivo immobilizzato) >1.



1.6 Il raggiungimento degli obiettivi puntuali 2018

GRI102-15 GRI103-3

Viene di seguito riportata l'informativa in merito al raggiungimento, nel 2018, degli obiettivi indicati nel Bilancio di sostenibilità 2017.

Al servizio del territorio

Per i comuni

1. Ampliare il numero di Comuni gestiti della Provincia di Brescia realizzando gli obiettivi del piano strategico approvato

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

2. Approvare il piano strategico di comunicazione che preveda messa online di un nuovo sito internet e modalità di comunicazioni efficaci con i Comuni

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

3. Aumentare numero di scuole coinvolte nei progetti per lo sportello scuola

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------

Per gli utenti

4. Alta aderenza agli standard di servizio previsti nella carta dei servizi

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------

5. Sviluppare e integrare la comunicazione all'utenza mediante l'adozione di strumenti che permettano l'accesso sia alle informazioni di carattere istituzionale che dirette sulla gestione del servizio (cantieri attivi e stato avanzamento lavori, interruzioni programmate e non ecc.)

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------



6. Unificare i database di gestione dell'utente al fine di garantire un unico accesso a tutte le aree, integrare i processi, normalizzare i criteri operativi, ottimizzare i tempi e costi di gestione

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

7. Garantire diffusione e fruibilità del servizio ai territori che conferiranno il servizio idrico al gestore Acque Bresciane

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

8. Implementare nuovi canali di pagamento interattivi, al fine di consentire all'utente un accesso diretto e immediato anche dalla propria abitazione

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

Per i fornitori

9. Incentivare l'iscrizione dei fornitori agli albi informatizzati di aziende esecutrici di lavori pubblici, beni e servizi e prestazioni professionali

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

10. Implementare il Portale Fornitori di Sistemi di Qualificazione in attuazione all'art. 134 del Codice dei Contratti Pubblici

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

Per l'ambiente

11. Implementare la procedura rifiuti per l'area est del Garda, procedura che consente una gestione organizzata e centralizzata di tutti i rifiuti prodotti nei siti dislocati sul territorio

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------

12. Inserire negli elementi di valutazione delle offerte dei Criteri Ambientali Minimi

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------



L'energia delle persone

13. Proseguire nel percorso pluriennale del programma WHP, con l'estensione delle iniziative ai nuovi colleghi entrati a far parte della società

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

14. Avviare un programma di integrazione e di change management, a seguito dell'ingresso in società da gennaio 2018 del ramo idrico del socio Garda Uno con 87 dipendenti conferiti: attuare una serie di iniziative nella direzione della promozione di un linguaggio comune e di un comune sentire, della crescita dell'engagement, e della formazione alla leadership dei capi di settore organizzativo

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

15. Definire, condividere e diffondere una carta dei propri fondamenti, costituita da mission, vision e valori

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

La sostenibilità economica

16. Migliorare la qualità dell'acqua resa all'ambiente attraverso l'efficientamento del processo di depurazione dei nuovi depuratori

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------

17. Ridurre le perdite del sistema acquedottistico mediante rifacimento e reingegnerizzazione della rete e gli impianti di distribuzione

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------

18. Continuare a ridurre gli scarichi non depurati per mezzo del potenziamento della rete fognaria, facendo sì che possa raggiungere in maniera più capillare tutti gli agglomerati

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------



Innovare per migliorare: guardiamo al futuro

19. Installare ulteriori 30 dispositivi per il telecontrollo di altrettanti impianti in fase di revamping ubicati in zone montuose difficilmente raggiungibili. Implementare un nuovo sistema di supervisione e telecontrollo con completa sostituzione dell'esistente ed aumento delle potenzialità tecniche e gestionali, in grado di rispondere alle più attuali esigenze di efficienza, monitoraggio sul funzionamento degli impianti creazione di work-flow per la gestione del processo e dell'allarmistica, valutazioni per diagnosi energetica, etc.

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

20. Estendere la gestione della rete cartografica sul portale Webgis per l'area est del Garda di Acque Bresciane (26 comuni gestiti), attraverso una progressiva integrazione delle modalità di inserimento ed aggiornamento sul portale di reti ed impianti

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------

21. Estendere il sistema di Work Force Management alle attività svolte da tutti gli operatori che operano nell'area Est. Prime valutazioni circa l'applicabilità del sistema agli operatori che gestiscono impianti

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

22. Concludere il progetto di modellazione del funzionamento del collettore fognario circumlacuale del lago d'Isèo

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

23. Implementare il WSP (Water Safety Plan) per i diversi sistemi idropotabili gestiti

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	-------------------------------	-------------------------

24. Installare il DDD (Demand Driven Distribution) nel comune di Castrezzato

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------

25. Definire la "Politica aziendale della Misura" individuando le migliori tecnologie, eventualmente anche nel mondo dello smart metering, da applicare nei protocolli di sostituzione/installazione dei misuratori d'utenza

Non raggiunto	Parzialmente raggiunto	Raggiunto completamente
---------------	------------------------	--------------------------------





02

Operare nel servizio idrico integrato: il nostro modello

GRI102-2



👉 2.1 I principi

👉 2.2 La rete, i servizi
le infrastrutture

👉 2.3 La gestione
del ciclo idrico

👉 2.4
Approvvigionamento
distribuzione
e depurazione
delle risorse idriche

👉 2.5 La qualità
delle acque



2.1 I principi

GRI103-2

Acque Bresciane ha definito nella propria Carta dei Fondamenti otto valori aziendali a cui ispirarsi nello svolgimento della propria attività di gestore del servizio idrico integrato della provincia di Brescia, di cui tre sono relativi all'ambiente e alla sua tutela:



Sostenibilità



Tutela delle
risorse naturali



Passione
per il territorio

Coerentemente con i propri valori ha stabilito nella propria politica integrata "Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio" di:



Ridurre gli impatti ambientali
per salvaguardare l'ambiente e le sue risorse



Progettare impianti e reti efficaci ed efficienti
che minimizzino gli impatti sul territorio



2.2 La rete, il servizio, le infrastrutture

GRI102-2 GRI102-6

Acque Bresciane ha l'obiettivo di prelevare dall'ambiente l'idonea quantità di acqua necessaria al fabbisogno dei propri utenti, ridurre gli sprechi, distribuirla con le migliori caratteristiche quali-quantitative, raccogliere le acque di scarico prodotte dall'intero contesto urbano, depurarle e restituirle all'ambiente. Obiettivi che possono essere raggiunti solo attraverso un'attenta gestione e manutenzione delle reti ed infrastrutture descritte nei successivi paragrafi, secondo i principi di efficacia ed efficienza.



2.3 La gestione del ciclo idrico

GRI102-2 GRI102-6

L'organizzazione dei settori operativi riflette le macrofasi del ciclo idrico:



Il settore acquedotto gestisce le prime fasi del ciclo dell'acqua, occupandosi in particolare della captazione, della potabilizzazione e della distribuzione della stessa agli utenti. Svolge la conduzione tecnica di reti ed impianti, esegue alcune delle manutenzioni necessarie e supervisione di tutte le attività svolte da ditte terze. Operatori interni, invece, eseguono tutte le attività inerenti ai sistemi di misura dei consumi degli utenti.



Il settore fognatura si occupa, oltre alle normali attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, anche dei controlli atti a verificare il corretto funzionamento delle reti, la verifica periodica degli sfioratori ed il controllo qualitativo di alcune utenze industriali che, per tipologia di attività produttiva, potrebbero avere scarichi potenzialmente pericolosi se non adeguatamente pretrattati.



Il settore depurazione verifica l'efficienza del processo biologico, tramite la verifica dei parametri chimici e delle principali grandezze idrauliche, verifica il regolare funzionamento delle apparecchiature elettromeccaniche e delle strumentazioni installate occupandosi delle attività basilari di manutenzione ordinaria e straordinaria, supervisiona le ditte terze, nonché il mantenimento in condizioni di decoro e pulizia dello stesso.



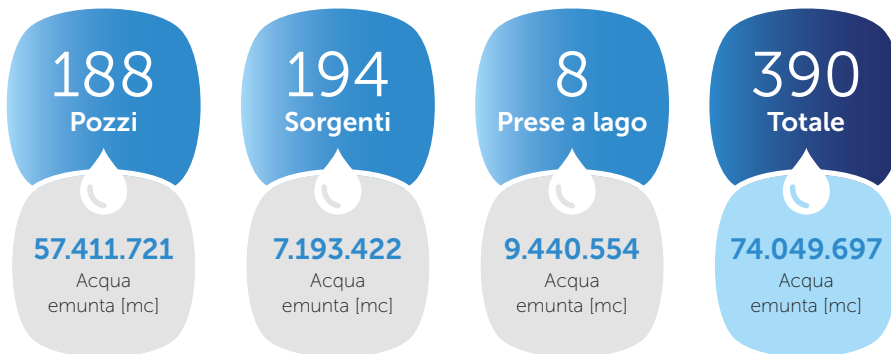
02
operare nel servizio idrico integrato:
il nostro modello

2.4 Approvvigionamento, distribuzione e depurazione delle risorse idriche

GRI102-2 GRI102-6

Captazione | A causa della diversa morfologia del territorio in cui opera Acque Bresciane, i sistemi idropotabili sono alimentati prevalentemente da: **sorgenti** nella zona montuosa e collinare, **falda** nella zona di pianura e **prese a lago** per i comuni prospicienti il lago di Garda e d'Iseo.

Nel corso del 2018 l'approvvigionamento di risorsa è avvenuto tramite gli impianti gestiti e così distribuiti:



Prese a lago

Acque Bresciane si approvvigiona da 8 prese a lago, ubicate nei comuni di Desenzano, Moniga, Manerba, San Felice, Sirmione, Gargnano, Montisola.

Le prese a lago sono opere di captazione di acque superficiali, con prelievo diretto tramite un imbocco disposto a una distanza dal fondo tale da evitare apprezzabili azioni di richiamo di torbidità, alghe di fondale o mitili, ed a distanza dalla superficie tale che, si abbiano limitate escursioni delle caratteristiche termiche e biologiche.

Al fine di evitare ingresso di specie vegetali o animali l'imbocco è protetto da succhieruole a maglia fine.



Potabilizzazione | L'acqua prelevata dai pozzi e dalle sorgenti è normalmente di ottima qualità e viene immessa in rete dopo essere stata sottoposta al semplice trattamento di disinfezione per il controllo dei parametri microbiologici. In alcuni casi, invece, vi sono puntuali processi di potabilizzazione atti a migliorare le caratteristiche chimiche dell'acqua, per renderle conformi ai rigorosi requisiti della normativa nazionale (D.lgs. 31/01 e s.m.i.). Le filiere di trattamento più complesse sono costituite da osmosi, processi ossidoriduttivi e filtrazione su sabbia o materiali misti in base alla tipologia di inquinante da trattare.

L'acqua prelevata da lago, invece, richiede sempre un impianto di potabilizzazione, per garantire nel tempo la conformità ai parametri di legge.

Acque Bresciane gestisce **32 impianti di potabilizzazione**.

Rete Distribuzione | Acque Bresciane distribuisce l'acqua alle proprie utenze attraverso una rete di **3.790 km di condotte** ed un articolato sistema di serbatoi (324) e stazioni di rilancio (112).

Il dato relativo alle perdite idriche dell'anno 2018 è tutt'ora in corso di quantificazione puntuale secondo l'aggiornamento normativo dell'Arera (calcolo macro indicatore M1).

Il dato riferito all'anno 2017, calcolato come somma delle medie dei rami di azienda idrici ora confluiti in Acque Bresciane (Aob2, Garda Uno e Sirmione Servizi), non si discosta in misura significativa dal dato medio nazionale che risulta essere del 47,9%. (fonte Istat: statistiche Istat sull'acqua anni 2015-2018 - 22 marzo 2019).

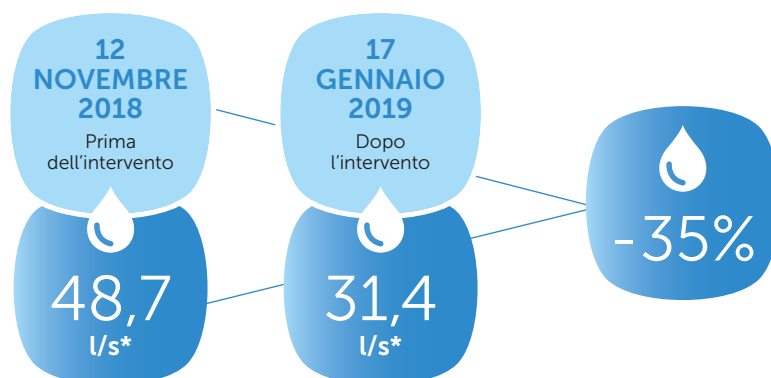
Acque Bresciane ha avviato un percorso strutturato sull'intero territorio gestito con una standardizzazione dei metodi e degli interventi finalizzati alla riduzione delle perdite di rete, elemento essenziale ed obiettivo strategico per i prossimi anni, anche attraverso la creazione di un ufficio della Qualità Tecnica.

Durante l'anno 2018 sono stati eseguiti diversi progetti puntuali finalizzati alla gestione efficiente della risorsa idrica con l'obiettivo di ridurre le perdite, in particolare intervenendo sulla minimizzazione della portata notturna (momento in cui il consumo della rete è al minimo). Si veda a titolo esemplificativo il risultato ottenuto nel comune di Castegnato con una riduzione del 35% del minimo notturno e conseguentemente delle perdite stimate.



Comune di Castegnato

Rete distretto "Cavour" e rete distretto "Risorgimento"



* Portata minima notturna (portata in uscita minima dai pozzi di notte)

Inoltre, sono state adottate politiche e buone pratiche di gestione dell'infrastruttura, sia tramite il monitoraggio delle pressioni in rete che la creazione di distretti, fino all'installazione di sistemi più complessi come il Demand Driven Distribution (DDD) che gestisce il funzionamento della stazione di pompaggio per il mantenimento istantaneo della pressione minima al punto critico della rete di distribuzione, già sperimentati nel comune di Pompiano nel 2017 e quest'anno replicati anche nel comune di Castrezzato e Castel Mella.

Nel corso dell'anno 2019 saranno costruiti i modelli idraulici di almeno altre 4 reti al fine di migliorare ed affinare le attività di cui sopra.

Acque reflue e depurazione | Il sistema che consente di raccogliere e collettare i reflui prodotti dalle utenze domestiche, da quelle assimilate, dalle industriali e le acque meteoriche agli impianti di depurazione è la rete fognaria, che nei territori di Acque Bresciane, è prevalentemente di tipo misto.

Sul territorio sono presenti 3 collettori intercomunali, due in area Ovest ed uno, il più importante in area Est. In area Ovest il collettore lacuale basso Sebino (9 comuni e 38 km) confluisce i propri reflui all'impianto a fanghi attivi di Paratico, il collettore Bassa Franciacorta (7 comuni e 20 km) convoglia all'impianto a fanghi attivi di Rovato.



In area est, il collettore lacuale/sublacuale del lago di Garda (18 comuni, 94 km, 46 milioni di mc annui trasportati) confluisce i propri reflui in tre punti distinti:

- al collettore sponda est del lago di Garda, di proprietà di Azienda Gardesana Servizi, per i reflui raccolti dai comuni del medio lago, attraverso le condotte sublacuali della tratta "Toscolano - Brancolino";
- all'impianto a fanghi attivi di Peschiera del Garda per i reflui raccolti dai comuni della Valtenesi e del Basso Lago;
- all'impianto a fanghi attivi di Tremosine per i reflui raccolti dai comuni di Limone e Tremosine.

La rete fognaria principale e secondaria gestita si dirama per 2.402 km sull'intero territorio. Il 44,6% è fognatura nera che raccoglie le sole acque reflue urbane, ovvero l'unione delle acque di scarico da insediamenti di tipo residenziale e da servizi nonché quelle scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, mentre il restante è di tipo misto in quanto convoglia insieme alle acque reflue urbane anche le acque di dilavamento di strade e piazzali.



Gli impianti di depurazione gestiti hanno dimensioni variabili, da quelli molto ridotti nelle zone isolate di montagna e campagna (costituiti da fosse imhoff), ad impianti più strutturati e complessi, con automazioni di processo che gestiscono in modo semiautomatico il processo depurativo, per un totale di 88 impianti.



2.5 La qualità delle acque

GRI416-1 GRI416-2

Le attività di monitoraggio e controllo | La qualità dell'acqua viene costantemente monitorata sia nei punti di captazione che nei punti rappresentativi della rete di distribuzione, con una frequenza superiore rispetto a quanto stabilito dal d.lgs. 31/2001 e s.m.i.

Nel corso dell'anno 2018 sono state mappate tutte le reti ed è stata effettuata una verifica circa la rappresentatività di ogni punto di prelievo in relazione alla propria fonte di approvvigionamento e rete di distribuzione. Sono stati gestiti **5.036 prelievi** per un complessivo di n. 107.505 parametri verificati.

I principali parametri analizzati sono:

- chimici: solfati, cloruri, nitrati, ammoniaca, solventi clorurati, magnesio, potassio, metalli (Arsenico, Ferro, Manganese, Cromo e Cromo VI);
- microbiologici: batteri coliformi, enterococchi, escherichia coli;
- alghe;
- inquinanti emergenti: diserbanti, pesticidi.

Nel corso dell'anno 2018 sono state messa a punto nuove metodiche in laboratorio, anche per affrontare l'emergenza legionella, e accreditato nuovi parametri. Nello specifico:

- messo a punto il metodo per le analisi delle Microcystine e integrato l'esecuzione del parametro nella routine dei controlli per l'acqua prelevata dal Lago d'Iseo;
- messo a punto i metodi per le analisi della Legionella;
- portato in accreditamento 4 nuovi metodi di prova riguardanti i parametri: Ammoniaca (Ammonio), Azoto Totale, COD (Chemical Oxygen Demand), Nitrati.

Le criticità 2018 | Nel corso dell'anno sono state affrontate due significative criticità legate alla qualità dell'acqua distribuita: la presunta presenza di norovirus a San Felice del Benaco, la legionella nella bassa bresciana e nel comune di Cazzago San Martino. Nel primo caso, dalle analisi di routine effettuate nel mese di giugno nella rete di distribuzione di San Felice del Benaco, unico comune in



Italia che effettua regolarmente tali analisi, si era accertata la presenza di tracce di genoma di norovirus, che hanno fatto scattare il piano di emergenza, con l'ordinanza di non potabilità dell'acqua in via precauzionale e fornitura con autobotte in diversi punti del territorio. Dai successivi controlli e riscontri il virus risultava inattivo, prova dell'efficacia del sistema di trattamento. Per aumentarne il grado di sicurezza, e quindi ridurre drasticamente la possibilità di rinvenimento anche solo di tracce di genoma, è stato recentemente appaltato il revamping dell'impianto, con l'obiettivo di aumentare i livelli di protezione.

L'altra emergenza gestita è stata quella legata alla Legionella. Dal punto di vista operativo e gestionale, il caso più complesso è stato quello occorso nella frazione di Bornato di Cazzago San Martino, ove, nei primi giorni di agosto, era stata rinvenuta legionella pneumophila nella rete acquedottistica, che aveva fatto scattare tutte le misure precauzionali fino all'intervento di clorazione shock, che ha consentito l'eliminazione. È nota, invece, alla cronaca nazionale nonché nella memoria di tutti, l'epidemia di Polmonite batterica diffusasi tra fine agosto ed inizio settembre, che ha coinvolto una vastissima area della bassa Pianura Bresciana. L'esperienza delle settimane precedenti ha permesso di attuare immediatamente tutte le misure di controllo ulteriori e necessarie, escludendo "da subito" la possibilità di diffusione tramite il sistema idropotabile.

Dai fatti occorsi si rafforza il concetto dell'importanza della disinfezione e della clorocopertura di rete dell'acqua immessa in rete che, seppur sia percepita dai cittadini come un fatto negativo e peggiorativo della qualità dell'acqua, riduce le possibilità di sviluppo di malattie virali idrotrasmesse.

Il controllo della qualità dell'acqua reimessa | Gli impianti di depurazione di grandi dimensioni sono dotati di strumenti analitici, in grado di monitorare in continuo alcuni dei parametri normati da legge, come fosforo e solidi sospesi totali. La verifica della qualità dell'acqua reimessa nell'ambiente è garantita da un monitoraggio costante dei principali parametri previsti dal D.lgs. 152/06 ovvero negli atti autorizzatori, in alcuni casi con frequenze superiori rispetto alla normativa.

Nel corso dell'anno 2018 sono stati analizzati **1.036 campioni** per un totale di 8.195 parametri. I principali parametri analizzati sono:

- parametri caratterizzanti il carico inquinante normalmente previsti dal D.lgs. 152/06: pH, conducibilità, BOD (Biological Oxygen Demand), COD (Chemical Oxygen Demand), composti azotati (nelle diverse forme), fosforo, solidi sospesi totali;
- parametri specifici e diversificati in base all'impianto e necessari alla caratterizzazione della tipologia di reflujo: solidi sedimentabili, metalli (Alluminio, Cadmio, Cromo totale e Cromo IV, Ferro, Nichel, Piombo, Rame, Zinco), Tensioattivi anionici, Tensioattivi non Ionici, Grassi ed Oli.



02
operare nel servizio idrico integrato:
il nostro modello

Gandovere Depurazione S.r.l.

Nell'ambito delle proprie attività Acque Bresciane gestisce, per conto di Gandovere Depurazione Srl, il collettore ed il depuratore intercomunale dell'asta del Gandovere, secondo le stesse politiche ed obiettivi di efficienza e di attenzione agli aspetti ambientali che caratterizzano l'attività di Acque Bresciane.

Il collettore, della lunghezza di circa 23 chilometri, raccoglie i reflui provenienti da 10 comuni, nello specifico: Ome, Monticelli Brusati, Rodengo Saiano, Castegnato, parte di Passirano e Provaglio d'Iseo, Ospitaletto, Roncadelle, Torbole Casaglia e Castel Mella. I reflui vengono trasportati al depuratore intercomunale del Gandovere della potenzialità di 93.000 AE.

23 km
COLLETORE

~93.000
AE DI PROGETTO

~63.000
AE TRATTATI

2.075 MWh
CONSUMO DI EE

2.410 t
RIFIUTI PRODOTTI

Depurazioni Benacensi S.c.r.l.

Acque Bresciane detiene il 50% della società Depurazioni Benacensi S.c.r.l., nata con lo scopo principale della gestione del depuratore delle acque reflue urbane sito nel comune di Peschiera del Garda e, successivamente, incaricata da Acque Bresciane della gestione, conduzione e manutenzione ordinaria degli impianti di depurazione siti nell'area Est della provincia di Brescia. Essa è stata incaricata della gestione, conduzione e manutenzione ordinaria anche degli impianti di depurazione dell'area Ovest della provincia di Verona, per conto della società Azienda Gardesana Servizi che detiene il restante 50% di Depurazioni Benacensi S.c.r.l.

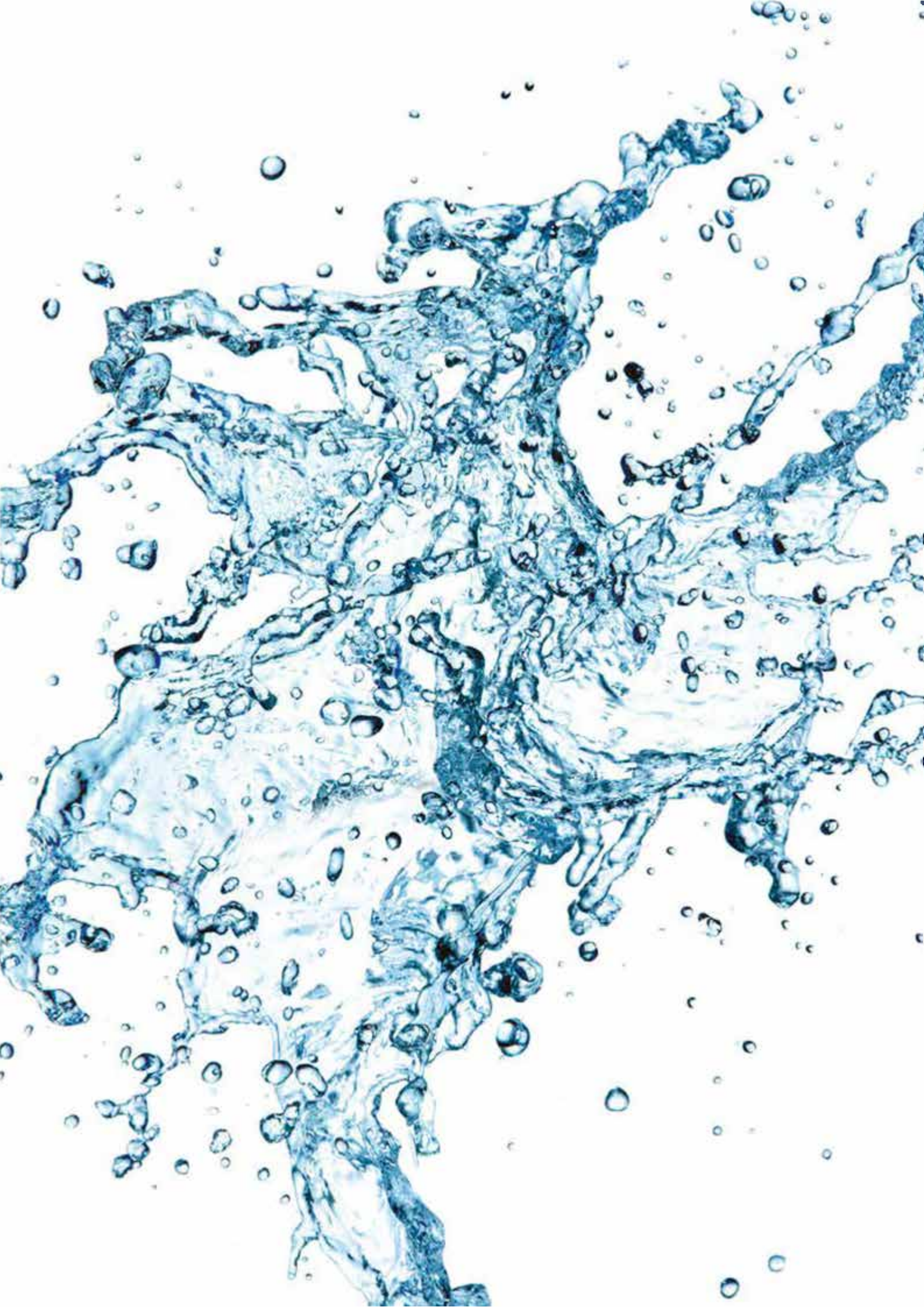
Rimangono in capo ad Acque Bresciane i rapporti con gli Enti, le attività di potenziamento impiantistico, le manutenzioni straordinarie, la gestione dei rifiuti prodotti e il monitoraggio in merito al rispetto dei limiti di legge per quanto riguarda le caratteristiche chimico/fisiche delle acque di scarico.

La società Depurazioni Benacensi è dotata al proprio interno di un laboratorio di analisi accreditato. Il principale impianto gestito è quello di Peschiera del Garda che tratta le acque reflue urbane coltate lungo le due sponde, bresciana e veronese, del Lago di Garda, scaricando le acque trattate. La linea fanghi è composta attualmente dai trattamenti di pre-ispessimento a gravità e dinamico, post-ispessimento a gravità e disidratazione mediante filtropresse e centrifughe. È attualmente in corso il ripristino della sezione di digestione anaerobica.

9.252 MWh
CONSUMO DI EE

330.000
AE DI PROGETTO

15.750 t
RIFIUTI PRODOTTI





03

Governance e gestione dei rischi



👉 3.1 Governance

👉 3.2 Il modello di controllo e misure di contrasto alla corruzione

👉 3.3 Le politiche e i sistemi di gestione

👉 3.4 La gestione dei rischi

👉 3.5 Il rispetto delle norme. La compliance normativa



3.1 Governance

GRI102-18 GRI102-22 GRI102-23 GRI405-1

Acque Bresciane assicura la propria vicinanza al territorio anche grazie ad un sistema di governance strutturato affinché gli enti soci possano incidere concretamente sulle decisioni aziendali. Il legame è altresì rafforzato da contatti costanti e iniziative concordate con le Amministrazioni locali che alimentano, di volta in volta, un approccio trasparente, reattivo e dinamico nel modo di fare impresa pubblica.

Il governo della Società è assicurato dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio di Amministrazione. Acque Bresciane opera in regime di affidamento trentennale del servizio, secondo la modalità definita 'in house providing' ed è conseguentemente subordinata al controllo analogo dei Soci, che hanno un potere di direzione e controllo sui più importanti atti di gestione strategica; tale funzione viene esercitata dal Comitato di indirizzo e controllo, in coerenza con quanto previsto dalla normativa europea, italiana e statutaria.

Il **Consiglio di Amministrazione** ha la responsabilità della gestione della società ed è composto da cinque membri, il Presidente con funzioni di Legale Rappresentante e quattro Consiglieri.

PRESIDENTE: Gianluca Delbarba

CONSIGLIERI: Sergio Zanetti, Teresa Federici, Ernesto Campana, Mario Bocchio

Il **Collegio Sindacale**, composto da tre membri effettivi e due supplenti nominati dall'Assemblea dei Soci, vigila sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile.

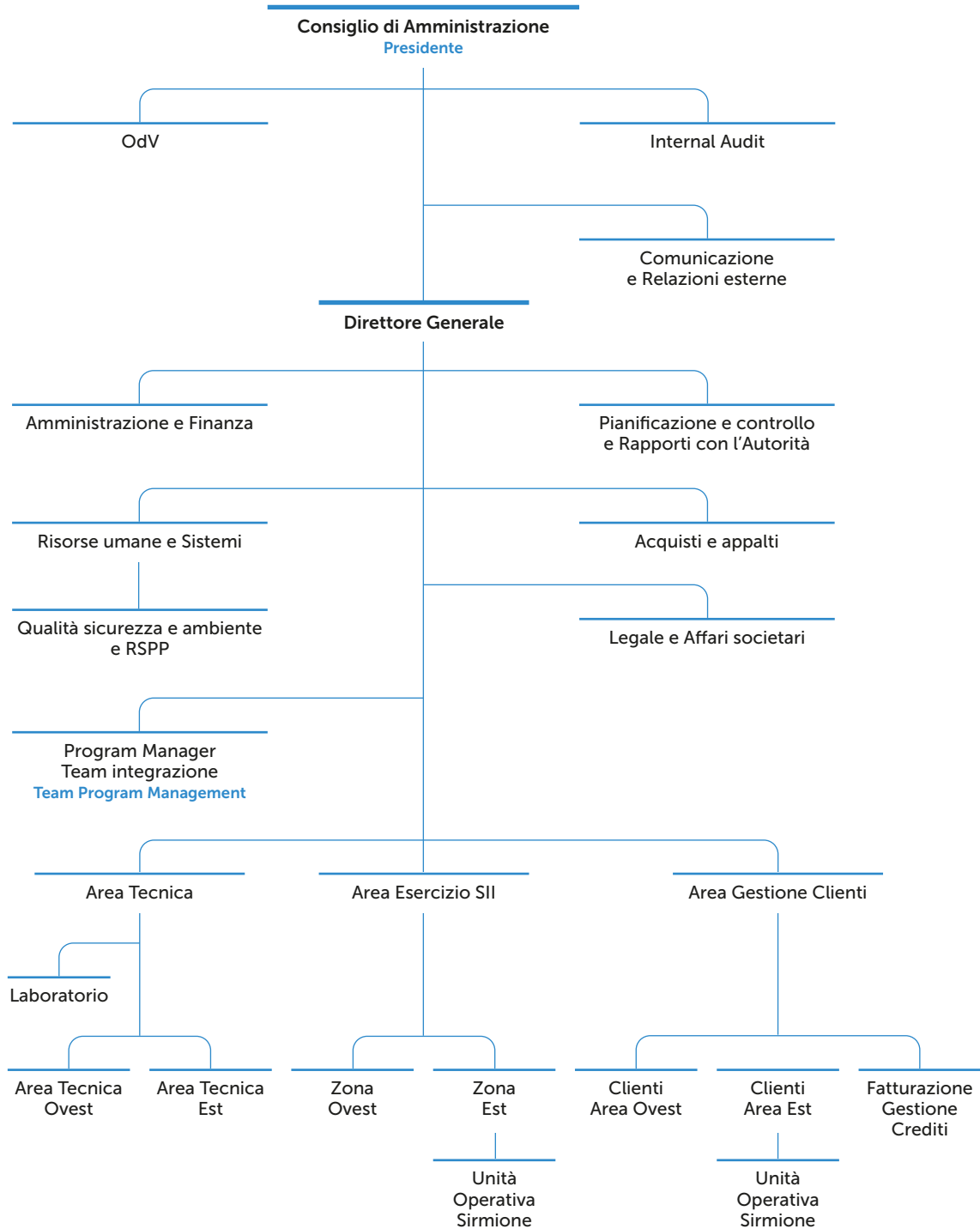
PRESIDENTE: Massimo Celestino Botti

SINDACI EFFETTIVI: Leonardo Sardini, Paola Bulferetti

La Società è condotta da un Direttore Generale, il quale assume ogni iniziativa atta ad implementare gli indirizzi strategici della Società stessa. Il dott. Paolo Saurgnani ricopre la carica di Direttore Generale, dotato dei necessari poteri per garantire l'operatività aziendale.



Assetto organizzativo al 31 dicembre 2018





3.2 Il modello di controllo e misure di contrasto alla corruzione

GRI 102.16 GRI 102.17 GRI 205.1 GRI 205.2 GRI 205.3

I principali strumenti di controllo e misure di contrasto alla corruzione sono: modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs.231, codice etico e piano prevenzione alla corruzione.

Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Il modello di organizzazione, gestione e controllo tiene conto di quanto disposto dal D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

In estrema sintesi, il Decreto Legislativo 231/2001 disciplina la "responsabilità amministrativa" delle persone giuridiche e delle società; l'ente o la società sono responsabili per gli illeciti amministrativi derivanti da reato, commesso da amministratori, dirigenti, funzionari o loro sottoposti, se risulta che il reato è stato commesso (anche) nell'interesse o a vantaggio dell'ente o della società medesima, che potrà così essere assoggettata a sanzioni di vario tipo: in ogni caso, sanzioni pecuniarie (che possono essere anche elevate), inoltre sanzioni interdittive (interdizione dall'esercizio dell'attività, sospensione o revoca di autorizzazioni, divieti di contrattare con pubbliche amministrazioni, esclusione da finanziamenti o revoca di quelli già concessi, etc.), infine confisca e pubblicazione della sentenza. I reati presi in considerazione sono per lo più di tipo economico (corruzione, concussione, truffa ai danni dello Stato, reati societari, abusi di mercato, delitti di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro o beni di provenienza illecita), ma non mancano altre fattispecie, quali i delitti informatici e trattamento illecito di dati e, infine, i reati colposi in violazione delle norme a tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'ente o la società non risponde, in particolare, se prova di avere adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, un modello di organizzazione e gestione idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi.

Il "modello organizzativo" in questione presuppone, alla base, una precisa scelta etica in favore della legalità (ved. "Codice Etico"), quindi una serie di iniziative volte ad individuare le possibili "aree a rischio" aziendali, cui fa seguito la predi-



sposizione di procedure organizzative per prevenire ed evitare la commissione di quei reati (es. previsione articolazione di funzioni; rotazione di incarichi; controlli interni; tracciabilità scritta delle varie fasi di un procedimento; etc.).

Sull'applicazione del modello organizzativo aziendale, vengono fatte periodiche attività di formazione in aula, con destinatari i dipendenti dei vari settori.

Il modello organizzativo, sempre secondo il D. Lgs. 231/2001, deve prevedere anche un idoneo sistema di controllo sull'attuazione del medesimo modello.

Pertanto, a partire dal 4.9.2017 la società si è dotata di un Organismo di Vigilanza (ODV) composto da tre membri esterni con specifiche competenze. Esso è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, in posizione di terzietà e di indipendenza rispetto agli altri organi della stessa, con il compito di vigilare sul funzionamento (anche con attività di auditing, di ispezioni ed acquisizione di documentazione) e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001 e s.m.i., e di curarne l'aggiornamento.

PRESIDENTE ODV: Piersimone Ghislieri Marazzi

MEMBRI ODV: Ezio Codenotti, Fabrizio Benedini

Codice etico

Il Codice Etico, cui sopra si è accennato, è una dichiarazione pubblica con cui l'ente o la società individua i principi generali e le regole comportamentali, ai quali viene riconosciuto valore etico positivo; il Codice Etico rende dunque esplicito un sistema di valori e regole di condotta, ispirate dal principio di legalità, orientando quindi i comportamenti della società, a tutti i livelli.

Il Codice Etico di Acque Bresciane è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione dell'8 novembre 2017; oltre ai principi generali, contiene norme di comportamento, di rapporti con terzi (soci, clienti, fornitori, utenti, Autorità, etc.), indicazioni di comportamenti da osservare in vari settori (strumenti informatici, trattamento dati, operazioni contabili, etc.) e, per una sua accessibilità generalizzata, è anche pubblicato sul sito internet della società.

Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (Legge 190/2012)

La legge 190/2012, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", ha recepito le indicazioni di una convenzione dell'ONU contro la corruzione (peraltro, l'adozione di misure idonee a combattere il fenomeno della corruzione era stata anche sollecitata da altri organismi internazionali, cui l'Italia aderisce).



Tra i vari obblighi contemplati dalla legge è prevista l'adozione di un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione ("PTPC"). Ora, le misure introdotte dalla legge 190/2012 ai fini di prevenzione della corruzione si applicano anche alle società controllate, direttamente o indirettamente, dalle pubbliche amministrazioni e ciò anche se le società abbiano già adottato il "modello di organizzazione e gestione" previsto dal d.lgs. n. 231 del 2001, cui si è accennato in precedenza. Infatti, l'ambito di applicazione della legge n. 190/2012 e quello del d.lgs. n. 231/2001 non coincidono e, nonostante l'analogia di fondo dei due sistemi, finalizzati entrambi a prevenire la commissione di reati nonché ad esonerare da responsabilità gli organi preposti qualora le misure adottate siano adeguate, sussistono differenze significative tra i due sistemi normativi. In particolare, quanto alla tipologia dei reati da prevenire, il D.lgs. 231/2001 ha riguardo ai reati commessi nell'interesse o a vantaggio della società o che comunque siano stati commessi anche e nell'interesse di questa, mentre la legge 190/2012 è volta a prevenire anche reati commessi in danno della società.

La legge n. 190/2012 fa riferimento ad un concetto più ampio di corruzione, in cui rilevano non solo l'intera gamma dei reati contro la Pubblica Amministrazione previsti dal codice penale, ma anche le situazioni di "cattiva amministrazione", nelle quali vanno compresi tutti i casi di deviazione significativa, dei comportamenti e delle decisioni, dalla cura imparziale dell'interesse pubblico, cioè le situazioni nelle quali interessi privati condizionino impropriamente l'azione delle amministrazioni o degli enti, sia che tale condizionamento abbia avuto successo, sia nel caso in cui rimanga a livello di tentativo.

Acque Bresciane, in qualità di società a capitale pubblico, affidataria "in house" del Servizio Idrico integrato per la provincia di Brescia, applica la Legge 190/2012 e successive modificazioni in materia di anticorruzione e trasparenza.

Il 27 marzo 2018 il nuovo Piano triennale Prevenzione della Corruzione 2018-2020 è stato pubblicato sul sito.

Il 15 maggio 2018 è stato nominato il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, come previsto dalla norma, individuato tra i dipendenti, nella figura dell'Avv. Fabrizio Gatti.

Il 28 marzo 2019 il Consiglio di Amministrazione ha quindi approvato il nuovo PTTA, per il triennio 2019-2021, anch'esso pubblicato sul sito.

Tale ultima versione ha tenuto conto anche della più recente normativa di settore, da ultimo la Legge 3/2019, recante "Misure per il contrasto di reati contro la pubblica amministrazione, nonché in materia di prescrizione del reato e in materia di trasparenza dei partiti e movimenti politici"; tale legge è intervenuta con modifiche al codice penale, al codice civile, alla normativa penitenziaria e



a quella sulla responsabilità degli Enti ed Aziende (introduzione di nuove figure di reato, nuova disciplina delle pene accessorie con particolare riferimento all'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione e l'interdizione dai pubblici uffici, aumenti di pene, etc.); la linea di tendenza emersa dall'esame del testo normativo è in definitiva nel senso di un'estensione dell'utilizzo di istituti già previsti per la lotta al crimine organizzato anche per il contrasto al fenomeno della corruzione.

Valori, principi, standard e norme di comportamento | I valori, principi, standard e norme di comportamento sono richiamati nel Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza 2019-2021 (<https://www.acquebresciane.it/public/acquebresciane-portal/home/amm-trasp/disp-general/corruzione>), ed in particolare nel capitolo (relativo ai "Principi generali di comportamento", che prende in esame, fra l'altro, i rapporti con la Pubblica Amministrazione, con i terzi, la gestione di omaggi, regali ed elargizioni (oggetto, comunque, di specifica regolamentazione), il richiamo a situazioni potenziali di conflitto di interessi, conferimenti di incarichi, pagamenti e movimentazioni finanziarie.

Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica | Sempre in sede di Piano Triennale, sono state inserite proposte di attività di formazione ed informazione al personale in materia di contrasto alla corruzione, nonché sulla nuova procedura di accesso civico, sulla tutela del segnalante anche sotto il profilo del rispetto dell'anonimato.

Operazioni valutate per rischi di corruzione | L'individuazione di aree sensibili esposte al rischio di corruzione viene effettuata sia nell'ambito del Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza, sia nel Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione | Sono previste nel Piano Triennale informazioni al personale sull'esito degli audit condotti; quanto alla comunicazione, si segnala la pubblicazione sul sito della società in apposita sezione dei documenti pertinenti alla complessa attività.

Casi di corruzione e azioni intraprese | Non risultano a carico di Amministratori o Dipendenti di Acque Bresciane casi di corruzione, né risultano in corso procedimenti penali o indagini da parte dell'Autorità di Polizia Giudiziaria.

Organi di controllo

Sono molteplici gli organi di controllo la cui attività, nel rispetto di diverse prerogative e competenze, è rivolta ad assicurare monitoraggio e controllo sui processi aziendali della società.



Nella tabella seguente vengono elencati i 13 organismi di controllo a cui è soggetta Acque Bresciane, sintetizzando le principali caratteristiche, a cui segue una breve descrizione:

Soggetto	Tipo/ambito/area di controllo	Organo Interno/ Esterno	A chi riporta
Ufficio d'Ambito della Provincia di Brescia (AATO)	Programmazione generale (Piani d'Ambito); attività di regolamentazione in materia tariffaria a livello provinciale; predisposizione del contratto di servizio e vigilanza sull'osservanza dello stesso da parte del gestore (o dei Gestori); rilascio autorizzazioni scarichi industriali in fognatura.	Esterno	Per definizione di legge si tratta di "azienda speciale" della Provincia di Brescia; pur essendo ente strumentale, è dotato di personalità giuridica, autonomia organizzativa e patrimoniale proprie.
Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA)	Attività di regolamentazione a livello nazionale per la tutela dei consumatori la promozione della concorrenza, la diffusione dei servizi con adeguati livelli di qualità, esercitata con emanazione di atti deliberativi, pareri, irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie.	Esterno	Autorità indipendente.
Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)	Predisposizione e verifica dell'attuazione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione.	Interno	Autorità Nazionale Anticorruzione; Consiglio di Amministrazione (che approva il Piano Triennale Prevenzione e Corruzione); Organismo Indipendente di Valutazione (per segnalazione di eventuali disfunzioni inerenti l'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione).
Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP/QSA)	Prevenzione e protezione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; sistema di gestione integrata di Qualità, Sicurezza e Ambiente.	Interno	Nominato unico professionista esterno per entrambe le posizioni; per legge, riporta al "Datore di Lavoro"; nella nostra azienda è gerarchicamente dipendente dal Settore Risorse Umane ma ha riporto funzionale con il Direttore Generale.



Soggetto	Tipo/ambito/area di controllo	Organo Interno/ Esterno	A chi riporta
Controllo di Gestione	Supporto informativo, raccolta e validazione di informazioni economiche e tecniche afferenti la gestione.	Interno	Riporto al Direttore Generale e al C.d.A.
Internal Audit	Relazioni trimestrali e mappatura rischi sui processi delle funzioni di Amministrazione Finanza Pianificazione e Controllo.	Interno	Affidato a società esterna
Organismo di Vigilanza (ODV)	Attività preventiva e monitoraggio su possibili reati di tipo economico dai quali la società potrebbe trovare vantaggio con conseguenti responsabilità a suo carico, escluse se è stato adottato un efficace modello organizzativo volto a prevenire tali reati; controllo sulla "tenuta" del modello organizzativo.	Esterno	Riporta alla Direzione Generale in quanto competente ad irrogare sanzioni disciplinari per l'inosservanza del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati in questione.
Società di Revisione	Controllo contabile e revisione del bilancio.	Esterno	Riporta all'assemblea soci (relazione al bilancio d'esercizio).
Collegio Sindacale	Controllo sull'osservanza della legge e dello statuto da parte dell'Organo Amministrativo, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società e sul suo concreto funzionamento.	Esterno	Riporta all'assemblea soci (relazione al bilancio d'esercizio).
Comitato di Indirizzo e di Controllo	Controllo "politico"; in particolare, proposta dei nominativi dei componenti il Consiglio di Amministrazione (nomina di competenza assembleare), dei componenti il Collegio Sindacale e dei componenti il Comitato Ristretto.	Esterno	Indipendente (formato dai Sindaci, Assessori o Consiglieri delegati dei Comuni della Provincia di Brescia che hanno sottoscritto l'accordo che ha portato alla costituzione della società, nonché dei Sindaci che vi hanno aderito successivamente).
Comitato Ristretto	Funzioni di raccordo con il Comitato di Indirizzo e di coordinamento con gli Enti Locali.	Esterno	Si riporta al Comitato di Indirizzo e di Controllo.



Soggetto	Tipo/ambito/area di controllo	Organo Interno/ Esterno	A chi riporta
Data Protection Officer (DPO)	Introdotta dal GDPR (Regolamento Ue 2016/679) è un consulente che supporta il titolare e i responsabili interni del trattamento nell'ambito della protezione dei dati personali nel rispetto della normativa privacy.	Interno	Indipendente
Società di revisione bilancio di sostenibilità	Controllo e verifica del bilancio di sostenibilità	Esterno	Si riporta al gruppo di lavoro del bilancio di sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione

Comitato di indirizzo e controllo | Il Comitato di indirizzo e Controllo è un organismo istituito in ottemperanza alla previsione di cui all'art. 15 della L. 241/1990, che, come da statuto, esercita il controllo analogo sulla Società. La rappresentanza in seno all'organo spetta ai Sindaci o agli Assessori o Consiglieri delegati dei Comuni sottoscrittori dell'accordo ex art. 15 L.241/1990; alle sedute possono altresì partecipare, senza diritto di voto, i sindaci o loro delegati facenti parte dei Comuni il cui servizio idrico integrato non gestito dalla Società e i legali rappresentanti o delegati di società a totale partecipazione pubblica sottoscrittori dell'accordo predetto. Nel corso dell'anno 2018 il Comitato di Indirizzo e Controllo si è riunito in data 29 novembre 2018 e ha discusso in merito all'approvazione del progetto di bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 di Acque Bresciane, del Budget 2018, del Piano investimenti 2018 ed in merito alla proposta di nomina di un membro del Comitato Ristretto in sostituzione del membro dimissionario.

Comitato ristretto | Il Comitato Ristretto è un organo di cui si avvale nell'esercizio delle sue funzioni il Comitato di Indirizzo e Controllo della Società, per l'acquisizione di ogni utile informazione dagli Amministratori. Svolge inoltre un importante ruolo di coordinamento con gli Enti locali. I membri (5) del Comitato sono eletti dall'assemblea della Società tra i Sindaci o loro delegati dei comuni a cui viene fornito il servizio idrico, ciò in modo da garantire una corretta rotazione e rappresentanza. Il Comitato attuale è stato nominato con l'Assemblea del 28 aprile 2017.

Collegio sindacale | Il Collegio Sindacale di Acque Bresciane è composto da Massimo Celestino Botti (Presidente) e da Paola Bulfaretti e Leonardo Sardini



(Sindaci Effettivi) nominati per il controllo di legittimità della società dal 2017 e fino all'approvazione del bilancio 2019. Compiti del Collegio sono la verifica dell'operato del Consiglio di Amministrazione di operatività conforme alla legge ed allo Statuto e di coordinamento degli altri organi di controllo sociali. Nel 2018 il Collegio ha inoltre assistito l'organo amministrativo e la struttura operativa della società soprattutto nelle attività di integrazione dei rami d'azienda che erano stati conferiti nel 2017.

Società di revisione | Il revisore dei conti di Acque Bresciane è la società Ernst & Young S.p.A., incaricata per il controllo contabile e la revisione del bilancio di esercizio dal 2017 fino all'approvazione del bilancio 2019. I Partner che seguono il progetto sono Andrea Barchi e Stefano Colpani, iscritti al Registro dei Revisori Contabili. EY è una primaria società di revisione internazionale con un elevato livello di competenza. Nel corso del 2018 oltre alle sue attività di controllo periodico e della revisione del bilancio i manager ed i collaboratori della società hanno fornito un supporto interpretativo alla struttura della società, nei limiti imposti dal rispetto dell'indipendenza del proprio ruolo.

Organismo di vigilanza (OdV) | Acque Bresciane ha istituito e nominato un proprio Organismo di Vigilanza ("OdV"), organo collegiale composto da tre professionisti esterni con comprovate competenze tecnico-giuridiche, che si è insediato nel mese di Settembre 2017, con compiti di vigilanza sul funzionamento del Modello di organizzazione gestione e controllo ex d.lgs. 231/01, sulla sua adeguatezza ed sull'eventuale opportunità di aggiornamento. È presidente l'ing. Piersimone Ghislieri e membri il dott. Ezio Codenotti e il dott. Fabrizio Benedini. L'OdV ha nominato un proprio segretario che garantisce tempestivi aggiornamenti e tenuta dei verbali di incontro. La società ha adottato un proprio modello 231 nel corso del mese di novembre 2017, modello che è poi stato revisionato nei primi mesi del 2018 per recepire le novità normative in materia di whistleblowing e gli effetti derivanti dal conferimento del ramo idrico di Garda Uno S.p.A.

Nel corso del 2018, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato gli altri organi con funzioni di controllo societario (Internal Audit, Collegio Sindacali, Ispettori Certiquality). L'attività di vigilanza si è poi sostanziata nel corso dell'anno attraverso la raccolta di flussi informativi, compilati dai referenti aziendali su materie suscettibili di rilevanza ai sensi del d.lgs. 231/01; dai controlli effettuati non sono emersi fatti integranti presunti reati o comportamenti per i quali sembra possano configurarsi ipotesi di reato rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01. È stata effettuata attività di monitoraggio sulla formazione relativa al modello 231, che ha riguardato nel corso dell'anno 2018 tutti i dipendenti della società. La formazione, sia sulle parti generali che su quelle speciali del modello e sul codice etico, ha previsto un test di apprendimento per verificare comprensione effettiva dei contenuti.



Internal audit | Le attività di *Internal audit* della Società sono svolte dalla società RIA GRANT THORNTON, il tutto come da affidamento deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 2 ottobre 2017. Le attività ad essa affidate, nel corso del 2018, si sono svolte mediante l'elaborazione di relazioni trimestrali e mappature basate sul rischio dei processi delle funzioni Amministrazione Finanza, Pianificazione e Controllo e rapporti con l'Autorità, Ufficio Tecnico e Gestione Clienti nonché mediante attività di audit, anche per quanto attiene all'integrazione del ramo d'azienda conferito dal socio Garda Uno S.p.a.

Il controllo di gestione | Il Controllo di Gestione della società è demandato ad una struttura interna dedicata coordinata dal responsabile Andrea Leoni che con il suo team garantisce un supporto informativo costante e periodico al Direttore Generale ed al Consiglio di Amministrazione. L'Ufficio Controllo di Gestione nel corso del 2018 ha curato il ciclo di budget e la consuntivazione economica che per la prima volta nella società ha compreso il perimetro dei tre soci conferenti. L'ufficio ha collaborato con gli organi di controllo, con la funzione Amministrativa e con le altre aree aziendali per la raccolta e validazione delle informazioni economiche e tecniche di gestione.

RSPP/QSA | La società ha nominato quale proprio RSPP, in data 03/05/2017, un professionista esterno, Cristian Berta, dotato di adeguate esperienze, competenze e qualifiche. Lo stesso è nominato rappresentante della direzione e responsabile qualità per il sistema di Gestione Integrato Qualità Sicurezza e Ambiente. Opera avvalendosi dell'assistenza di uno staff di collaboratori dipendenti della società, presenti nelle due sedi aziendali di Rovato e Padenghe. La funzione QSA nel 2018 ha assicurato che i processi necessari per il sistema di gestione qualità siano tenuti aggiornati anche tenuto conto del conferimento del ramo idrico di Garda Uno Spa in Acque Bresciane. A seguito della visita ispettiva dell'ente di certificazione Certiquality di dicembre 2018, la società ha raggiunto il traguardo di estendere i certificati già in essere UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 anche al sito di Padenghe.

Il servizio SPP per l'anno 2018 ha provveduto all'aggiornamento e individuazione dei fattori di rischio riferiti alla valutazione dei rischi; si è provveduto all'effettuazione dell'indagine stress lavoro correlato, senza criticità, e all'individuazione delle misure da attuarsi per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente. Inoltre il servizio SPP ha proposto e garantito l'attuazione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori e ha partecipato attivamente alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35 D.lgs 81/08. Il servizio SPP collabora attivamente con Medico Competente per l'organizzazione delle visite di idoneità medica dei lavoratori e collabora attivamente con



Ufficio Acquisti nei controlli di rispetto del D.lgs 81.08 da parte degli appaltatori che operano con Acque Bresciane.

Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza | A decorrere dal 1 luglio 2018, l'Avv. Fabrizio Gatti, Responsabile dell'ufficio legale della società, svolge il ruolo di Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza di Acque Bresciane in sostituzione del precedente RPCT individuato nel Consigliere di Amministrazione Sig. Ernesto Campana. Durante l'anno 2018 l'RPCT ha curato l'applicazione delle previsioni contenute nel Piano Triennale della Prevenzione alla Corruzione e Trasparenza adottato dalla Società.

ARERA | L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (già AEEG e successivamente AEEGSI) è l'organismo indipendente, istituito con legge 14 novembre 1995, n. 481, chiamata a regolare e controllare in prima battuta, i settori Energia Elettrica e Gas Naturale, competenza poi allargata ai settori Servizio Idrico, Teleriscaldamento, Rifiuti. Per quanto qui di interesse l'Autorità è stata coinvolta nella regolazione del Servizio Idrico Integrato con l'emanazione del Decreto-legge 201 del 2011 poi convertito nella legge 214/2011, trasferendovi le relative competenze prima in capo alla Agenzia Nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, ed esercita le funzioni ed i poteri previsti dalla citata legge 14 novembre 1995,

L'Attività regolatoria si concretizza con l'emanazione di delibere e determine, atti aventi valore normativo cogente, cui tutti i gestori debbono dunque attenersi, nonché con la pubblicazione di documenti di consultazione, chiarimenti e comunicati.

L'Ufficio d'Ambito di Brescia | L'Ufficio d'Ambito di Brescia, Azienda Speciale della Provincia di Brescia, per la Regolazione e il Controllo della Gestione del Servizio Idrico Integrato, esercita le proprie funzioni, a far data dal luglio 2011, in ragione della Legge della Regione Lombardia 21/2010. La norma regionale ha previsto che l'intero territorio regionale venisse suddiviso in 12 ATO, 11 dei quali coincidenti con il territorio delle diverse Province ed uno relativo alla Città di Milano. L'Ambito Territoriale Ottimale (A.T.O.) della provincia di Brescia coincide quindi con il territorio della Provincia di Brescia e dunque dei comuni che la compongono. L'azienda che, a termini di Statuto, è ente strumentale della provincia di Brescia, è dotata di personalità giuridica, di autonomia organizzativa, patrimoniale finanziaria, gestionale, contabile e negoziale. Le competenze dell'Ufficio d'Ambito, evolutesi nel tempo a seguito della rilevante produzione normativa, sia nazionale che regionale, ed oggi, a seguito di quanto disposto dalla L.R. 21/2010 che ha novellato la precedente L.R. 26/2003 nonché di quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2010 sono così sintetizzabili:



- individuazione e attuazione delle politiche e delle strategie volte a organizzare e attuare il Servizio Idrico Integrato per il conseguimento degli obiettivi previsti dalla Legge;
- l'approvazione e l'aggiornamento del Piano d'Ambito;
- la definizione dei contenuti dei Contratti di Servizio che regolano i rapporti con i soggetti cui compete la gestione del Servizio Idrico Integrato;
- la predisposizione della Tariffa di base del Sistema Idrico Integrato per la successiva approvazione da parte dell'Autorità di Regolazione competente (ARERA);
- l'individuazione degli agglomerati;
- la vigilanza sulle attività poste in essere dal soggetto gestore, nonché il controllo del rispetto del Contratto di Servizio;
- la definizione delle modalità di raccordo e di coordinamento con gli Ambiti Territoriali limitrofi;
- il rilascio dell'autorizzazione allo scarico delle acque reflue industriali e delle acque di prima pioggia nella rete fognaria, acquisito il parere del soggetto gestore dell'impianto di depurazione ricevente, e la costituzione, la tenuta e l'aggiornamento, in conformità agli standard definiti dalla Regione, della banca dati relativa alle autorizzazioni rilasciate;
- la dichiarazione di pubblica utilità e l'emanazione di tutti gli atti del procedimento espropriativo per la realizzazione delle opere infrastrutturali relative al Servizio Idrico Integrato;
- fornisce supporto di segreteria, amministrativo e organizzativo alla Conferenza dei Comuni.

In definitiva l'A.T.O. è il *"luogo"* e l'Ufficio d'Ambito lo *"strumento"* nei quali vengono sintetizzate le istanze del territorio presidiato e in cui gli Enti Locali partecipanti, Provincia e Comuni, non solo organizzano e gestiscono ma anche governano, per quanto di loro competenza, le funzioni di programmazione, pianificazione, vigilanza e controllo del Servizio Idrico Integrato, non più come singoli attori ma in modo associato, in un'ottica di economia di scala.



3.3 Le politiche e i sistemi di gestione

GRI103-2 GRI 103-3

Politica Integrata Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio

Consapevole del ruolo fondamentale che Acque Bresciane ricopre nella tutela dell'ambiente, l'alta Direzione, coerentemente con i propri valori aziendali e al fine di attuare la propria mission, ha stabilito la politica integrata "Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio".

La politica integrata fissa i principi a cui Acque Bresciane si ispira e che applica quotidianamente nello svolgimento della propria attività di gestore unico del servizio idrico integrato dell'ATO di Brescia.

La politica integrata si caratterizza per l'impegno di Acque Bresciane nella salvaguardia dell'ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento, attraverso l'eliminazione o la riduzione degli impatti ambientali su cui può esercitare influenza. Gli impatti ambientali sono identificati e valutati in tutte le fasi delle attività legate alla gestione del ciclo idrico integrato, dalla progettazione e gestione degli impianti di captazione dell'acqua alle reti acquedottistiche e fognarie fino agli impianti di depurazione.

La politica integrata stabilita dall'alta Direzione comprende anche l'impegno di Acque Bresciane al rispetto degli obblighi di conformità legati alla gestione del ciclo idrico integrato, siano essi legislativi o contrattuali.

Oltre agli impegni specifici relativi alla tutela dell'ambiente, la politica integrata definisce anche gli impegni assunti da Acque Bresciane per fornire agli utenti un servizio di qualità e quelli relativi alla tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori.

La politica Integrata è stata aggiornata nel corso del 2018: è stata approvata dall'alta Direzione di Acque Bresciane in data 22 giugno 2018 ed è disponibile al pubblico su sito di Acque Bresciane nella sezione certificazioni al seguente indirizzo https://www.acquebresciane.it/public/dam/jcr:025a36ac-50f2-40ac-ae55-91b46bcaed2d/Politica_integrata_Rev.02.pdf



Sistema di gestione integrato Qualità Ambiente Sicurezza

Acque Bresciane adotta il sistema di gestione integrato certificato per le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:15, OHSAS 18001:2007 in tutte le sedi presenti sul territorio della provincia di Brescia per le seguenti attività:

“Progettazione e gestione di reti di captazione, adduzione, distribuzione acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione acque reflue. Gestione del ciclo idrico integrato: Acquedotti, Fognature, Impianti di depurazione. Gestione utenze idriche. Gestione del laboratorio di analisi”.

Le tre norme dei sistemi di gestione sono state pensate come indipendenti l'una dall'altra, ma l'adozione integrata degli standard fornisce l'opportunità ad Acque Bresciane di gestire al meglio i propri processi, grazie a una visione d'insieme delle caratteristiche peculiari di ognuna delle norme.

L'adozione degli standard di gestione ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente e OHSAS 18001 per la sicurezza in tutte le sedi dell'organizzazione rappresenta per Acque Bresciane un importante obiettivo raggiunto nel 2018.

Proprio nel corso del 2018, Acque Bresciane ha concluso il percorso d'implementazione del sistema di gestione integrato alla sede di Padenghe sul Garda, occasione che ha permesso all'Organizzazione di uniformare il modo in cui si attuano i processi che governano il sistema integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Per garantire trasparenza e riferibilità Acque Bresciane fa certificare i propri sistemi di gestione da organismi di certificazione terzi e accreditati, riconosciuti a livello internazionale, che periodicamente effettuano ispezioni al fine di verificare la conformità ai requisiti legislativi cogenti e a quelli specifici delle norme dei sistemi di gestione.

Oltre alle normative sopracitate, Acque Bresciane, sin dal 2005, adotta per il proprio laboratorio lo standard di qualificazione dei laboratori in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

In un'ottica di trasparenza e per dare adeguato rilievo alla competenza del Laboratorio nell'eseguire prove, Acque Bresciane fa accreditare il sistema di gestione del laboratorio dall'ente nazionale di accreditamento laboratori ACCREDIA* che ne attesta la conformità.

* Il laboratorio di acque Bresciane è accreditato da ACCREDIA secondo la UNI CEI EN ISO IEC 17025:2005 n° accreditamento 0640, esclusivamente per lo scopo riportato nel certificato e per le prove indicate nell'allegato al certificato (elenco completo aggiornato su sito ACCREDIA).



UNI EN ISO 9001:2015
**Sistemi di gestione
per la qualità**



Standard riconosciuto a livello internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione aziendale che permette ad Acque Bresciane di fornire con regolarità prodotti o servizi ai clienti e di raggiungere i propri obiettivi in linea con la propria politica anche attraverso l'implementazione di un approccio per processi, del risk based thinking e di audit.

**UNI EN ISO
14001:2015**
**Sistemi di gestione
ambientale**



Standard riconosciuto a livello internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione ambientale che permette ad Acque Bresciane di tenere sotto controllo i propri obblighi di conformità ambientali e di migliorare le proprie performance ambientale identificando, prevenendo o mitigando gli impatti ambientali negativi su cui l'organizzazione può esercitare un controllo.

OHSAS 18001
**Sistemi di gestione
della sicurezza e della
salute sul luogo di
lavoro**



Standard riconosciuto a livello internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro che permette ad Acque Bresciane di tenere sotto controllo i propri obblighi di conformità legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento delle performance di sicurezza.

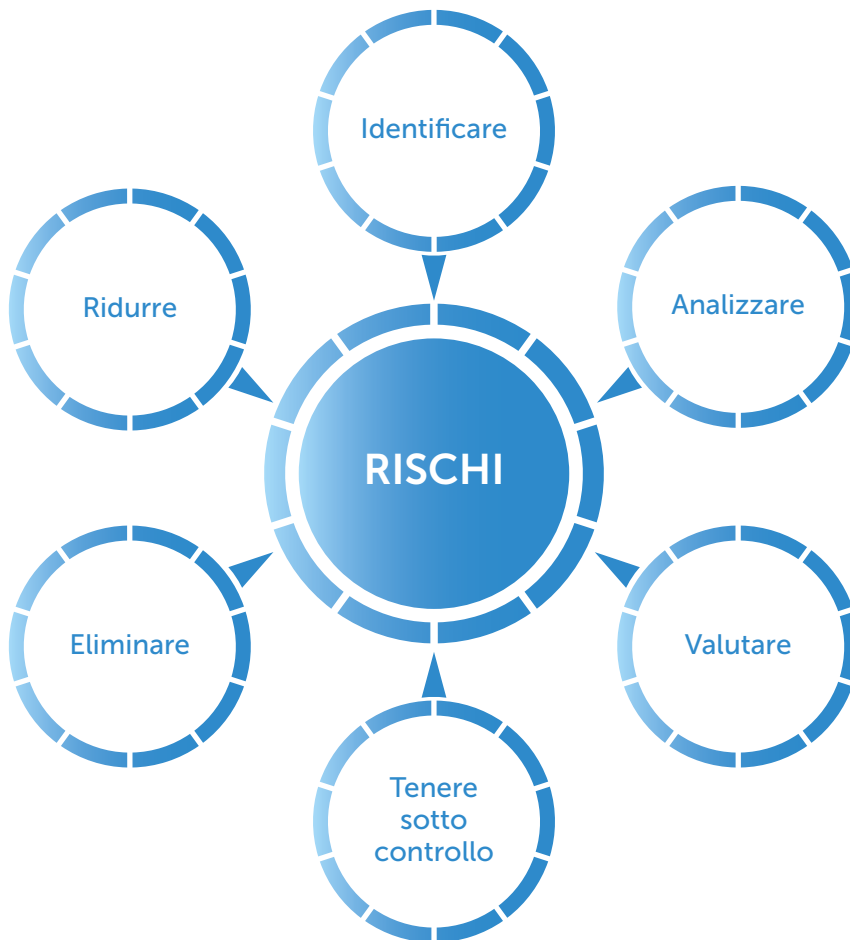


3.4 La gestione dei rischi

GRI102-11 GRI 102-15 GRI103-2 GRI103-3

Rischi e opportunità

Acque Bresciane applica il concetto "risk based thinking" e determina i rischi e le opportunità legati alla propria attività, considerando il contesto in cui opera, oltre che le esigenze e le aspettative degli stakeholder.





Acque Bresciane effettua un'accurata analisi del contesto, determinando fattori interni ed esterni rilevanti, siano essi positivi o negativi, relativi ai diversi scenari:

- aziendale,
- competitivo di mercato,
- macroeconomico finanziario assicurativo,
- scientifico-tecnologico,
- normativo-istituzionale,
- ambientale-territoriale,
- sociale.

Inoltre, dato il potenziale effetto di questi fattori sull'Organizzazione nel conseguire i risultati prefissati, Acque Bresciane individua i requisiti cogenti e rilevanti degli stakeholder, tenendoli in considerazione nell'identificazione di rischi.

Tenendo conto dei fattori rilevanti e dei requisiti degli stakeholder emersi nell'analisi del contesto, Acque Bresciane determina i rischi che potrebbero fare deviare i processi e il sistema di gestione dagli obiettivi pianificati, identificando allo stesso tempo le opportunità di miglioramento.

Determinare e valutare i rischi permette ad Acque Bresciane di pianificare tutte quelle attività necessarie per eliminare o ridurre gli effetti negativi, e al contempo di cogliere l'opportunità di migliorare le performance del sistema di gestione e del servizio offerto agli utenti.



"Gli stakeholder sono persone o gruppi che hanno pretese, titoli di proprietà, diritti, o interessi, relativi a un'impresa e alle sue attività, passate, presenti e future".

(Clarkson, 1995)



Nella tabella di seguito sono indicate le modalità di gestione di alcuni dei principali rischi identificati da Acque Bresciane:

Scenario							Descrizione del rischio	Modalità di gestione
Aziendale	Competitivo di mercato	Macroeconomico finanziario assicurativo	Scientifico tecnologico	Normativo istituzionale	Ambientale e territoriale	Sociale		
✓	✓						Mancato raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali	Adozione di un sistema di gestione conforme a requisiti UNI EN ISO 9001:2015 certificato da un organismo di certificazione indipendente
✓	✓			✓	✓	✓	Insorgenza di contenziosi e responsabilità penale/civile/amministrativa per inquinamento/danno ambientale	Adozione di un sistema di gestione conforme a requisiti UNI EN ISO 14001:2015 certificato da un organismo di certificazione indipendente
✓	✓			✓	✓	✓	Insorgenza di contenziosi e responsabilità penale/civile/amministrativa per infortuni/malattie professionali	Adozione di un sistema di gestione conforme a requisiti OHSAS 18001:2007 certificato da un organismo di certificazione indipendente
✓		✓		✓	✓		Mancata/incompleta conformità legislativa	Adottando la procedura P07.05-01 "modalità di aggiornamento sulla legislazione"



Nella tabella di seguito sono riportati i restanti rischi identificati:

Scenario						Descrizione del rischio	
Aziendale	Competitivo di mercato	Macroeconomico finanziario assicurativo	Scientifico tecnologico	Normativo istituzionale	Ambientale e territoriale		Sociale
✓						✓	Perdita fruizione dei servizi offerti dalle associazioni di categoria (Utilitalia)
✓							Peggioramento delle relazioni industriali/sindacali, emersione situazioni di conflitto
✓		✓		✓			Perdita dell'efficacia di attuazione/certificazione del Sistema di Gestione QAS
✓		✓		✓	✓	✓	Deterioramento della reputazione/immagine aziendale
✓							Coinvolgimento parziale/inefficace delle funzioni aziendali nell'attuazione dei Sistemi di Gestione
✓							Inefficace attribuzione ruoli/responsabilità di attuazione del SGI
✓		✓					Emergere di fattispecie di rischio non previste da mappatura/copertura assicurativa
✓							Gestione inefficace/inefficiente delle risorse (persone, ambiente/infrastrutture, risorse monitoraggio e misurazione)
✓	✓	✓		✓			Incompleta/inadeguata copertura finanziaria degli investimenti
✓							Peggioramento delle prestazioni lavorative a seguito dell'evoluzione societaria/organizzativa
✓							Peggioramento delle prestazioni derivante da turnover eccessivo nelle professionalità critiche



Scenario							
Aziendale	Competitivo di mercato	Macroeconomico finanziario assicurativo	Scientifico tecnologico	Normativo istituzionale	Ambientale e territoriale	Sociale	Descrizione del rischio
✓							Mancato ottenimento di nuovi finanziamenti
✓		✓	✓				Inadeguatezza delle immobilizzazioni materiali e immateriali
✓	✓			✓	✓		Mancato/ritardato ottenimento di autorizzazioni alla costruzione/esercizio impianti o all'esecuzione lavori
✓							Competenza/consapevolezza del personale non adeguata
✓							Competenza/consapevolezza del personale non adeguata
✓				✓	✓	✓	Comunicazione esterna inefficace/intempestiva
✓			✓				Inefficace aggiornamento documentale (procedure/I.O.) a seguito di evoluzione normativa/organizzativa e di modifiche impiantistiche
✓	✓			✓		✓	Insorgenza di contenziosi e responsabilità penali/civile/amministrativa per interruzione forniture agli utenti e mancato rispetto requisiti dei servizi
✓				✓			Mancato/inadeguato adempimento degli interventi relativi alle infrazioni comunitarie
✓			✓	✓			Mancato rispetto degli standard/BAT previsti
✓	✓						Inefficace processo di selezione/gestione dei fornitori (lavori, servizi e forniture critici)



Scenario							
Aziendale	Competitivo di mercato	Macroeconomico finanziario assicurativo	Scientifico tecnologico	Normativo istituzionale	Ambientale e territoriale	Sociale	Descrizione del rischio
✓	✓						Ritardi nell'approvvigionamento per inefficace gestione del processo di acquisto/aggiudicazione e esecuzione lavori/servizi
✓				✓	✓	✓	Interruzione/mancato soddisfacimento requisiti di erogazione dei servizi idrici integrati
✓							Insorgenza di costi diretti/indiretti legati alla security delle pertinenze aziendali
✓							Insorgenza di costi diretti/indiretti di natura logistica (ricezione/trasporto attrezzature e materiali, magazzino)
✓	✓	✓					Sofferenze finanziarie per mancati/ritardati incassi
✓	✓			✓			Inefficacia dei controlli sulle utenze industriali (piano di monitoraggio) in assenza di potere sanzionatorio



Inoltre, Acque Bresciane segue il principio di precauzione. Introdotto nel 1992 in occasione della Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite (United Nations in Principle 15 of 'The Rio Declaration on Environment and Development') nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, tale principio si basa sul presupposto *better safe than sorry* ed è stato recepito ed utilizzato ai diversi livelli governativi e nella prassi agli ambiti inerenti la tutela e la salute dei consumatori.

L'applicazione di tale principio comporta, quale parte integrante della strategia di gestione del rischio, una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale che potrebbero derivare dalla presa di decisioni e/o di scelte strategiche inerenti prodotti e processi. Qualora venga identificata l'esistenza di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai benefici e costi, dirette a prevenire e/o mitigare gli impatti negativi.



3.5 Il rispetto delle norme La compliance normativa

GRI102-16 GRI102-17 GRI206-1 GRI307-1 GRI419-1

La gestione del servizio idrico integrato è sottoposta a una normativa estremamente pervasiva, anche di derivazione comunitaria, al fine di garantire il mantenimento di standard qualitativi elevati per una risorsa di vitale importanza. Gli interventi mirati alla gestione, al controllo e all'uso delle risorse idriche sono regolati da un quadro normativo anche risalente nel tempo e che, in tempi più recenti, prende le mosse dalla legge 5 gennaio 1994, n. 36 ("Disposizioni in materia di risorse idriche"), nota anche come "legge Galli", alla quale hanno fatto seguito numerosi interventi normativi, alcuni dei quali di competenza regionale, che complessivamente rappresentano oggi le linee guida per la corretta pianificazione delle risorse idriche. La norma è stata abrogata dal D. Lgs. 152/2006, che, tuttavia, per quanto riguarda la gestione del servizio idrico, ne ha mantenuto gli aspetti fondamentali.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 48 (inizialmente solo per i settori dell'energia elettrica e il gas, le cui competenze sono state quindi estese anche al settore idrico e, da ultimo, anche ai rifiuti) opera con la finalità di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo dei servizi pubblici erogati agli utenti (compreso quindi, per quanto di nostra competenza, anche il servizio idrico integrato).

Oltre a garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori energetici, l'azione dell'Autorità è diretta, per tutti i settori oggetto di regolazione, ad assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, a definire adeguati livelli di qualità dei servizi, a predisporre sistemi tariffari certi, trasparenti e basati su criteri predefiniti, a promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori. Tali funzioni sono svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.



L'Autorità regola i settori di competenza, attraverso provvedimenti (deliberazioni) e, in particolare per il settore idrico:

- predispone e aggiorna il metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi sia per il servizio idrico integrato che per il servizio integrato dei rifiuti e approva le tariffe predisposte dai soggetti preposti;
- promuove gli investimenti infrastrutturali con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza;
- assicura la pubblicità e la trasparenza delle condizioni di servizio;
- promuove più alti livelli di concorrenza e più adeguati standard di sicurezza negli approvvigionamenti, con particolare attenzione all'armonizzazione della regolazione per l'integrazione dei mercati e delle reti a livello internazionale;
- definisce i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio;
- accresce i livelli di tutela, di consapevolezza e l'informazione ai consumatori;
- può imporre sanzioni e valutare ed eventualmente accettare impegni delle imprese a ripristinare gli interessi lesi (D. Lgs. 93/11).

Acque Bresciane conforma quindi il proprio agire al contesto normativo nazionale e comunitario e al quadro regolatorio del settore idrico, seguendo anche le indicazioni fornite dall'ARERA.

Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali

A carico di Acque Bresciane risultano in corso solo alcune contestazioni di violazioni amministrative (non di carattere penale) in materia ambientale, già oggetto di specifici ricorsi amministrativi ai sensi della legge 689/1981.

I casi riguardano la gestione di depuratori comunali, generalmente di piccole dimensioni, e sono relativi o a superamento di parametri in uscita accertati sul refluo mediante analisi oppure ad omessa tenuta, in loco, dei registri di carico e scarico rifiuti. Quanto al contestato superamento di parametri in uscita, la Società ha generalmente eccepito circostanze straordinarie (es. guasto meccanico, segnalato preventivamente alle Autorità competenti, ma verificatosi il giorno prima del campionamento routinario, effettuato quindi a "lavori in corso"); quanto alla contestata mancata tenuta presso il singolo depuratore (inteso come "impianto di produzione di rifiuti") dei registri di carico e scarico, la Società ha evidenziato che è la stessa normativa che consente la tenuta di tali registri presso un ufficio centralizzato; copie estratte dal registro di carico e scarico sono state



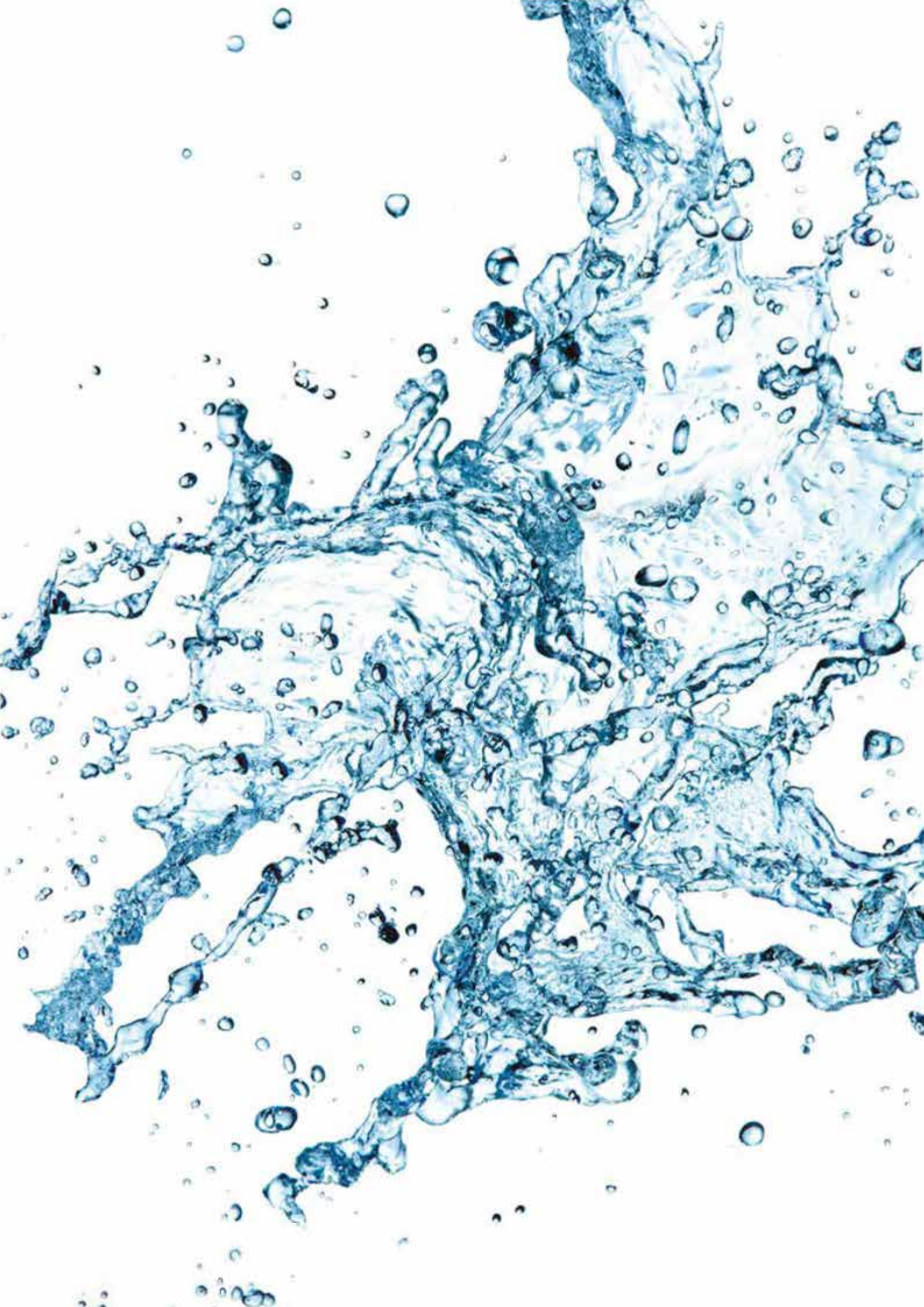
regolarmente trasmesse, su richiesta, agli uffici della Provincia, a dimostrazione dell'avvenuta registrazione dei fanghi in entrata/uscita e della loro tracciabilità.

Durante l'anno 2018 non sono state avviate procedure di contestazione per infrazioni comunitarie a carico di Acque Bresciane¹.

La società si è impegnata, come si desume dal piano investimenti 2018, al miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente, al fine di evitare, per i Comuni situati nella Provincia di Brescia e di competenza di Acque Bresciane provenienti da precedenti gestioni, la prosecuzione della procedura di infrazione comunitaria n.2014/2059 concernente l'attuazione degli obblighi derivanti dalla direttiva 91/271/CE del Consiglio in materia di trattamento delle acque reflue urbane in 15 agglomerati urbani.

Non risultano né azioni legali in corso contro Acque Bresciane in materia di concorrenza sleale, violazione della normativa antitrust o pratiche monopolistiche, né sentenze a definizione di contenziosi pregressi in tali materie né inosservanze di leggi e regolamenti in area sociale ed economica.

¹ L'unica sanzione amministrativa pervenuta nel 2018 è stata relativa allo scarico dell'impianto di potabilizzazione di un acquedotto, che serve circa 2.000 abitanti e la cui sorgente, superficiale, tende ad intorpidirsi, per cui è stata dotata di un impianto di controlavaggio dei relativi filtri; l'acqua così scaricata era stata in origine impropriamente considerata, dagli Organi accertatori, un "rifiuto" e non uno "scarico", il che avrebbe comportato aspetti sanzionatori più gravi; chiarita con gli scritti difensivi l'effettiva natura di "scarico" dell'impianto in questione, è stata quindi chiesta alla Provincia autorizzazione specifica allo scarico in corpo idrico dell'acqua di controlavaggio dei filtri, al fine di regolarizzare la questione anche sotto il profilo amministrativo; si conferma quindi che la vicenda in questione, pur essendo di carattere "ambientale" non ha assunto rilevanza di carattere comunitario.





04

Gli stakeholder e l'analisi di materialità



👉 4.1 I rapporti
con gli stakeholder

👉 4.2 L'analisi
di materialità



4.1 I rapporti con gli stakeholder

GRI102-40 GRI102-42 GRI102-43

Per il perseguimento degli obiettivi aziendali in un'ottica di sostenibilità risulta fondamentale sviluppare forme di dialogo e di interazione costante con gli stakeholder interni ed esterni, al fine di comprenderne e prenderne in considerazione le esigenze, gli interessi e le aspettative di varia natura. Acque Bresciane ha effettuato un'attenta mappatura delle categorie di stakeholder con i quali si relaziona nel corso dello svolgimento delle proprie attività, identificando quei portatori di interesse che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi strategici e quelli che possono esserne influenzati in maniera significativa. Alla luce di questo processo e allo scopo di identificare i temi materiali di cui al presente Bilancio di Sostenibilità, sono stati coinvolti i seguenti stakeholder: azionisti, lavoratori, utenti, fornitori, comunità locali e associazioni ambientaliste.

Acque Bresciane cura costantemente i rapporti con i propri stakeholder, al fine di cogliere suggerimenti utili ed aspettative, per perseguire al meglio la propria strategia di sostenibilità. Per tale ragione, Acque Bresciane si impegna quotidianamente nell'instaurare relazioni di fiducia con i propri stakeholder, fondate sui principi della trasparenza, dell'apertura e dell'ascolto. L'approccio utilizzato dalla Società per comunicare con gli stakeholder ha subito, nel tempo, una continua evoluzione, articolandosi in iniziative di varia natura volte a impiegare al meglio i molteplici canali a disposizione. Al riguardo è doveroso ricordare gli appuntamenti di informazione e confronto (convegni, seminari) sul ciclo dell'acqua promossi in tutte le zone della Provincia di Brescia ove Acque Bresciane opera. Il sito internet permette di fornire informazioni in maniera trasparente e di facilitare l'interazione con la Società. Verso gli utenti si rivela particolarmente preziosa ed apprezzata l'attività di sportello. Il coinvolgimento dei dipendenti stato favorito numerose azioni finalizzate al benessere organizzativo e all'ascolto dei lavoratori meglio descritte nel capitolo 8.



Categoria Stakeholder	Soggetto	Attività di engagement Progetti - Iniziative - Relazioni
Soci Business Partner	Gruppo COGEME Garda Uno Sirmione Servizi Provincia di Brescia Comuni soci AATO	Assemblea dei Soci. Consiglio di Amministrazione. Incontri formativi in ambito normativo, acquisti ed altri aggiornamenti specifici del settore.
Personale	Personale dipendente; Organizzazioni Sindacali	Promozione di un sistema di relazioni industriali fondato sul reciproco riconoscimento distinti ruoli e responsabilità. Riconoscimento valore istituzionale alle Rappresentanze sindacali unitarie (confronto - informativa - contrattazione decentrata). Codice Etico, carta dei valori. I dipendenti di Acque Bresciane hanno la possibilità di partecipare all'Associazione denominata "ATEL - Attività per il tempo libero".
Utenti	Utenti; Associazioni Consumatori	Per Acque Bresciane è fondamentale instaurare relazioni con i propri utenti incentrate sulla trasparenza e la chiarezza. I rapporti di natura commerciale ed amministrativa con la Clientela si sviluppano attraverso diverse modalità di rapporto qui elencate. Sportelli aperti al pubblico: a disposizione degli Utenti in un territorio comprendente vari Comuni, nei comuni di Rovato, Padenghe, Sirmione si trovano gli sportelli aperti al pubblico. Call Center: costituisce il principale canale di accesso telefonico Pronto Intervento: Le richieste di pronto intervento vengono fatte direttamente dalla Clientela attraverso il numero verde guasti attivo 24 ore su 24. Sito internet.



Categoria Stakeholder	Soggetto	Attività di engagement Progetti - Iniziative - Relazioni
Fornitori	Fornitori di beni, servizi e lavori; Fornitori qualificati; Collaboratori esterni; Associazioni di categoria	Codice Etico. Codice Etico degli Appalti. Sito internet: sezione dedicata ai Fornitori (https://acquebresciane.acquistitelematici.it/) in cui si possono trovare gli avvisi per i bandi di gara, elenchi e normativa di riferimento.
Pubblica Amministrazione	Enti nazionali - Stato; Ministero Sviluppo Economico; Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio Authority e Enti regolatori; Enti locali; Regione Lombardia; Provincia di Brescia; Comuni bresciani; Aziende Territoriali per la Salute; Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (ARPA)ATO	Le relazioni con Istituzioni ed Autorità competenti riguardano aspetti quali: autorizzazioni; concessioni e contratti di servizio Vigilanza; statistiche - Survey e questionari; trasmissioni di pareri e documenti Convegni, seminari e workshop; partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni Autorità di controllo: approvazione piano operativo triennale delle opere; piano economico-finanziario triennale; determinazione articolazione tariffaria.
Comunità locali e Territorio	Cittadini del territorio; Associazioni e Comitati; Media	Educazione: programmi di educazione Scuola Primaria, Scuola Secondaria di Primo Grado, Scuola Secondaria di Secondo Grado. Attività di Comunicazione e sensibilizzazione. Organizzazione e partecipazione ad eventi (Lunedì dell'acqua ed altri). Attività promozionali. Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa
Ambiente	Associazioni; Tecnici ed esperti di settore; Rappresentanti di Enti ed Istituzioni	Progetti di risparmio ed efficienza energetica. Riduzione perdite rete idrica. Educazione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali.



4.2 L'analisi di materialità

GRI103-1 GRI102-44 GRI102-47 GRI102-49

L'analisi di materialità è uno strumento importante per identificare le tematiche più rilevanti riferite alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale, coerentemente con il settore di attività. Tale analisi consente peraltro di definire i contenuti del Bilancio di Sostenibilità secondo i criteri di rendicontazione adottati: GRI Standard.

In termini di rendicontazione di sostenibilità, sono considerati materiali, ovvero rilevanti, quegli aspetti che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali della Società e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Coerentemente, l'analisi di materialità tiene in considerazione non solo il punto di vista dell'organizzazione ma anche quello degli stakeholder (lavoratori, sindacati, soci, utenti, fornitori, associazioni ambientaliste).

L'analisi effettuata dal gruppo di lavoro per la Sostenibilità, con il supporto dell'Università degli Studi di Brescia, attraverso un processo strutturato ha visto direttamente coinvolto il management della Società e i principali stakeholder.

Il processo di analisi di materialità ha previsto quattro fasi:

- l'identificazione di tutti i potenziali aspetti materiali per Acque Bresciane attraverso l'analisi di documentazione aziendale, confronto con il settore di riferimento, ricerche sui media e su internet e standard/iniziative multi-stakeholder;
- la prioritizzazione degli aspetti da parte del Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane, che hanno valutato le singole tematiche dal lato aziendale, quali portavoce della visione della Società, e dal punto di vista degli stakeholder attribuendo una votazione su una scala da 1 a 4;
- l'approvazione da parte del gruppo di lavoro sulla Sostenibilità;
- la presentazione dell'analisi al Consiglio di Amministrazione.

La tabella riporta anche gli indicatori (GRI Standards) utilizzati per l'accountability (rendicontazione) dei temi materiali (criteri sulla base dei quali tali temi sono stati rendicontati – GRI Standard – in modo specifico).



Tema materiale	Perché il tema è materiale	GRI Standards	L'impatto
1. Trasparenza, chiarezza e completezza delle informazioni	La gestione di una risorsa scarsa nel contesto di un mercato regolamentato impone una particolare attenzione alla trasparenza verso gli utenti	417-1 417-2 417-3 418-1	Acque Bresciane Impatto diretto
2. Etica e integrità	La società è a totale controllo pubblico, a maggior ragione è fondamentale un sistema di gestione basato con forti connotazioni etiche	205-1 205-2 205-3 206-1	Acque Bresciane Impatto diretto
AMBIENTE			
Gestione del ciclo idrico			
3. Impatto sulla fonte di prelievo	L'acqua è una risorsa preziosa	Per il tema non vi sono GRI standard specifici. Il tema è stato trattato nel capitolo 2 del presente bilancio	Acque Bresciane /Comunità e territorio Impatto diretto/indiretto
4. Efficienza nella distribuzione (minimizzazione delle perdite)	L'acqua è una risorsa preziosa	Per il tema non vi sono GRI standard specifici. Il tema è stato trattato nel capitolo 2 del presente bilancio	Acque Bresciane /Comunità e territorio Impatto diretto/indiretto
5. Qualità delle acque potabili	La fornitura di acqua potabile di qualità è il primo servizio che Acque Bresciane deve garantire	416-1 416-2	Acque Bresciane /Comunità e territorio/Utenti Impatto diretto/indiretto



Tema materiale	Perché il tema è materiale	GRI Standards	L'impatto
6. Gestione delle acque reflue	Una gestione accorta delle acque reflue è fondamentale per la salvaguardia dell'ambiente	Per il tema non vi sono GRI standard specifici. Il tema è stato trattato nel capitolo 2 del presente bilancio	Acque Bresciane /Comunità e territorio/Utenti Impatto diretto/indiretto
Sostenibilità ambientale			
7. Consumi energetici	Utili per comprendere l'impatto ambientale complessivo di Acque Bresciane	302-1 302-3 305-1 305-2 305-4	Acque Bresciane /Fornitori Impatto diretto/indiretto
8. Biodiversità	La costruzione di una cultura della sostenibilità ambientale è uno degli obiettivi di Acque Bresciane	304-1 304-2 304-4	Acque Bresciane /Comunità e territorio Impatto diretto/indiretto
SOCIALE			
9. Gestione responsabile dei rapporti con i fornitori	Il tema degli approvvigionamenti incide sull'impronta sociale ed ambientale di Acque Bresciane	204-1 308-1 414-1	Acque Bresciane / Fornitori / Comunità e territorio Impatto diretto/indiretto
10. Sicurezza sul lavoro (prevenzione degli infortuni e formazione sulla sicurezza)	La gestione del ciclo idrico comprende numerose attività con un potenziale di rischio infortuni	404-1	Acque Bresciane /Lavoratori Impatto diretto

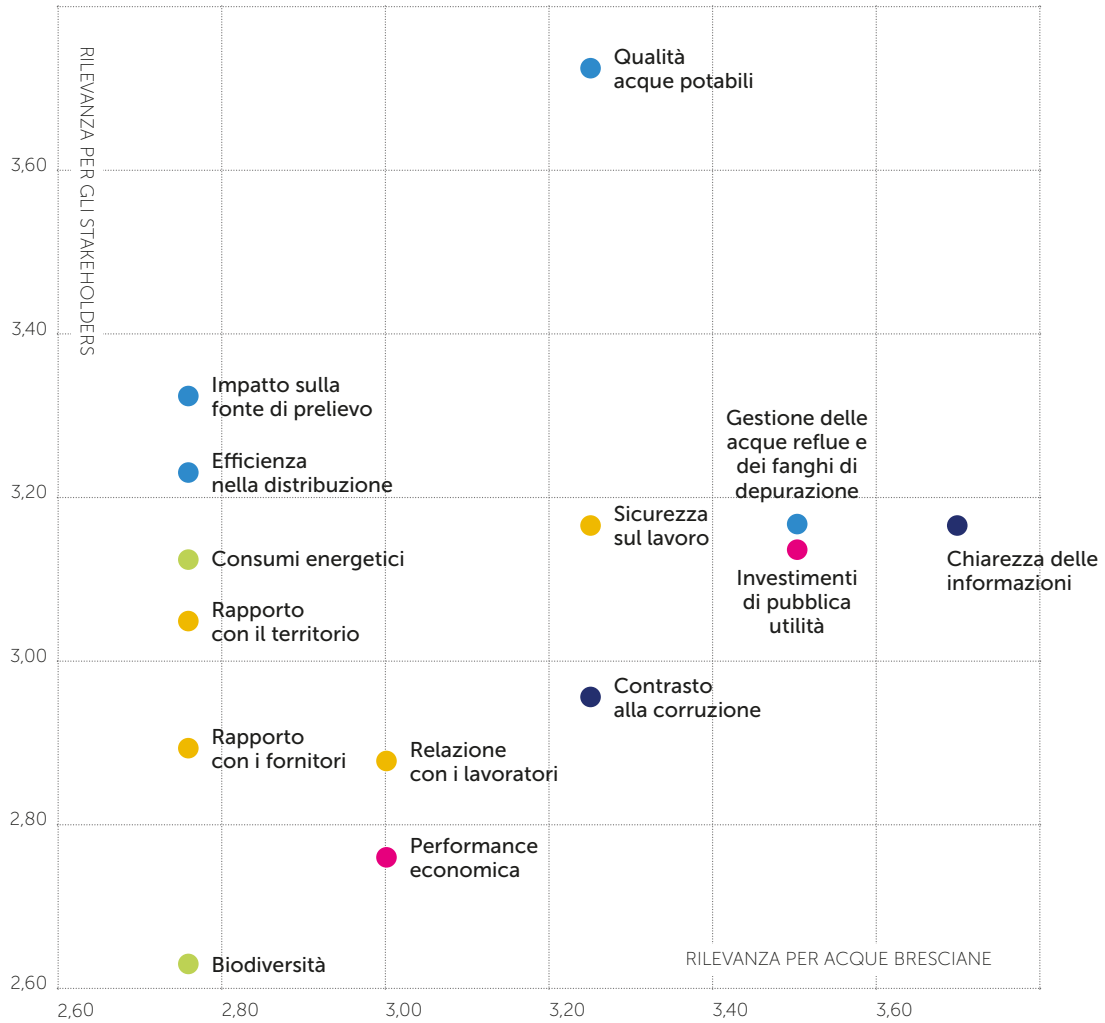


Tema materiale	Perché il tema è materiale	GRI Standards	L'impatto
11. Welfare aziendale e relazione con i lavoratori	Il benessere dei lavoratori è considerato centrale	201-3 401-2 401-3 403-2	Acque Bresciane /Lavoratori Impatto diretto
12. Rapporto con il territorio (iniziative con e per la comunità locale)	La società è a servizio del territorio	413-1 413-2	Acque Bresciane /Comunità e territorio Impatto diretto/indiretto
ECONOMICO			
13. Performance economica (distribuzione del valore aggiunto)	La sostenibilità economica è cruciale per garantire durabilità ad un servizio di qualità e agli investimenti necessari per migliorare la gestione del sistema idrico	201-1 201-2 201-2 201-4 203-2 204-1	Acque Bresciane / Fornitori / Comunità e territorio Impatto diretto/indiretto
14. Investimenti di pubblica utilità	La rete idrica abbisogna di continue manutenzioni e innovazioni al fine di migliorare la qualità delle acque e ridurre gli sprechi	203-1	Acque Bresciane / Clienti / Pubblica amministrazione Comunità e territorio Impatto diretto/indiretto



04 gli stakeholder e l'analisi di materialità

Il grafico riporta la matrice di materialità, spostandosi verso i quadranti in alto a destra aumenta l'importanza percepita dei temi individuati.

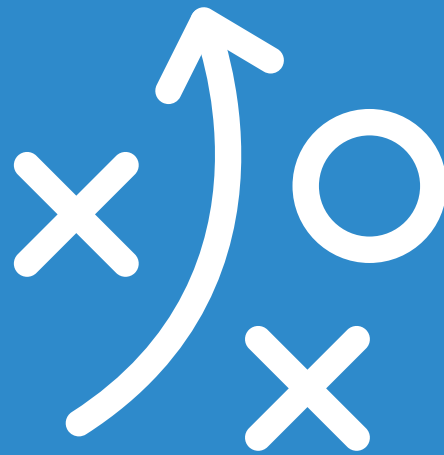






05

La sostenibilità economica



👉 5.1 Il valore
economico
generato
e distribuito

👉 5.2 Gli investimenti



5.1 Il valore economico generato e distribuito

GRI201-1 GRI201-2 GRI201-4 GRI204-1 GRI203-2 GRI204-1

Il prospetto del valore aggiunto rappresenta come la ricchezza economica prodotta da Acque Bresciane venga distribuita agli stakeholder evidenziando, quindi, gli impatti economici diretti prodotti dall'azienda. Inoltre, il valore aggiunto consente di collegare – attraverso il suo prospetto – il Bilancio di Sostenibilità al Bilancio di esercizio, in quanto riclassifica il valore economico presentato nel Bilancio di esercizio in funzione di come è stato distribuito agli stakeholder.

Acque Bresciane sta continuando la sua mission istituzionale di aggregazione di gestioni parcellizzate nella Provincia di Brescia. Il 2018 è il primo esercizio di piena gestione dei tre soggetti aggregatori principali ed è stato anche contraddistinto dall'incorporazione di nuove gestioni.

Nel 2018 Acque Bresciane ha realizzato ricavi per 75.504.000 euro, generando un valore aggiunto globale netto di 62.423.000 euro. L'esercizio in chiusura presenta, da un lato gli oneri di integrazione dei rami d'azienda, ma anche l'emersione delle prime sinergie derivanti dalla crescita delle economie di scala. Come previsto dal Piano d'Ambito, le tariffe sono state aumentate soprattutto per recuperare conguagli positivi per il gestore maturati in precedenti periodi. Nel confronto con l'esercizio precedente deve essere considerato il parziale sviluppo del conto economico influenzato dalla decorrenza dei conferimenti dei rami d'azienda integrati. Per una analisi completa dell'andamento economico e finanziario della gestione si rimanda alla lettura del Bilancio di esercizio.

Il valore aggiunto prodotto dalla Società è in larga parte distribuito ai propri stakeholder: dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione e finanziatori ed in parte reinvestito. La Società, fin dalla sua costituzione, non distribuisce dividendi, con lo scopo di rafforzare progressivamente il proprio patrimonio al fine di sostenere l'importante programma degli investimenti previsti dal Piano Economico Finanziario della concessione.

L'equilibrio economico e finanziario di lungo periodo è garantito dal flusso dei ricavi generato dalla gestione ed assistito anche da opportuni meccanismi di sostegno agli investimenti, come previsto dal sistema di regolazione tramite l'alimentazione del Fondo Nuovi Investimenti. Interventi di riorganizzazione generale del servizio incideranno nei prossimi anni nelle priorità del territorio servito;



il principale sarà il rifacimento integrale del sistema di fognatura e depurazione dei comuni rivieraschi del lago di Garda, che sarà oggetto di contribuzione pubblica. La concertazione di questi elementi renderà il progetto di lungo periodo della società sostenibile anche per garantire al territorio il miglioramento di qualità e continuità del servizio.

Il prospetto seguente evidenzia la creazione del valore aggiunto di Acque Bresciane nell'anno 2018 e la sua redistribuzione tra gli stakeholder coinvolti nella gestione tipica (valorizzazione del capitale produttivo, naturale e relazionale), tra il personale della Società (valorizzazione del capitale umano e sociale), tra gli stakeholder finanziari (valorizzazione del capitale finanziario) e quello trattenuto all'interno dell'Azienda. In particolare, la Società reinveste il 3,7% del valore aggiunto netto generato, mentre distribuisce il restante 96,3% ai propri stakeholder.

La quota maggiore di valore è distribuita ai fornitori territoriali (65,9%), seguiti dai dipendenti (19,9%), dalla comunità locale (3,9%), dai finanziatori (3,0%) e dalla Pubblica Amministrazione (3,7%).

	2018*	% VA	2017 (8 mesi)*	% VA
Ricavi dalle vendite	75.504.064		30.630.276	
Ricavi/oneri da attività finanziarie	322.269		101.648	
Altri ricavi e oneri	42.453		40.023	
Valore aggiunto globale lordo	75.783.879		30.771.946	
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	13.360.431		4.981.453	
Valore aggiunto globale netto	62.423.448	100,0%	25.790.494	100,0%
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	41.119.052	65,9%	15.577.339	60,4%
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	12.428.308	19,9%	5.039.059	19,5%
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	1.848.698	3,0%	994.576	3,9%
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	2.278.555	3,7%	897.074	3,5%
Contributi al territorio	2.436.234	3,9%	1.549.453	6,0%
Valore economico distribuito	60.110.847	96,3%	24.057.502	93,3%
Utile netto	2.312.601		1.732.992	
Valore economico da ridestinare ad investimenti	2.312.601	3,7%	1.732.992	6,7%

* Valori espressi in euro.

Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione

Nel corso dell'esercizio 2018 Acque Bresciane ha ricevuto contribuzioni per il proprio programma degli investimenti per l'adeguamento della rete di acquedotti e fognatura come previsto dal Piano d'Ambito un importo di euro 9,2 milioni, considerando anche il valore incassato dalla società del Fondo Nuovi In-



vestimenti che, quindi, pur determinato dal sistema di regolazione è stato pagato dall'utenza. I contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione sono di seguito riepilogati:

Contributi	2018*	2017*
ATO provincia di Brescia	5.368.743	
Comuni	54.000	
Fondo Nuovi investimenti tariffa	3.766.716	999.945
Totale contributi conto impianto	9.189.459	999.945
Regione Lombardia		46.721
Totale contributi conto esercizio		46.721

* Valori espressi in euro.

Gli effetti sul territorio

Il valore distribuito interessa in misura significativa, in particolare per fornitori e dipendenti, il territorio e la comunità di riferimento di Acque Bresciane, contribuendo a garantire una ricaduta positiva sull'economia e sugli operatori del territorio di riferimento.

Si evidenzia come la distribuzione di valore a fornitori locali debba tener conto della natura giuridica di Acque Bresciane e delle conseguenti modalità di assegnazione delle forniture, della tipologia di servizio erogato e della normativa di riferimento.

Le attività affidate ai fornitori suddivise in base alla provenienza territoriale del fornitore sono così suddivise:

Ripartizione geografica	Lombardia*	Resto Italia*	Totale*
Esercizio	34.605.329	3.478.027	38.083.357
Investimenti	15.187.745	5.378.718	20.566.463
Totale	49.793.074	8.856.746	58.649.820

* Valori espressi in euro.

La società collabora fortemente con il territorio, in cui insistono competenze tecniche e professionali, oltre che effettive capacità operative che sono messe a disposizione con continuità al miglioramento ed ampliamento delle infrastrutture idriche. La concentrazione di ricadute sul territorio dell'intensa attività operativa e di investimento della società è da considerarsi uno stabilizzatore economico locale oltre che un elemento di propulsione dello sviluppo anche di conoscenze e competenze.



L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici

L'impatto prodotto dal fenomeno globale dei cambiamenti climatici è elemento di attenzione data la vocazione alla sostenibilità di lungo periodo della società. La configurazione impiantistica della società comunque non è particolarmente soggetta a fenomeni atmosferici di forte entità e pertanto non sono stati individuati fattori di priorità nella copertura dell'integrità del patrimonio aziendale o per eventuali danni ad utenti o ad altre infrastrutture del territorio nel piano degli interventi programmati.

Pur nel contesto di relativa sicurezza sono comunque oggetto di analisi e discussione con l'ufficio d'ambito l'individuazione di scenari che possano far emergere fattori di rischio specifici allo scopo di modificare, eventualmente, il piano degli interventi non appena fosse ritenuto opportuno.

Per anticipare eventuali problemi futuri e per ridurre al minimo lo spreco della risorsa acqua, un'attenzione particolare è focalizzata in modo specifico sul progressivo miglioramento dell'efficienza ed ammodernamento della rete idrica, allo scopo di ridurre il livello delle perdite/dispersioni di acqua.

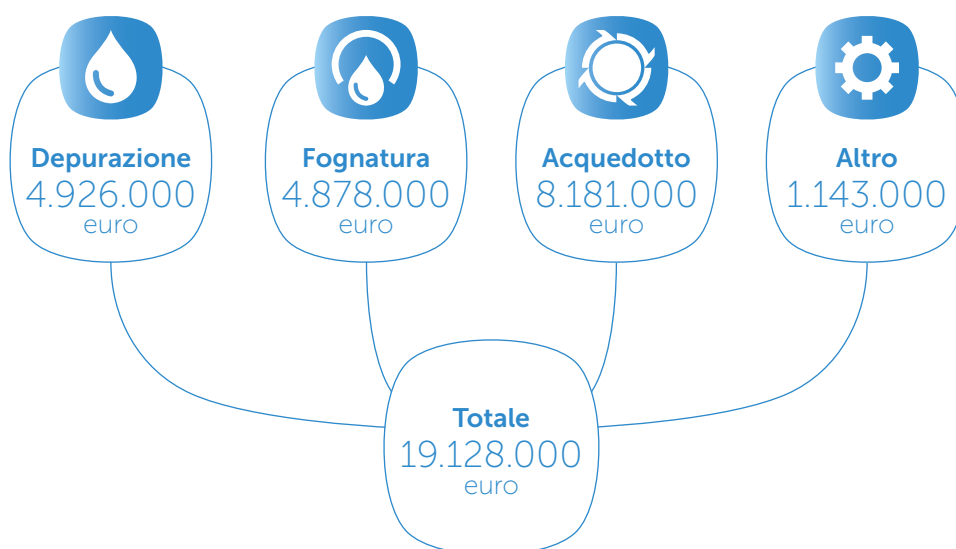
Non c'è dubbio che in un orizzonte temporale di lungo periodo sarà opportuno prevedere integrazioni al piano d'Ambito per la realizzazione di infrastrutture dedicate allo stoccaggio della risorsa idrica se continuerà, anche a livello locale, il trend di crescita della temperatura media.



5.2 Gli investimenti

GRI203-1 GRI203-2

Durante l'anno 2018 sono stati contabilizzati investimenti pari a 19.128.000 euro, così ripartiti:



Gli investimenti contabilizzati risultano diversi rispetto a quelli previsti principalmente a causa di alcune dilazioni temporali dell'iter approvativo/autorizzativo/progettuale. Il Piano degli Investimenti 2018 prevedeva la realizzazione di un monte investimenti pari a 33.138.200 euro, nell'ambito di un più complesso quadro di investimenti pianificato su scala quadriennale, cioè dal 2016 al 2019, per complessivi 91.967.600 euro (33.799.598 dei quali dedicati al settore acquedotto e 58.168.002 dedicati al settore fognatura e depurazione).

Il valore medio degli investimenti per abitante nelle aree gestite da Acque Bresciane, calcolato sulla base del Piano degli Investimenti 2018 approvato, si attestava attorno ai 66,28 euro per abitante all'anno, rispetto ai 43,89 euro medi pianificati a livello nazionale per l'anno 2018 (fonte: ARERA).



Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo degli investimenti pianificati per il 2018 per aree e comparti:

Area gestionale	Servizio	Anno 2018*
AREA OVEST	Depurazione	9.340.000
	Fognatura	3.600.000
	Acquedotto	8.070.000
	Altro	500.000
	Totale	21.510.000
AREA EST	Depurazione	2.362.500
	Fognatura	3.516.700
	Acquedotto	4.929.000
	Altro	820.000
	Totale	11.628.200
Totale Acque Bresciane		33.138.200

* Valori espressi in euro.

La differenza fra l'entità degli investimenti pianificati e quelli realizzati è dovuta nello specifico al ritardo sul completamento dell'iter progettuale ed autorizzativo/amministrativo di alcuni dei progetti principali (estendimenti fognari ed eliminazione terminali non depurati a Borgo S. Giacomo, collettore Angolo Terme-Darfo Boario Terme, costruzione del depuratore di Barbariga, ampliamento del depuratore di Pozzolengo) ed al ritardo rispetto all'esecuzione dei lavori per alcuni interventi consistenti (collettore Urago d'Oglio-Rudiano, manutenzione straordinaria della condotta sublacuale Toscolano Maderno-Torri del Benaco, collettore di gronda Nord dalle Frazioni Gaino e Pulciano di Toscolano Maderno, ampliamento del depuratore di Paratico).

Il Piano degli Investimenti 2018 era così strutturato:

- Piano degli Investimenti area ex-Acque Ovest Bresciano 2 (piano approvato 2016/2019);
- Piano degli Investimenti area ex-Garda Uno (piano approvato 2016/2019);
- Piano degli Investimenti area ex-Sirmione Servizi (piano approvato 2016/2019);
- Piano degli Investimenti area Valle Camonica (piano approvato 2016/2019);



- aggiornamento temporale ed economico del piano approvato 2016/2019 da parte delle due aree tecniche Ovest ed Est;
- principali priorità (note) delle ex gestioni in economia;
- nuove priorità per esigenze straordinarie;
- priorità per disponibilità di nuovi contributi a fondo perduto.

Il Piano degli Investimenti 2018 è stato elaborato tenendo conto delle priorità dettate dal Piano d'Ambito ed è stato quindi redatto come naturale prosecuzione degli interventi già in corso nell'anno 2017 nei settori della fognatura e depurazione, dando priorità ad interventi collegati all'eliminazione degli scarichi non depurati ed all'estensione delle reti fognarie nelle zone non servite; interventi per la quasi totalità ricompresi tra quelli necessari al superamento delle problematiche legate alla procedura di infrazione UE n. 2014/2059 in relazione a non conformità alla Direttiva UE n. 271/91 in tutti e 15 gli agglomerati urbani.

La seconda priorità è stata data ad interventi relativi al superamento dei casi di criticità in termini di dotazione idrica, sia di natura qualitativa sia quantitativa e sono stati previsti inoltre interventi di rifacimento/sostituzione delle reti di acquedotto e fognatura e la manutenzione straordinaria degli impianti.

Il Piano degli Investimenti 2018, oltre ad importanti interventi di manutenzione straordinaria su reti ed impianti, prevedeva di sostenere i seguenti investimenti principali:

- impianto per la rimozione del ferro dal pozzo idropotabile di via Breda a Travagliato;
- nuovi tronchi della rete fognaria comunale di Moniga del Garda;
- estensione dei sottoservizi nella località Prabione di Tignale;
- eliminazione scarichi non depurati ed estensione della rete fognaria nelle zone non servite a Rovato;
- collettamento fognario tra i Comuni di Urago d'Oglio e Rudiano;
- lavori sull'impianto di depurazione di Peschiera del Garda;
- realizzazione di un nuovo impianto di depurazione a Lonato del Garda in località Centenaro;
- ampliamento del depuratore di Paratico.

A completamento del quadro di investimenti pianificato su scala quadriennale (2016/2019) il Piano degli Investimenti 2019, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane, prevede la realizzazione nel 2019 di un monte investimenti pari a 48.044.087 euro.



Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo degli investimenti pianificati per il 2019 per aree e comparti:

Area gestionale	Servizio	Anno 2019*
AREA OVEST	Depurazione	10.985.737
	Fognatura	6.037.069
	Acquedotto	12.353.784
	Altro	0
	Totale	29.376.589
AREA EST	Depurazione	3.011.597
	Fognatura	7.524.193
	Acquedotto	7.701.708
	Altro	430.000
	Totale	18.667.498
Totale Acque Bresciane		48.044.087

* Valori espressi in euro.

Il Piano degli Investimenti 2019 è così strutturato:

- prosecuzione/completamento degli investimenti relativi al biennio 2018/2019;
- aggiornamento del Programma degli Interventi 2018/2019 legato alla Regolazione della Qualità Tecnica (RQTI) inviato ad ARERA nel mese di luglio 2018;
- principali priorità ex-gestioni in economia e nuove acquisizioni;
- nuove priorità per esigenze straordinarie;
- priorità per disponibilità di nuovi contributi a fondo perduto.

Il Piano degli Investimenti 2019 prevede di sostenere i seguenti investimenti principali:

- ampliamento del depuratore di Paratico;
- collettamento fognario tra i Comuni di Urago d'Oglio e Rudiano;
- eliminazione scarichi non depurati ed estensione della rete fognaria nelle zone non servite a Rovato;
- collettamento di Angolo Terme a Darfo Boario Terme;
- nuovo pozzo a Villachiara;
- eliminazione scarichi non depurati a Leno;



- manutenzione straordinaria della condotta sublacuale Toscolano Maderno-Torri del Benaco;
- lavori sull'impianto di depurazione di Peschiera del Garda;
- realizzazione di un nuovo impianto di depurazione a Lonato del Garda in località Centenaro.

ACQUEDOTTO

Investimenti ricorrenti impianti acquedotto

Nel corso del 2018 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 1.335.900 euro, relativi a manutenzioni straordinarie di impianti di captazione, potabilizzazione e distribuzione, interventi per la qualità e la quantità dell'acqua al consumo umano, interventi per garantire la continuità del servizio di distribuzione ed interventi per la messa in sicurezza civile ed elettrica degli impianti nei territori gestiti.

Investimento complessivo:	1.335.900 euro
----------------------------------	-----------------------

Investimenti ricorrenti reti acquedotto

Rifacimento reti acquedotto | Nel corso del 2018 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 2.256.700 euro, per rifacimento reti acquedotto (rifacimento reti acquedotto ammalorate, rifacimento reti acquedotto fibrocemento e sostituzione reti obsolete) nei territori gestiti, contribuendo al pluriennale piano di miglioramento della qualità del servizio e di riduzione delle percentuali di perdita di rete.

Investimento complessivo:	2.256.700 euro
----------------------------------	-----------------------

Estendimento reti acquedotto | Nel corso del 2018 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 378.400 euro, per estendimento reti acquedotto nei territori gestiti, contribuendo all'aumento della popolazione servita da pubblico acquedotto.

Investimento complessivo:	378.400 euro
----------------------------------	---------------------

Investimenti puntuali rilevanti acquedotto

Impianto per la rimozione del ferro dal pozzo idropotabile di via Breda a Travagliato | A dicembre 2018 sono terminati i lavori, iniziati a novembre 2018, per la realizzazione di un nuovo impianto per la rimozione del ferro dal pozzo idropotabile di via Breda a Travagliato; pozzo al servizio dell'intero acquedotto comunale.

Investimento complessivo:	130.000 euro
----------------------------------	---------------------





FOGNATURA E DEPURAZIONE

Investimenti ricorrenti reti fognarie

Rifacimento reti fognarie | Nel corso del 2018 sono stati eseguiti lavori, pari a complessivi 1.194.900 euro, per rifacimento reti fognarie nei territori gestiti, contribuendo alla riduzione delle percentuali di perdita di rete.

Investimento complessivo:	1.194.900 euro
----------------------------------	-----------------------

Estendimento reti fognarie | Nel corso del 2018 sono stati eseguiti lavori, pari a complessivi 693.600 euro, per estendimento reti fognarie nei territori gestiti, contribuendo anche all'aumento della copertura fognaria degli agglomerati in relazione alle disposizioni della Direttiva UE n. 271/91.

Investimento complessivo:	693.600 euro
----------------------------------	---------------------

Investimenti ricorrenti impianti depurazione

Nel corso del 2018 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 183.500 euro, relativi a manutenzioni straordinarie delle opere elettromeccaniche e civili, per adempimenti a prescrizioni autorizzative e modalità di campionamento scarichi dei depuratori, nei territori gestiti.

Investimento complessivo:	183.500 euro
----------------------------------	---------------------

Investimenti puntuali rilevanti fognatura e depurazione

Nuovi tronchi della rete fognaria comunale di Moniga del Garda | A febbraio 2018 sono stati avviati i lavori per la realizzazione di 1.991 metri di nuove tubazioni fognarie, suddivise in 12 tratti, per implementare la rete a servizio del Comune di Moniga del Garda (conclusione prevista lavori: giugno 2019).

Investimento complessivo:	500.000 euro
----------------------------------	---------------------

Estendimento dei sottoservizi nella località Prabione di Tignale | A febbraio 2018 sono stati avviati i lavori per la realizzazione di nuove tubazioni fognarie (ed in parte di acquedotto) per implementare la rete a servizio della località di Prabione di Tignale (conclusione prevista lavori: aprile 2019).

Investimento complessivo:	349.600 euro
----------------------------------	---------------------

Eliminazione scarichi non depurati ed estendimento della rete fognaria nelle zone non servite a Rovato | Nel corso del 2018 sono proseguiti i lavori iniziati



a luglio 2017, per complessivi 979.900 euro, necessari all'eliminazione di alcuni scarichi non depurati e per l'estendimento della rete fognaria nelle zone non servite da pubblica fognatura nell'agglomerato di Rovato, per una lunghezza stimata di circa 27 km, finalizzati alla risoluzione delle problematiche legate alla procedura di infrazione UE n. 2014/2059 (conclusione prevista lavori: dicembre 2024).

Investimento complessivo: **12.934.900 euro**

Collettamento fognario tra i Comuni di Urago d'Oglio e Rudiano | Ad aprile 2018 sono partiti i lavori finalizzati alla realizzazione di un collettore fognario di 3,5 km per dismettere l'impianto di depurazione comunale di Urago d'Oglio e collettare i reflui al depuratore intercomunale di Rudiano (conclusione prevista lavori: settembre 2019).

Investimento complessivo: **2.274.300 euro**

Lavori sull'impianto di depurazione di Peschiera del Garda | A febbraio 2018 sono stati avviati i lavori per la realizzazione di un nuovo impianto di disidratazione, composto da una centrifuga e da tutte le apparecchiature annesse da installare all'interno del locale filtropresse, oltre ad interventi di manutenzione straordinaria dell'impianto di sollevamento (conclusione prevista lavori: maggio 2019).

Investimento complessivo: **688.800 euro**

Realizzazione di un nuovo impianto di depurazione a Lonato del Garda in località Centenaro | A luglio 2018 sono partiti i lavori di potenziamento dell'impianto di depurazione esistente in previsione della dismissione dell'attuale sistema attraverso la realizzazione di un nuovo impianto localizzato in zona adiacente (conclusione prevista lavori: giugno 2019).

Investimento complessivo: **860.000 euro**

Ampliamento del depuratore di Paratico | Nel corso del 2018 sono proseguiti i lavori iniziati ad aprile 2017, per complessivi 2.779.000 euro, di ristrutturazione ed ampliamento del depuratore di Paratico sino ad una potenzialità di progetto di 90.000 Abitanti Equivalenti; impianto consortile al servizio di tutti i comuni del Lago d'Iseo, complessivamente 26 comuni nelle provincie di Bergamo e Brescia (conclusione prevista lavori: settembre 2019).

Investimento complessivo: **8.000.000 euro**





06

Innovare per migliorare: guardiamo al futuro

GRI203-1



👉 6.1 Telecontrollo

👉 6.2 WebGis

👉 6.3 Piani
di sicurezza
dell'acqua

👉 6.4 Modellazione
del collettore
circumlacuale



06 innovare per migliorare: guardiamo al futuro

Bilancio di Sostenibilità, economia circolare, sviluppo sostenibile, innovazione sostenibile, sono oramai considerati punti cardine in ogni settore, e soprattutto in settori come quello in cui opera Acque Bresciane, pare impensabile non perseguirli.

Innovazione nasce dall'analisi retrospettiva di quanto fino ad ora fatto, con un'attenzione particolare al risparmio energetico e di materia, al miglioramento delle tecnologie, per un uso più responsabile ed efficiente delle risorse acqua, alla raccolta e al trattamento dei reflui prodotti al fine di valutarne il loro riutilizzo.

Acque Bresciane, nel corso del 2018, ha perseguito gli obiettivi che si era prefissata e posto le basi per un percorso di crescita che la vedranno coinvolta nel prossimo futuro, ponendo nell'obiettivo 6 dell'agenda 2030 la propria sfida innovativa: garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua, anche tramite percorsi di ricerca e sviluppo in collaborazione con le più importanti università italiane.

Di seguito riportiamo i progetti di miglioramento più significativi.



“Sono la passione e la curiosità
a guidare l'innovazione”.

(Dan Brown)



6.1 Telecontrollo

Acque Bresciane prosegue con l'attività di sviluppo del telecontrollo con continui aggiornamenti e nuove installazioni di RTU in campo. Il sistema di telecontrollo permette:

- 1 di controllare gli impianti a livello di telemetria, supervisione, telegestione e teleallarme
- 2 di intervenire in tempi brevi in caso di malfunzionamenti, anche in regime di reperibilità;
- 3 di eseguire un controllo energetico degli impianti per valutazioni di processi di risparmio energetico;
- 4 di acquisire e memorizzare dati statistici sia a livello numerico che di trend al fine di poter effettuare interventi di ottimizzazione gestionale;
- 5 di forzare l'avviamento o l'esclusione di pompe o altre utenze per necessità di continuità di servizio;
- 6 di eseguire analisi per la distrettualizzazione reti acquedotto con acquisizione di pressione e portata installati nei punti critici delle reti;
- 7 di ottimizzare gli interventi di manutenzione, e i relativi costi, tramite i dati di funzionamento e anomalia delle varie utenze in campo.

Alcuni impianti dell'area Est non sono dotati di telecontrollo ma sono dotati di dispositivi di teleallarme, che consentono di avvisare il personale interno in caso di guasti o malfunzionamenti sugli impianti, in modo da poter intervenire tempestivamente per risolvere le problematiche riscontrate. Questi dispositivi però non consentono di acquisire dati di processo e, quindi, di analizzarne l'andamento nel tempo. Per l'area Est il servizio di telecontrollo è in outsourcing, affidato alla società Garda Uno S.p.A.

Nel corso del 2018 in area Ovest è iniziato il percorso di implementazione del nuovo sistema SCADA, che consente di monitorare, gestire e colloquiare con i



diversi sistemi periferici di telecontrollo degli impianti dislocati sul territorio. Gli obiettivi per l'anno 2019 sono il completamento del passaggio in area Ovest e l'installazione dello stesso sistema anche per l'area Est in modo da uniformare e internalizzare la gestione del servizio.

A fine 2018 AB Ovest telecontrolla



A fine 2018 AB Est telecontrolla





6.2 WebGis

Il WebGis è il software che consente la visualizzazione dei dati cartografici georeferenziati relativamente alle reti e agli impianti in gestione, contenuti nel Database cartografico come da linee guida della Regione Lombardia. La struttura del WebGis è suddivisa in tematismi, i quali possono essere variamente articolati e con tale strumento è possibile mettere in relazione spazi e servizi localizzati del territorio in gestione. Allo stato attuale i tematismi vengono aggiornati opportunamente, sulla base delle informazioni ricevute dal personale operativo e resi fruibili il giorno successivo.

I dati elaborati riguardano il servizio idrico integrato (rete acquedotto, rete fognatura e depurazione) dei quali è possibile conoscere, per ogni parte del territorio, la presenza e la localizzazione georeferenziata con elevati livelli di precisione.

Nel corso dell'anno 2018 sono state inserite le reti dei nuovi comuni della Valle Camonica, di Roccafranca nonché 12 reti acquedottistiche dei comuni dell'area Est. Si prevede il completamento del lavoro per i restanti comuni dell'area Est entro giugno 2019.

Contestualmente, nel corso del 2019, sarà avviato un tavolo di lavoro per l'implementazione del portale GIS per l'esigenza di disporre a medio termine di uno strumento più efficace per la gestione delle reti, per l'elaborazione dei dati e per un'efficace organizzazione dell'attività al fine di rispettare le disposizioni dell'ARERA sulla Qualità Tecnica.

 **3.300 km**
DI RETE ACQUEDOTTO INSERITI

 **2.155 km**
DI RETE FOGNARIA INSERITA

 **13.070**
CAMERETTE DELLA RETE ACQUEDOTTO

 **12.950**
CAMERETTE DELLA RETE FOGNARIA



6.3 Piani di sicurezza dell'acqua

Acque Bresciane ha avviato nel 2017 l'attività di elaborazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) dei sistemi idropotabili con lo scopo di prevenire e gestire eventuali rischi, dalla captazione alla rete di distribuzione. La valutazione del rischio relativa alla filiera idrica è stata introdotta a livello legislativo, per la prima volta in Italia, dal D.M. del 14.06.2017 quale recepimento delle direttive comunitarie (revisione della Direttiva 98/83/CE e della Direttiva 2013/51/Euratom) e si basa sui principi generali stabiliti dalle "Linee guida per la valutazione e gestione del rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano secondo il modello dei *Water Safety Plans* pubblicate dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS) nel 2014.

Ciascun PSA viene sviluppato da un team multidisciplinare specifico, costituito da personale tecnico interno, da rappresentanti degli enti di controllo (ATS e Ufficio d'Ambito) e di protezione ambientale (ARPA Dipartimento di Brescia), delle Università (Università Milano Bicocca e Università degli studi di Brescia) e dei Comuni e altri collaboratori esterni.

La valutazione di rischio riguarda sia le infrastrutture che costituiscono i sistemi idropotabili (impianti e reti), sia i corpi idrici da cui si preleva l'acqua destinata al consumo umano, identificando anche le fonti di pressione ambientale che possono impattare sulla qualità delle acque emunte. Al fine di rendere fruibili i dati utilizzati per la costruzione della matrice di rischio è stato creato uno spazio virtuale, o *Cloud*, di archiviazione e condivisione con tutti i membri del *team*.

Un aspetto importante per lo sviluppo dei PSA è l'attività di formazione del personale coinvolto: nel mese di luglio 2018 Acque Bresciane ha partecipato al "Corso di Formazione Nazionale per *Team leader* e Formatori di *team leader* per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) nella filiera idro-potabile", promosso dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità. Le ricadute applicative dei PSA, riscontrate nell'esperienza finora maturata, sono state presentate nel mese di novembre 2018 al convegno "Acqua potabile: nuova Direttiva Europea, *Water Safety Plans* e nuove sfide" all'interno della fiera di Ecomondo tenutasi a Rimini.

Nel mese di dicembre 2018 è stato presentato all'ISS il PSA di Corte Franca, prima occasione di confronto a seguito della quale si intende sottoporre formalmente il Piano nel corso del primo semestre 2019.



6.4 Modellazione del Collettore circumlacuale

Acque Bresciane ha concordato una collaborazione di durata biennale con l'Università degli Studi di Brescia per un'analisi congiunta del funzionamento del tratto di collettore circumlacuale sulla sponda bresciana, attraverso la creazione di un modello matematico idrologico-idraulico del collettore principale e di due reti fognarie comunali. Tale studio, che si è concluso ad agosto 2018, è stato finalizzato all'individuazione delle criticità presenti e alla proposta di possibili soluzioni migliorative atte all'ottimizzazione dell'esercizio e alla riduzione dell'impatto ambientale.

L'attività di studio e modellazione del collettore ha fornito l'occasione per approfondire il tema delle infiltrazioni di acque parassite e per poter definire le priorità di intervento nell'attività di riduzione delle stesse che Acque Bresciane sta portando avanti. Il modello è stato utilizzato anche per calcolare che la completa eliminazione delle infiltrazioni porterebbe a un risparmio in termini di costi energetici di circa 50.000 euro all'anno e una riduzione dei volumi sfiorati del 17%.

Per caratterizzare i contaminanti presenti nelle acque piovane e nei reflui, sono stati installati due campionatori portatili in corrispondenza degli sfioratori di Corte Franca e Paratico per effettuare analisi di laboratorio. I risultati hanno mostrato l'evidenza del fenomeno del *first flush*, ovvero il lavaggio delle condotte durante la prima parte degli eventi meteorologici, per lo sfioratore di Corte Franca, ma non per quello di Paratico, infatti le portate che arrivano allo sfioratore di Paratico sono la somma degli ingressi di numerose reti secondarie comunali entranti nel collettore, quindi le concentrazioni non presentano un picco iniziale ma sono il risultato di una serie di picchi. Questo implica che eventuali sistemi di mitigazione sono più efficaci se posizionati su sfioratori delle reti comunali.

Sono state valutate alcune ipotesi di miglioramento dal punto di vista gestionale del funzionamento del collettore grazie all'utilizzo del modello, attuabili in seguito al completamento dei lavori di ampliamento del depuratore consortile di Paratico. Per esempio, è stato simulato il comportamento del collettore con diversi livelli di attivazione e spegnimento delle pompe nel sollevamento di Via Molino a Paratico: abbassando i livelli di 20 cm e 80 cm si otterrebbe una riduzione annua dei volumi sfiorati rispettivamente del 36% e del 66%.



Modellazione del collettore fognario circumlacuale del lago d'Iseo

Negli ultimi decenni la qualità dell'acqua del lago d'Iseo ha subito un forte deterioramento: si è passati da uno stato oligotrofico ad uno eutrofico



Obiettivo: ottimizzare il sistema di collettamento fognario per preservare la qualità del lago

CREAZIONE DEL MODELLO MATEMATICO CHE SIMULA IL COMPORTAMENTO IDRAULICO DEL COLLETTORE



Codici di calcolo: FLO-2D (modellazione idrologica e SWMM (modellazione idraulica)



INDIVIDUAZIONE DELLA CRITICITÀ DEL SISTEMA DI COLLETTAMENTO E DEI POSSIBILI INTERVENTI RISOLUTIVI



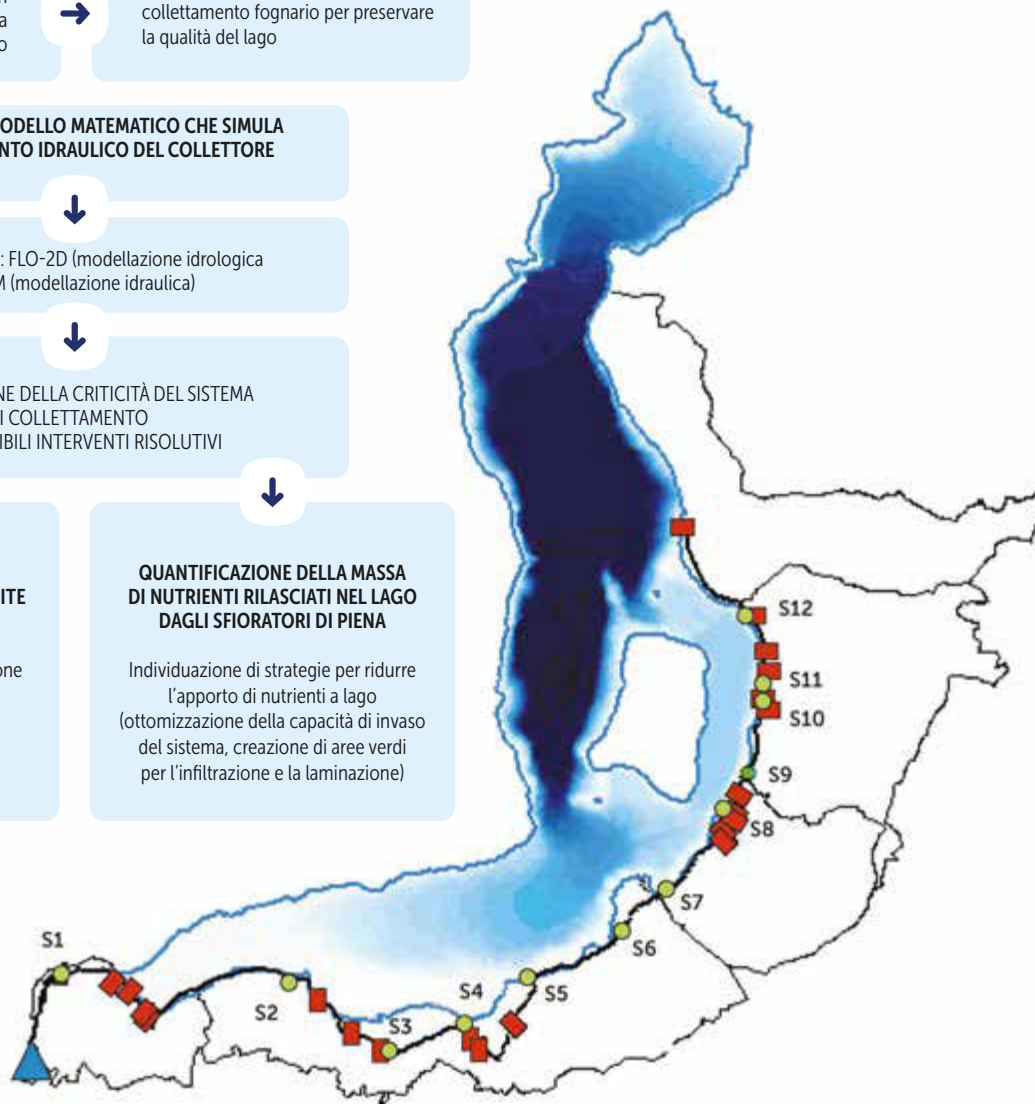
QUANTIFICAZIONE DELLE PORTATE DI ACQUE PARASSITE DA LAGO

Individuazione dei punti di immissione nelle condotte fognarie di acque parassite e definizione delle priorità di intervento per la loro eliminazione



QUANTIFICAZIONE DELLA MASSA DI NUTRIENTI RILASCIATI NEL LAGO DAGLI SFIORATORI DI PIENA

Individuazione di strategie per ridurre l'apporto di nutrienti a lago (ottimizzazione della capacità di invaso del sistema, creazione di aree verdi per l'infiltrazione e la laminazione)



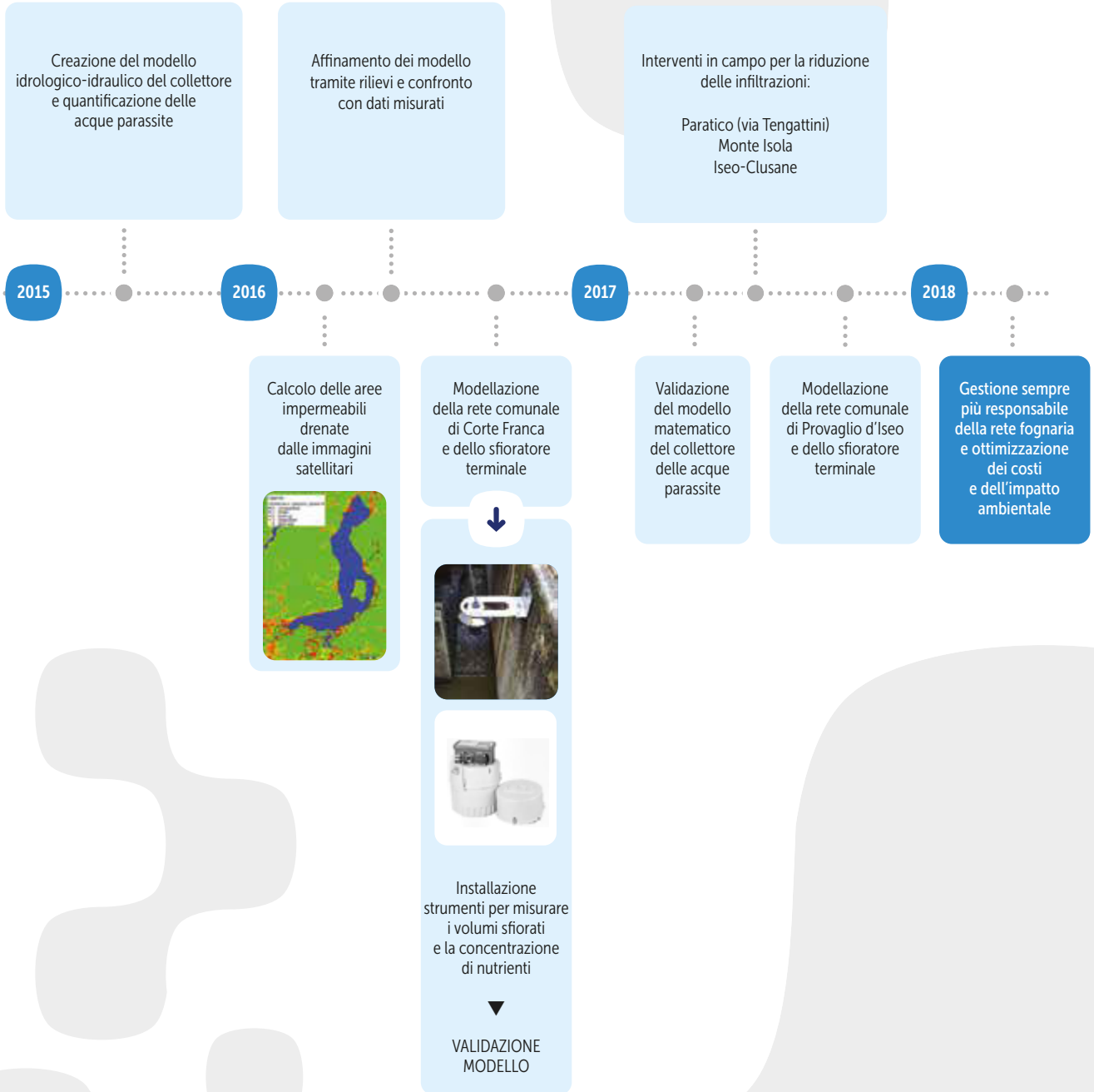
Legenda

- Stazione pompaggio
- Briglie
- Collettore principale della fogna
- WWTP1: Paratico

N.	Stazione di pompaggio	N.	Stazione di pompaggio
S1	PARATICO, VIA MOLINO	S7	SULZANO, VIA BATTISTI
S2	ISEO, VIA RISORGIMENTO	S8	SULZANO, VIA CARDONA
S3	ISEO, VIA COLOMBERA	S9	SALE MARASINO, PORTO INDUSTRIALE
S4	ISEO, VIA DEI MILLE	S10	SALE MARASINO, VIA KINZICA
S5	ISEO, VIA ANTONIOLI	S11	SALE MARASINO, VIA CURETTO
S6	ISEO, VIA GIOVANNI XXIII	S12	SALE MARASINO, VIA DANTE



06
innovare per migliorare:
guardiamo al futuro







07

Per l'ambiente



👉 7.1 Politica ambientale

👉 7.2 Consumi di energia ed emissioni

👉 7.3 I processi di efficientamento

👉 7.4 La tutela della biodiversità

👉 7.5 Gestione dei Rifiuti



7.1 Politica ambientale

GRI 103-2 GRI 103-3

La certificazione UNI EN ISO 14001:2015 e i rischi ambientali

Oltre agli impegni specifici relativi alla tutela dell'ambiente, la politica integrata, definisce, anche gli impegni assunti da Acque Bresciane a fornire un servizio di qualità agli utenti e quelli relativi alla tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori. La politica Integrata è stata aggiornata e approvata dall'alta Direzione di Acque Bresciane in data 22 giugno 2018 ed è disponibile al pubblico su sito di Acque Bresciane nella sezione certificazioni.

Acque Bresciane in veste di gestore unico del servizio idrico integrato fornisce servizi che per la loro natura sono legati indissolubilmente all'ambiente, ed è per questo che è da sempre molto attenta alla gestione dei rischi ambientali.

Sin dall'inizio delle sue attività di gestore unico Acque Bresciane adotta lo standard internazionale volontario di gestione ambientale UNI EN ISO 14001 e il sistema è certificato da un organismo di certificazione terzo accreditato. L'adozione dello standard ha permesso ad Acque Bresciane di accrescere la consapevolezza della propria influenza sull'ambiente e quindi di valutare con precisione i possibili impatti legati ai processi sotto il suo controllo. Questa valutazione è fondamentale per intraprendere le azioni necessarie a eliminarli o ridurli. Nel determinare i propri aspetti ambientali, Acque Bresciane ha considerato la prospettiva di ciclo di vita (life cycle perspective) dei servizi erogati, identificandone le fasi che possono essere sotto il proprio controllo o la propria influenza. Il Servizio Idrico Integrato viene analizzato in tutte le fasi del ciclo di vita secondo l'approccio "cradle to grave" a partire dall'approvvigionamento delle materie prime e di Produzione fino al Fine Vita.

Nelle tabelle di seguito si riporta una sintesi di come Acque Bresciane ha valutato le attività legate al servizio idrico integrato: acquedotto, fognatura e depurazione.



Acquedotto (ACQ)			
Fase	Attività	Impatti ambientali	
Fase a monte (Input)	Progettazione reti	Effetti sull'ambiente legati alle scelte di ubicazione e/o tecnologia di realizzazione di impianti e reti, connessi sia all'attività di progettazione che ai condizionamenti derivanti dall'acquisizione di nuovi impianti, dalle decisioni amministrative e urbanistiche degli Enti Locali coinvolti	
	Acquisizione nuovi impianti da comuni		
	Fornitura energia elettrica, esercizio e manutenzione quadro		
	Pratiche ottenimento autorizzazione al prelievo idrico/esercizio		
Fase principale (ACQ)	ACQ1	Impianti captazione (acqua sotterranea, sorgente, superficiale)	Consumi energetici per emungimento Perdite idriche in fase di captazione
	ACQ2	Accumulo (serbatoi compenso, sfioro, ...)	Consumi energetici
	ACQ3	Rilancio	Consumi energetici per l'esercizio delle centrali e per i pompaggi
	ACQ4	Impianti disinfezione e trattamento (chimico/fisico per metalli, osmosi/nitrati, filtrazione /sabbia), compreso in uno dei 3 precedenti	Impiego di prodotti chimici per il trattamento
Fase a valle (output)	Gestione della rete di distribuzione acqua potabile: manutenzione (programmata, straordinaria), es. sostituzione tratti di rete deteriorate, manutenzione pompe, manutenzione elettrica e antincendio	Consumi idrici (perdite rete)	
	Gestione dei rifiuti prodotti (impianti e manutenzione reti)	Rifiuti da manutenzione Fanghi dai processi di chiarificazione acque	



Fognatura (FGN)			
Fase		Attività	Impatti ambientali
Fase a monte (input)		Collettamento reflui da utenti	Effetti sull'ambiente legati alle scelte di ubicazione e/o tecnologia di realizzazione di impianti e reti, connessi sia all'attività di progettazione che ai condizionamenti derivanti dall'acquisizione di nuovi impianti, dalle decisioni amministrative e urbanistiche degli Enti Locali coinvolti
		Progettazione reti	
		Acquisizione nuovi impianti da comuni	
		Fornitura energia elettrica, esercizio e manutenzione quadro	
		Pratiche ottenimento autorizzazione esercizio impianti/scarico	
Fase principale (FGN)	FGN1	Ricezione reflui da utenze	===
	FGN2	Trasferimento refluo a impianti depurazione, mediante condotte e stazioni di rilancio	Consumi energetici
Fase a valle (output)		Manutenzione della rete fognaria: programmata, straordinaria (es. sostituzione tratti di rete deteriorate, manutenzione pompe, manutenzione elettrica e	Rifiuti da manutenzione
		Gestione mondiglie e rifiuti prodotti (grigliatura, pulizia reti	Mondiglie e rifiuti da pulizia reti



Depurazione (DEP)		
Fase	Attività	Impatti ambientali
Fase a monte (input)	Ricezione reflui da fognatura	Effetti sull'ambiente legati alle scelte di ubicazione e/o tecnologia di realizzazione di impianti e reti, connessi sia all'attività di progettazione che ai condizionamenti derivanti dall'acquisizione di nuovi impianti, dalle decisioni amministrative e urbanistiche degli Enti Locali coinvolti
	Trasporto a smaltimento dei fanghi provenienti dai piccoli impianti	
	Prelievo acqua industriale	
	Progettazione impianti	
	Acquisizione nuovi impianti da comuni	
	Fornitura energia elettrica, esercizio e manutenzione quadro	
	Pratiche ottenimento autorizzazione esercizio impianti e/o scarico	
Fase principale (DEP)	Trattamento reflui urbani (civili + industriali) nel rispetto dei limiti allo scarico (idrici, atmosfera come emissioni odorigene):	
	DEP1 1) Trattamento acque /primario/pretrattamenti	Consumi energetici
	DEP2 2) Trattamento acque /secondario/biologico	Utilizzo prodotti chimici per il trattamento dei reflui e dei fanghi
	DEP3 3) Trattamento acque / terziario/filtrazione + disinfezione	Emissioni in atmosfera
	DEP4 4) Trattamento fanghi / linea fanghi, possibile biogas	
	DEP5 5) Trattamento fanghi / produzione biogas	
Fase a valle (output)	Restituzione acqua depurata a ambiente (corpo idrico recettore)	Modifica portata corpo idrico recettore
	Trasporto e smaltimento finale dei fanghi con diverse modalità: riutilizzo diretto in agricoltura come ammendante, compostaggio o co-compostaggio con altre frazioni organiche per la produzione di compost	Emissioni in atmosfera
	Smaltimento in discarica, incenerimento	Emissioni in atmosfera Recupero energetico





7.2 Consumi di energia ed emissioni

GRI302-1 GRI 302-3 GRI305-1 GRI305-2 GRI 305-4

Energia

Il consumo di energia è uno degli aspetti più impattanti all'interno della gestione del servizio idrico integrato. Il settore acquedotto, in modo particolare, è il settore in cui i consumi sono rilevanti, in considerazione del fatto che la fonte di approvvigionamento idropotabile è la falda sotterranea o le acque di lago.

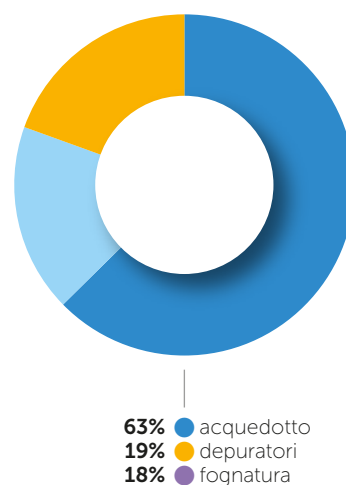
I consumi di energia di carburanti per autoveicoli sono relativi ai principali mezzi aziendali circolanti (autocarri leggeri inferiori ai 35 q.li), per un totale di 190 mezzi a gasolio. Le quantità di carburanti sono state stimate sulla base del chilometraggio effettuato, del costo sostenuto e del costo medio del carburante.

Nel 2018 Acque Bresciane ha utilizzato circa 67.082 MWh di energia elettrica pari a 12.544 tep (fattore di conversione 1 MWh = 0,187 tep) ossia **241.494 GJoule**.

Nel grafico viene evidenziata la ripartizione dei consumi di Energia Elettrica acquistata per il funzionamento degli impianti e della rete nel 2018.

Servizio	Consumi (GJ)
ACQUEDOTTO	151.249
FOGNATURA	43.170
DEPURATORI	47.063

Consumo EE per settori





Considerato che il gasolio risulta essere il carburante più impattante, si è assunto che tutti gli automezzi siano alimentati da detto combustibile per un consumo annuo pari a 167.061 litri di gasolio ossia 143,7 tep (fattore di conversione: 1000 litri = 0,86 tep) pari a 6.044 GJoule.

Servizio	Consumi (MWh)	Consumi (GJ)
1. ACQUEDOTTO	42.014	151.249
2. FOGNATURA	11.992	43.170
3. DEPURATORI	13.073	47.063
4. SEDI (edifici)	3	12
Somma servizi (1+2+3+4)	67.082	241.494

Mezzi	Consumi (l)	Consumi (GJ)
5. Carburante	167.061	6.044
TOTALE CONSUMI IN GJ(1+2+3+4+5)		247.538

I consumi indiretti di energia derivano principalmente dall'utilizzo del carburante per autotrazione dei fornitori ai quali sono affidati una parte dei servizi di manutenzione della rete di Acque Bresciane non rientrano nel perimetro della Società e non risultano al momento disponibili (non è stato altresì possibile effettuare adeguate stime per una loro coerente rendicontazione).

Per esprimere il parametro relativo all'intensità energetica riferita alla filiera acquedottistica si sono considerati tutti i consumi di energia elettrica:

- a) dai prelievi idrici dalle fonti di approvvigionamento;
- b) dai trattamenti, dai rilanci in rete e dai risollevarimenti in rete.

L'energia totale così ottenuta è stata parametrizzata in funzione del volume complessivo erogato nella rete idrica.

$$\text{consumo specifico (GJ/mc)} = \frac{\text{consumi EE GJ/ acqua immessa in rete mc}}{74.049.697} = \frac{151.249}{74.049.697} = 0.002$$



Per esprimere il parametro relativo all'intensità energetica riferita alla filiera depurazione acque non è stato possibile calcolare il dato in quanto non si ha a disposizione il volume complessivo depurato (l'acqua reimpressa nell'ambiente dagli impianti di depurazione non è puntualmente disponibile nei numerosi piccoli impianti mentre è disponibile negli impianti principali, Depurazioni Benacensi e Gandovere Depurazione, che però sono considerati fuori dal perimetro aziendale e quindi risulterebbe essere energia indiretta).

Emissioni

I dati riportati si riferiscono alle emissioni dirette (Scope 1 – GHG / Green House Gas) derivanti dai consumi di carburante per attività di supporto (automezzi) ed alle emissioni indirette (Scope 2 – GHG) originate dall'energia elettrica acquistata:

Emissioni dirette - Scope 1 (automezzi):

$$\begin{array}{l} 167.061 \text{ l} \\ \times 0,835 \text{ (kg/l)} \\ \times 3,17^* \end{array} = 442.202.114 \text{ gCO}_2\text{eq} = 442,2 \text{ tCO}_2\text{eq}$$

* Fattore metodo di Riferimento IPCC, modello COPERT ed analisi sperimentali ISPRA

Emissione indirette - Scope 2 (energia elettrica acquistata dalla rete):

$$\begin{array}{l} 67.082.000 \\ \text{Kwh} \times 435^{**} \end{array} = 29.180.670 \text{ gCO}_2\text{eq} = 29.180,7 \text{ tCO}_2\text{eq}$$

** Fattore emissivo LCA GHG consumi elettrici IT FEGHG LCA el IT-GSE i Elaborazione GSE gCO₂eq/kWh

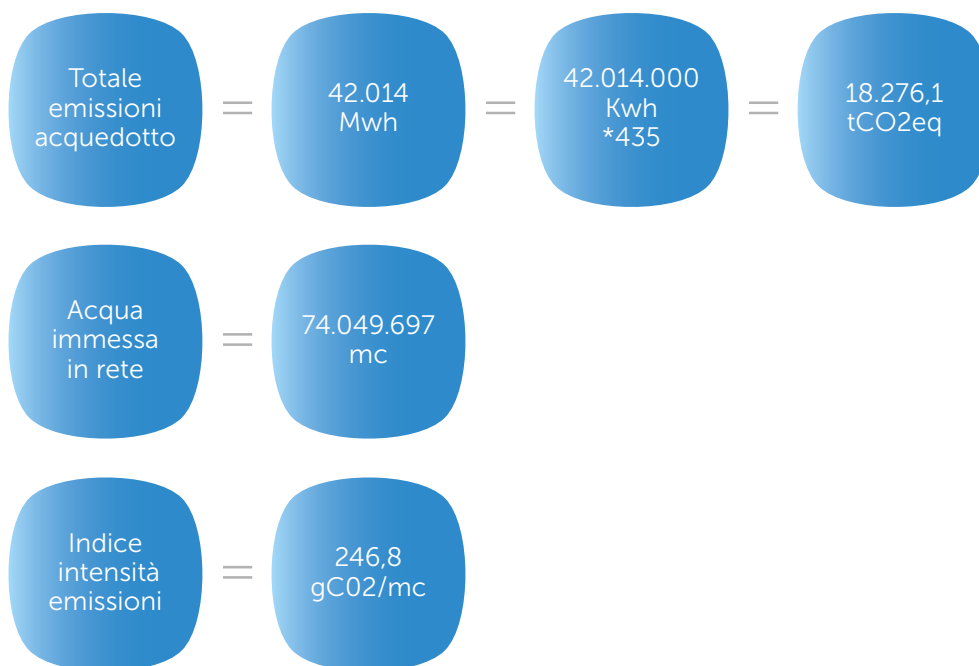
Totale emissioni (dirette ed indirette): 29.622,9 tCO₂eq

Non risultano al momento disponibili i dati inerenti le emissioni 'indirette' (Scope 3 - GHG) in quanto si tratta di dati fuori dal perimetro di riferimento di Acque Bresciane, in particolare legati alla 'catena di fornitura' (servizi di manutenzione effettuate da terzi).



In merito all'intensità delle emissioni il dato viene distintamente calcolato in relazione a:

Rete acquedotto - Emissioni prodotte per l'immissione in rete dell'acqua potabile prodotta che viene consegnata all'utente.



Per esprimere il parametro relativo all'intensità delle emissioni riferite alla filiera depurazione acque non è stato possibile calcolare il dato in quanto non si ha a disposizione il volume complessivo depurato.



7.3 I processi di efficientamento

GRI302-4

Acque Bresciane ha iniziato un percorso volto al progressivo efficientamento energetico dei propri processi, partendo da una attenta analisi dei consumi ed implementati attività sia nel settore acquedottistico che di fognatura. Facendo seguito alla sperimentazione iniziata lo scorso anno con l'installazione di sistemi che gestiscono il funzionamento della stazione di pompaggio per il mantenimento istantaneo della pressione minima al punto critico della rete di distribuzione, ed all'ottenimento di un risparmio energetico in tale nuova configurazione che si attesta intorno al 40% rispetto all'impianto tradizionale, sono stati effettuati altri pump audit su serbatoi e pozzi in gestione per valutare e misurare i risparmi energetici derivanti dalla sostituzioni/modifica dei sistemi di pompaggio. Inoltre, il mantenimento di un set point tale da garantire la pressione in rete costante evita il prodursi di colpi d'ariete diminuendo così anche le perdite.

Nel settore fognatura, invece, è iniziata la sperimentazione di pompe Concertor, che uniscono un sistema di controllo completamente integrato con l'efficienza del motore IE4 con inverter a bordo, l'idraulica N all'avanguardia nella tecnologia e diverse funzionalità intelligenti.

Nella realizzazione dei nuovi impianti, inoltre, vengono adottate scelte volte alla riduzione dei consumi energetici, grazie all'installazione di strumentazione di controllo nonché di macchine ad alta efficienza energetica.



7.4 La tutela della biodiversità

GRI304-1 GRI304-2 GRI304-4

La biodiversità è stata definita dalla *Convention on Biological Diversity* (CBD) come la varietà e variabilità di tutti gli organismi viventi inclusi negli ecosistemi acquatici, terrestri e marini e nei complessi ecologici di cui essi sono parte; essa include la diversità a livello genetico, specifico ed ecosistemico. Le interazioni tra gli organismi viventi e l'ambiente fisico danno luogo a relazioni funzionali che caratterizzano i diversi ecosistemi garantendo la loro resilienza, il loro mantenimento in un buono stato di conservazione e la fornitura dei cosiddetti servizi ecosistemici. I servizi ecosistemici e gli stock di risorse che la natura fornisce costituiscono dunque il nostro capitale naturale.

Poiché molti organismi ed habitat sono seriamente a rischio di estinzione a causa delle pressioni di origine antropica, è necessario adottare delle misure di protezione al fine di arrestare questa perdita irreversibile.



Natura 2000 è il nome dato alla rete ecologica istituita dall'Unione Europea e rappresenta il principale strumento della politica europea per la conservazione della biodiversità. Si tratta di una rete ecologica diffusa su tutto il territorio dell'Unione, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE (Direttiva Habitat), per garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari a livello comunitario, identificati sia dalla Direttiva Habitat sia dalla Direttiva Uccelli (2009/147/CE). Rete Natura 2000 si sviluppa in tutti i 28 Stati membri dell'Unione, sia sulla terra sia in mare; include Siti di Interesse Comunitario (SIC), Zone Speciali di Conservazione (ZSC) istituite dagli Stati Membri secondo quanto stabilito dalla Direttiva Habitat, e comprende anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) istituite ai sensi della Direttiva 79/409/CEE "Uccelli". Tra tutti i Paesi europei l'Italia è il più ricco di biodiversità, quello che in assoluto presenta il maggior numero di specie. Infatti, nel nostro paese vivono circa la metà delle specie vegetali e circa un terzo di tutte le specie animali attualmente presenti in Europa. In Italia, i SIC, ZSC e le ZPS coprono complessivamente il 21% circa del territorio nazionale.



Rete Natura 2000 in Lombardia tutela una grande varietà di ambienti e territori differenti: nella regione biogeografica alpina i ghiacciai e gli ambienti nivali, i macereti e le torbiere alpine, le foreste tipiche montane a larici e cembri o le faggete ma anche gli habitat a prateria naturale e seminaturale, che sono mantenuti grazie al lavoro dell'uomo. In pianura, nella regione biogeografica continentale gli habitat più rappresentativi che compongono Rete Natura 2000 sono i quercocarpineti, residuo delle antiche foreste padane, le brughiere, i boschi ripariali dei grandi fiumi e ciò che rimane delle vaste aree paludose, ma anche alcune aree agricole particolarmente importanti per la biodiversità. Nella Regione Lombardia vi sono **245 siti Natura 2000**. Si estendono su circa il 15% del territorio della Lombardia: 193 sono Zone Speciali di Conservazione (ZSC), 3 siti di importanza comunitaria (SIC) e 67 sono zone di protezione speciale per gli uccelli (ZPS).

Nel territorio in cui opera Acque Bresciane vi sono numerosi siti appartenenti alla Rete Natura 2000 e quindi in un contesto particolarmente sensibile. Il personale di Acque Bresciane è impegnato nella salvaguardia dell'ambiente, sia naturale che antropizzato, con il controllo quotidiano della funzionalità dei sistemi di sfioro delle reti fognarie, con la verifica della qualità delle acque depurate e con il controllo degli scarichi derivanti dai privati (domestici ed industriali) al fine di individuare apporti anomali dal punto di vista quali-quantitativo. A tal proposito nell'anno 2019 Acque Bresciane si è impegnata, in collaborazione con l'Università degli Studi di Brescia, a migliorare le criticità relative alle acque di sfioro presenti nel comprensorio del Comune di Provaglio d' Iseo e nella Riserva Naturale delle Torbiere del Sebino.

Si descrivono brevemente le quattro principali aree protette che ben rappresentano la grande ricchezza di ambienti presenti nella Provincia di Brescia dove si passa dagli ambienti Alpini di alta quota a quelli prealpini e collinari, ai laghi, ai fiumi all'alta ed alla bassa pianura. Per la descrizione di dettaglio dei vari siti della Rete Natura 2000 presenti nel territorio si rimanda ai formulari standard Natura 2000 e sulle specifiche indagini condotte nelle specifiche aree protette.

Parco dell'Adamello | Il territorio del Parco dell'Adamello comprende i Comuni Ponte di Legno, Temù, Vione, Vezza d'Oglio, Incudine, Edolo, Sonico, Malonno, Berzo Demo, Cedegolo, Cevo, Saviore dell'Adamello, Paspardo, Cimbergo, Cetto, Braone, Niardo, Breno e Prestine. Il Parco dell'Adamello è stato istituito per perseguire i seguenti obiettivi:

- tutelare la biodiversità, conservare ed incrementare le potenzialità faunistiche, floristiche, vegetazionali, geologiche, idriche ecosistemiche e paesaggistiche dell'area;



- garantire un uso dei suoli e dei beni compatibile con le qualità naturalistiche;
- tendere alla conservazione e ricostruzione dell'ambiente;
- realizzare l'integrazione tra uomo e ambiente naturale mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici, architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali;
- promuovere e disciplinare la fruizione dell'area a fini scientifici, culturali, educativi e ricreativi.

Il territorio del Parco dell'Adamello è interessato dalla presenza di numerose aree inserite nella Rete Natura 2000 per proteggere ambienti peculiari di notevole valenza floristica e faunistica. Nel territorio del Parco sono presenti 1 Zona di Protezione Speciale (ZPS), sostanzialmente coincidente con la porzione del territorio classificata a Parco Naturale, e 15 Siti di Importanza Comunitaria, con una quota rilevante compresa all'interno della citata ZPS. La principale fauna presente è composta dal capriolo, il cervo, il camoscio, lo stambecco (di recentissima reintroduzione), la lepre alpina, la marmotta, la donnola, l'ermellino, la volpe, la faina, lo scoiattolo, il ghio, il riccio, il toporagno alpino e l'arvicola delle nevi. Più rari la martora, la puzzola, il tasso. L'Avifauna annovera numerose specie; in particolare si ricordano il Gallo cedrone, il Forcello, la Coturnice, la Pernice bianca, l'Aquila reale. Nei corsi d'acqua e nei laghi alpini sono segnalati la trota, il salmerino, lo scazzone. Negli ambienti umidi sono presenti il tritone, la salamandra nera e quella pezzata, il rospo e la rana rossa di montagna. Tra i rettili si ricordano la vipera comune, il ramarro, l'orbettino, il colubro liscio.

Per maggiori informazioni: www.parcoadamello.it

Riserva Naturale delle Torbiere del Sebino | La Riserva Naturale delle Torbiere del Sebino, dichiarata "zona umida di importanza internazionale" secondo la Convenzione di Ramsar, Zona Speciale di Conservazione (ZSC) e Zona di Protezione Speciale (ZPS) nell'ambito della Rete Natura 2000, è considerata un'area prioritaria per la biodiversità nella Pianura Padana lombarda. Ciò si deve alla varietà di habitat e di specie, acquatico-palustri, pregiate o di interesse comunitario presenti nel territorio, rare o a rischio di estinzione in Lombardia e in Italia.

La Riserva Naturale delle Torbiere del Sebino è situata sulla sponda meridionale del Lago di Iseo, comprende i territori dei Comuni di Corte Franca, Provaglio d'Iseo e Iseo ed è la zona umida più significativa per estensione ed importanza ecologica della provincia di Brescia. Il territorio è composto prevalentemente di canneti e specchi d'acqua circondati da campi coltivati oppure da manufatti dell'uomo (strade, abitazioni). Una parte si trova a diretto contatto con il Lago d'Iseo ed è denominata lametta, c'è poi una parte interna, formata da grandi vasche in-



tervallate da sottili argini di terra, denominata lama e un'altra area con vasche ottenute dall'escavazione dell'argilla. L'area è particolarmente importante per gli uccelli acquatici nidificanti, svernanti e migratori. La Riserva Naturale ospita 31 specie di uccelli (su un totale di 164 specie osservate) di interesse comunitario e quindi tutelati dalla Direttiva "Uccelli" 79/409/CEE, concernente la conservazione dell'avifauna selvatica; per questo è stata dichiarata "Zona di Protezione Speciale (ZPS)" dall'Unione Europea. La popolazione ittica presente nella Riserva comprende sia specie autoctone di interesse comunitario (Direttiva "Habitat") o protette dalle leggi regionali, come la tinca, il vairone, il luccio, l'anguilla, il persico reale, il persico sole, la scardola e l'alborella sia specie introdotte in tempi più o meno recenti come la carpa, il persico trota, il pesce gatto, il carassio, il siluro. L'area è particolarmente importante anche per gli uccelli acquatici nidificanti, svernanti e migratori. Tra le specie protette e di interesse comunitario che nidificano nel sito sono presenti: l'airone rosso, il falco di palude, il tarabusino, il nibbio bruno, la nit-ticora, il voltolino, la schiribilla, la salciaiola. Tra le specie svernanti e migratrici sono di particolare interesse il tarabuso, l'albanella reale e la moretta tabaccata. Le Torbiere del Sebino sono inoltre uno dei pochi siti riproduttivi in Lombardia del bassettino. Le specie, invece, che più comunemente si possono osservare nella Torbiera, sono: il cigno reale, il cormorano, la gallinella d'acqua, la folaga, lo svasso maggiore, il germano reale, l'airone cenerino, il canna-reccione e il pendolino.

Per maggiori informazioni: www.torbieresebino.it

Parco Oglio Nord | Il territorio del Parco dell'Oglio Nord comprende comuni situati in tre diverse Provincie: Brescia, Bergamo e Cremona. I Comuni della Provincia di Brescia sono Alfianello, Borgo San Giacomo, Capriolo, Orzinuovi, Palazzolo sull'Oglio, Paratico, Pontevico, Pontoglio, Quinzano d'Oglio, Roccafranca, Rudiano, Seniga, Urago d'Oglio, Verolavecchia, Villachiarà. All'interno del territorio del Parco Oglio Nord, si trovano otto Zone Speciali di Conservazione (ZSC) e quattro di esse sono anche Zone di Protezione Speciale (ZPS) la cui importanza è dovuta sia alla presenza di specie botaniche e faunistiche di grande pregio e interesse naturalistico sia all'elevata valenza paesistica ed ambientale. Nei siti Natura 2000 sopra elencati le attività e le azioni di tutti gli enti e degli operatori privati dovranno favorire:

- la tutela e la conservazione degli habitat e delle specie individuati dalla Direttiva 92/43/CEE e dalla Direttiva 79/409/CEE;
- la tutela e la conservazione delle comunità floristiche e faunistiche;
- la tutela e la conservazione della biodiversità in tutti i suoi livelli.

Per maggiori informazioni: www.parc ooglionord.it/



Parco Alto Garda | Il territorio del Parco dell'Alto Garda, istituito da Legge Regionale n° 58/1989, comprende nove Comuni: Salò, Gardone Riviera, Toscolano Maderno, Gargnano, Tignale, Tremosine, Limone sul Garda, Valvestino e Magasa. Il panorama del Parco è tanto variegato quanto affascinante. Il suo valore deriva dalla peculiare posizione geografica, dalla struttura geologica, e dalla presenza del lago che influenza il clima, la flora e la fauna di tutta la zona.

La presenza di contesti ambientali di tipo mediterraneo lungo la fascia lacustre (65 metri sul livello del mare) e di tipo alpino nell'immediato entroterra (1975 metri la vetta del Monte Caplone) rende possibile nel parco l'esistenza di una eccezionale biodiversità, sia a livello vegetale che animale. A pochi chilometri di distanza in linea d'aria si passa dalle Limonaie e dalle formazioni vegetali tipiche mediterranee ai boschi di Carpini e Querce e, più in alto alle splendide Faggete e Mughete. Di grande rilievo è la presenza della Foresta Demaniale Gardesana Occidentale gestita dall'ERSAF, la più estesa di tutta la Lombardia. La Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano è l'Ente gestore di 4 SIC e 1 ZPS: questi cinque siti rispecchiano diverse realtà territoriali, configurandosi come peculiari macroecosistemi di transizione tra ambiente alpino ed ambiente submediterraneo, sono quindi caratterizzati da una elevata biodiversità sia vegetale sia animale.

Per maggiori informazioni: www.cm-parcoaltogarda.bs.it/



7.5 Gestione dei rifiuti

GRI306-1 GRI306-2 GRI306-3 GRI306-4 GRI306-5

La politica ambientale di Acque Bresciane diventa sempre più cardine e spinta ad agire in direzione di uno sviluppo sostenibile. Come indicato nel 7° PAA – Programma generale di azione dell'Unione in materia di ambiente, "particolare attenzione è posta sulla trasformazione dei rifiuti in una risorsa, favorendo la prevenzione, il riutilizzo e il riciclaggio e rinunciando a metodi inefficienti e nocivi, come le discariche".

Acque Bresciane si prefigge l'obiettivo *Discarica 0%*, compatibilmente con le stringenti normative di settore che a volte impongono il ricorso a tale forma di smaltimento per particolari tipologie di rifiuto che non trovano altri sbocchi, privilegiando qualsiasi forma di recupero.

Al fine di ottimizzare la logistica e di centralizzare le attività di gestione dei rifiuti nel corso dello scorso anno è stata implementata in tutte le aree operative la procedura, mentre per quest'anno ci prefiggiamo l'obiettivo di concludere il percorso con la realizzazione del secondo deposito temporaneo presso la sede di Padenghe sul Garda.

La maggior parte dei rifiuti si producono nel trattamento delle acque reflue dei depuratori per i quali Acque Bresciane è titolare di autorizzazione allo scarico, nello specifico i fanghi disidratati (CER 190805) ed il vaglio (CER 190801) derivante dalla fase di grigliatura dei reflui.

Sono rifiuti non pericolosi e vengono avviati ad attività di recupero, dal recupero energetico (R1) al recupero di materia con spandimento in agricoltura ovvero producendo ammendanti (R3, R12 e R13). Alcuni fanghi, quelli derivanti dagli impianti più piccoli ove la fase di trattamento degli stessi non è tecnicamente ed economicamente fattibile ovvero quelli dalla manutenzione delle fosse settiche gestite da Acque Bresciane, vengono reimmessi nel trattamento biologico degli impianti di dimensioni maggiori per essere trattati ed inviati a successivo smaltimento.



Codice CER*	Descrizione	R1 [ton]	R3 [ton]	R12 [ton]	R13 [ton]	D08 [ton] reimmessi nel trattamento biologico	D15 [ton] successivo trattamento chimico fisico
190801	residui da vagliatura				520		
190802	rifiuti da dissabbiamento				3		
190805	fanghi da depurazione	688	189	604	9.335	9.070	37
	Totale fanghi da depurazione (R1+R3+R12+R13)				10.816		
200304	fanghi delle fosse settiche					3.152	

* Rifiuti prodotti da impianti di trattamento di acque reflue.

Il totale dei fanghi in uscita risulta essere pari a **10.816 tonnellate** (codice CER 190805). Gli impianti di depurazione non sono autorizzati a ricevere rifiuti di terzi.

Vi sono alcuni tipi di rifiuti, invece, che sono classificati come pericolosi quali ad esempio i rifiuti prodotti dal laboratorio interno o le esigue quantità di oli per motori, ingranaggi derivanti dalle attività di manutenzione svolte con personale interno e non raggiungono, nel complesso 1,68 tonnellate.

Codice CER*	Descrizione	Pericolosi [Ton]	Non pericolosi [Ton]
130205	scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	0,3	
150103	imballaggi in carta e cartone		0,67
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	0,04	
150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti	0,64	
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209 a 160213		1,57
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 160215		0,52



Codice CER*	Descrizione	Pericolosi [Ton]	Non pericolosi [Ton]
160304	rifiuti inorganici, diversi da quelli di cui alla voce 160303		4,72
160506	sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio	0,18	
160601	batterie al piombo	0,1	
170203	plastica		2,07
170405	Ferro e acciaio		9,06
170407	Metalli misti		5,6
170411	cavi, diversi da quelli di cui alla voce 170410		0,78
180103	rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni	0,4	
190904	carbone attivo esaurito		0,54
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	0,02	
Totale		1,68	25,53

* Rifiuti gestiti nei depositi temporanei.





08

L'energia delle persone



👉 8.1 Le nostre persone

👉 8.2 Diversità e pari opportunità

👉 8.3 La Formazione

👉 8.4 Il progetto di integrazione di Area Est.
Le risorse umane e il change management

👉 8.5 L'attenzione al benessere interno all'azienda: salute, sicurezza, welfare



GRI404-3 GRI406-1

Acque Bresciane considera strategici e fondamentali il contributo e l'energia delle persone che compongono il proprio capitale umano e la propria organizzazione. Crediamo che i nostri valori fondanti siano sempre guida nelle decisioni e debbano indirizzare gli sforzi e l'impegno quotidiano delle nostre persone, per assicurare un servizio di qualità, efficiente e moderno, e attento alle tematiche di sicurezza.

Particolare attenzione è dedicata alla regolamentazione e controllo dei processi gestiti in tema di risorse umane. Tutti i processi relativi alle risorse umane, infatti, da quelli relativi al reclutamento e selezione, alla formazione, alle politiche di sviluppo e premianti, alla regolamentazione delle trasferte, sono regolati da procedure e istruzioni operative, parte integrante del sistema di gestione QAS certificato.

Le politiche del personale si basano su principi tesi a valorizzare la chiarezza dei ruoli e delle responsabilità, promuovere il rispetto delle regole e dei valori fondanti, valorizzare il merito e la crescita delle competenze e della professionalità nell'ottica di una crescita continua. Le politiche si attuano al personale senza distinzione di sede, nella direzione della visione one company che ha accompagnato da subito nel 2018 il processo di integrazione di area est. Sono evitate tutte le forme di discriminazione nella selezione, formazione, gestione e sviluppo del personale, politiche premianti, nonché ogni forma di favoritismo. Particolare attenzione è rivolta inoltre alla formazione e alla conoscenza da parte dei dipendenti in materia di responsabilità ai sensi del D.Lgs 231 e in materia di prevenzione della corruzione.

Con riguardo alle politiche di selezione e reclutamento, la società ha approvato nel corso del 2017 un proprio Regolamento conforme alle norme applicabili alle società a controllo pubblico, pubblicato sul sito aziendale, che enfatizza il ricorso ai criteri di trasparenza, pubblicità, pari opportunità, ricerca del merito e delle migliori competenze, con il ricorso a commissioni di selezione qualificate e con incarichi di preselezione affidati a società specializzate per l'inserimento di figure direttive ed apicali.



Le politiche di sviluppo del personale e premianti prevedono la gestione di un processo controllato che prevede la fase di proposta da parte dei responsabili e la fase di esame da parte della Direzione con ruoli e tempi definiti e l'uso di report e modulistica parte del sistema qualità. La società punta a riconoscere il raggiungimento di obiettivi rilevanti, di miglioramento rispetto al budget, di contributo all'innovazione dei processi e delle attività e di contenimento di costi. I responsabili di settore hanno normalmente accesso ad un sistema incentivante per obiettivi formalizzato, legato ad obiettivi numerici di miglioramento (che pesano l'80%, di cui 15% per indicatori di redditività aziendale) e comportamenti manageriali coerenti con i valori aziendali (che pesano circa per il 20%). Nel 2018 tale schema è stato applicato al 7% del personale in forza, pari al 10,8% del personale non operaio. Oltre al sistema MBO, le politiche premianti riguardano comunque potenzialmente tutto il personale in forza e prevedono l'accesso a forme premiali una tantum per riconoscere risultati eccellenti, percorsi di carriera per riconoscere la crescita di autonomia e professionalità, adeguamenti di stipendio in logica di retention delle risorse chiave. Nel 2018 tali politiche premianti e quelle relative al sistema MBO hanno toccato in totale il 19,8% del personale in forza a fine anno.

I dipendenti accedono anche allo schema di premio di risultato frutto dell'accordo sindacale biennale vigente in materia, che remunera i risultati legati alla redditività aziendale, e gli esiti degli obiettivi di produttività, qualità innovazione ed efficienza; una parte del premio remunera l'assiduità al lavoro premiando in modo selettivo il ridotto numero di assenze per malattia.

L'amministrazione del personale e il controllo del costo del lavoro si basa su un software di primaria società di payroll, con salvataggio dei dati in modalità cloud. Il software gestisce tutte le fasi del rapporto di lavoro e consente report ed estrazioni senza rielaborazioni. I cedolini paga sono disponibili in remoto su un portale dedicato, in apposita sezione del software del personale, a cui i dipendenti accedono con credenziali riservate e su cui leggono comunicazioni e novità. Le richieste di ferie e permessi e il controllo orari sono gestite in modalità paperless sempre con tale software.

Le relazioni sindacali sono improntate a rapporti di proficuo confronto con le oo.ss sindacali territoriali e le rsu delle due sedi principali. I temi trattati riguardano tipicamente il premio di risultato, il servizio di reperibilità, gli orari di lavoro, la somministrazione dei pasti e le innovazioni tecnologiche con impatto sulle attività lavorative (es. fornitura di tablet geolocalizzati per operatori, nuovi sistemi di videosorveglianza e installazioni gps sui mezzi). Non si è registrata nel 2018 nessuna ora di sciopero.



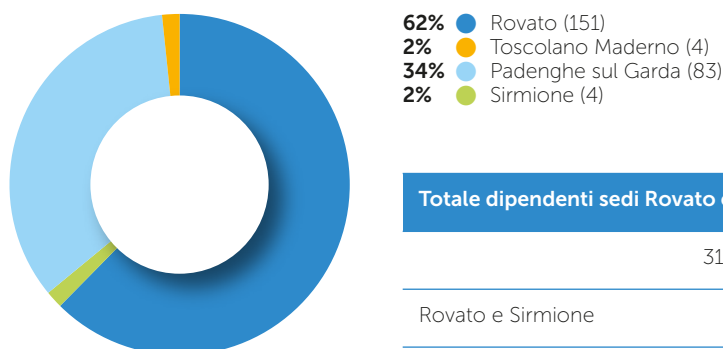
8.1 Le nostre persone

GRI102-8 GRI102-41 GRI401-1 GRI403-2 GRI405-1

Crediamo nel miglioramento continuo, nell'ascolto attento delle persone e nella lettura degli indicatori aziendali, come fonte di ispirazione per tendere all'eccellenza in ogni campo e puntare all'innovazione tecnologica dell'azienda e dei processi gestiti, per accrescere, con il contributo delle nostre persone, il livello di qualità dei servizi verso il territorio servito.

I dati di seguito riportati sono elaborati al 31 dicembre 2018.

Dipendenti per sede



Totale dipendenti sedi Rovato e Sirmione

	31.12.2017	31.12.2018
Rovato e Sirmione	149	155

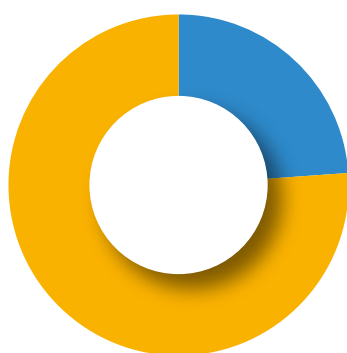
I dipendenti totali al 31.12.2018 erano 242

Dipendenti per età e genere

	Under 30	30 -50	Over 50
Uomini	11	87	69
Donne	3	59	13
Totale	14	146	82



Dipendenti per titolo di studio (impiegati e quadri)



24% ● Laureati (37)
76% ● Non laureati (118)

I dipendenti laureati (impiegati e quadri)
al 31.12.2017 erano il 19%

Dipendenti per qualifica e genere

	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti
Uomini	84	73	7	3
Donne	0	72	3	0
Totale	84	145	10	3

Dipendenti tempo determinato / tempo indeterminato

	tempo determinato	tempo indeterminato
Uomini	8	159
Donne	7	68
Totale	15	227

Nel 2018 sono stati assunti a tempo determinato 5 impiegati e 3 operai, nessuno per ragioni sostitutive, su un totale di 10 risorse inserite.

Le risorse a tempo determinato vengono abitualmente confermate entro il termine del rapporto contrattuale. La società, da quando è operativa da maggio 2017, ha consentito la stabilizzazione di 7 rapporti di lavoro, di cui 2 nel 2018, mentre nessuna risorsa con contratto a termine non è proseguita alla scadenza del termine contrattuale.



Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva

Tutti i dipendenti beneficiano delle previsioni dei CCNL applicati in azienda, sia per ciò che concerne le retribuzioni sia per ciò che concerne la contribuzione pensionistica. Ai dirigenti si applica il CCNL per i dirigenti delle aziende erogatrici di servizi pubblici stipulato da Confservizi e a tutti gli altri, impiegati ed operai, il CCNL del settore gas-acqua.

Tutti i dipendenti non dirigenti beneficiano anche di accordi di secondo livello integrativi, che regolano la materia del premio di risultato, e per le rispettive sedi di lavoro, l'accesso alle somministrazioni dei pasti, gli orari di lavoro e la flessibilità, i sistemi di videosorveglianza e il sistema gps relativo ai mezzi. L'accordo del premio di risultato è già applicato in modo univoco a tutti i dipendenti delle diverse sedi della società.

Personale in somministrazione

Acque Bresciane nel rispetto e nei casi previsti dalle normative applicabili di legge e dal CCNL fa ricorso a contratti di somministrazione di lavoro, valorizzando l'esperienza di risorse che vengono inserite a tutti gli effetti nell'organizzazione, accedendo peraltro a tutti i trattamenti contrattuali previsti dagli accordi sindacali interni.

Il personale con contratto di somministrazione in forza in Acque Bresciane al 31 dicembre 2018 è pari a:

- 1 operaio addetto ai campionamenti presso il Laboratorio;
- 3 impiegati presso l'Area Amministrazione e Finanza;
- 1 addetto ad attività tecnico amministrative presso l'Area Tecnica;
- 1 addetto di segreteria presso l'Area Tecnica;
- 1 addetto di segreteria presso Area Esercizio S.I.I.

In totale 7 risorse di cui 5 presso l'Area Ovest e 2 presso l'Area Est.



Turnover

La società ha gestito l'inserimento mediante conferimento di ramo d'azienda, quindi con continuità di rapporto di lavoro ai sensi e per gli effetti dell'art 2112 c.c., delle seguenti risorse:

- 88 dipendenti afferenti al ramo d'azienda di Garda Uno SpA per la gestione del ciclo idrico integrato dei comuni gestiti;
- 2 dipendenti afferenti al ramo d'azienda di TWS SpA per l'acquisizione della gestione del servizio di depurazione e fognatura del Comune di Roccafranca.

Al termine delle procedure di selezione conformi con il regolamento aziendale in materia, nel 2018 sono stati inoltre assunti, provenienti dal mercato del lavoro, 10 dipendenti:

	Under 30	30 -50	Over 50
Uomini	1	5	0
Donne	1	3	0
Totale	2	8	0

Il tasso di turnover in entrata rispetto ai 242 dipendenti a fine 2018 è pari al 4,13%. Nel 2018 hanno terminato il rapporto di lavoro 7 dipendenti:

	Under 30	30 -50	Over 50
Uomini	0	1	3
Donne	0	2	1
Totale	0	3	4

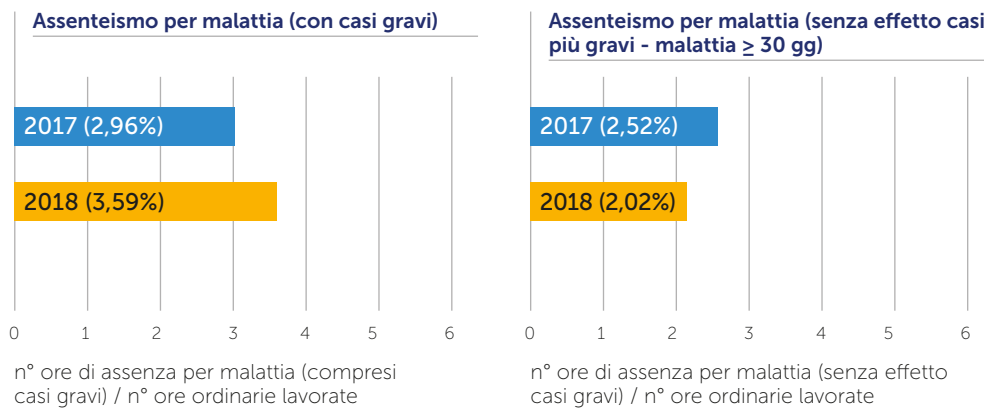
Si tratta di 6 dimessi e 1 decesso.

Il tasso di turnover in uscita rispetto ai 242 dipendenti a fine 2018 è pari al 2,89%

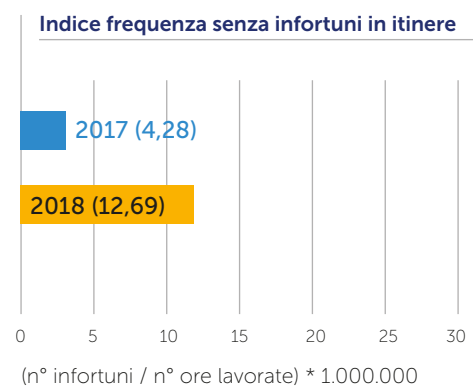
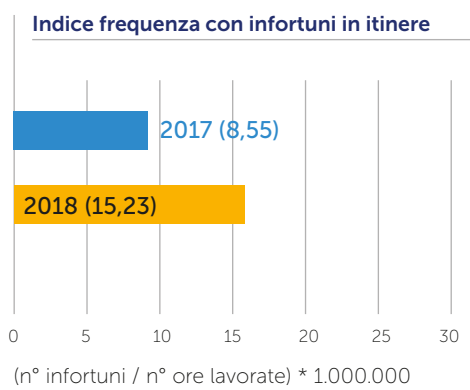
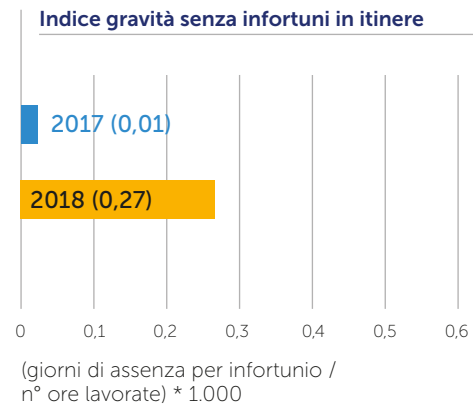
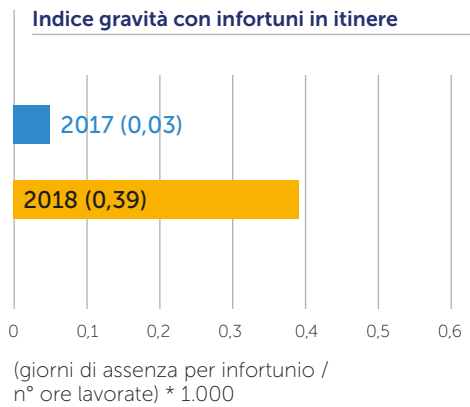


Alcuni indici annuali

I dati seguenti riferiti al 2018 contengono il confronto con gli indicatori 2017 riferiti in tal caso al personale in forza anche in AOB Due srl e poi conferito in Acque Bresciane dal mese di maggio 2017.



Una particolare attenzione è stata dedicata nel 2018 alla gestione dell'assenteismo per malattia con azioni di attenzione e controllo costante degli indici. In area Ovest l'indice totale, completo di casi gravi, si attesta solo al 2,66%. In area Est è pari a 5,05%: il trend dell'indice su tale area è complessivamente comunque valutato in decremento rispetto ai primi mesi dall'ingresso in azienda.



L'area Est non registra nel 2018 alcun infortunio.

L'area Ovest registra invece 6 infortuni di cui uno in itinere, contro 2 infortuni nel 2017 di cui 1 in itinere.

Si tratta complessivamente peraltro di infortuni dove non si rilevano, in esito, prescrizioni a carico dell'azienda in risposta specifica alla dinamica dell'infortunio, considerata la natura accidentale degli eventi occorsi, tra i quali ad esempio alcuni inciampi sul terreno.–

L'azienda monitora comunque con attenzione ogni dinamica di infortunio, con modulistica e verifiche parte del sistema QSA certificato, ed ha attuato nel corso del 2018 la buona prassi delle segnalazioni dei quasi incidenti, con cassette posizionate in azienda, atta a prevenire situazioni pericolose favorendo ogni segnalazione utile. Acque Bresciane considera comunque fondamentale l'attenzione alla sicurezza sui luoghi di lavoro e ritiene importante individuare un per-



corso di crescente attenzione a tutti i comportamenti dei lavoratori che possono influire sui rischi di infortuni, percorso che prevederà crescenti investimenti e formazione. Già nel 2018 tutti gli impiegati e gli operai hanno partecipato ad un corso di formazione sulle tematiche legate agli infortuni ai sensi del D.Lgs 231, e il medico competente ha incontrato i dipendenti con una specifica focalizzazione sui rischi. La funzione QSA nel 2018 ha assicurato che i processi necessari per il sistema di gestione qualità fossero tenuti aggiornati anche tenuto conto del conferimento del ramo idrico di Garda Uno Spa in Acque Bresciane. A seguito della visita ispettiva dell'ente di certificazione Certiquality di dicembre 2018, la società ha poi raggiunto il traguardo di estendere i certificati già in essere UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 anche al sito di Padenghe. Il servizio SPP per l'anno 2018 ha provveduto all'aggiornamento e individuazione dei fattori di rischio riferiti alla valutazione dei rischi; si è provveduto all'effettuazione dell'indagine stress lavoro correlato, senza criticità, e all'individuazione delle misure da attuarsi per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente.



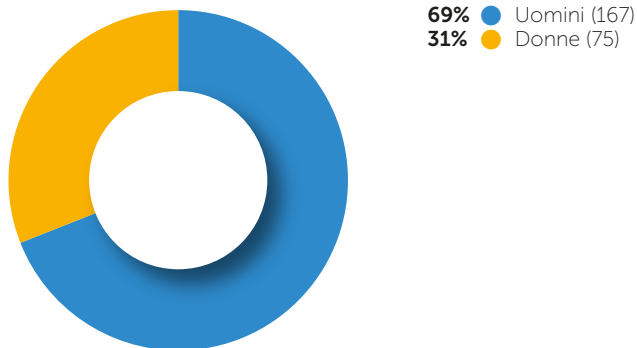
8.2 Diversità e pari opportunità

GRI401-3 GRI405-1 GRI406-1

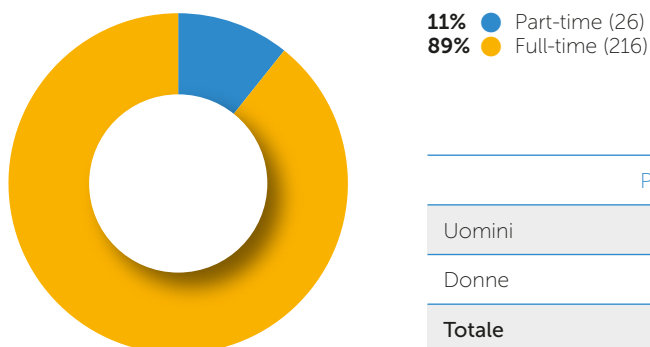
Qualsiasi forma di discriminazione è vietata dal Codice etico aziendale ed è in contrasto con i valori fondanti della società. Acque Bresciane considera la diversità un punto di forza da salvaguardare e stimolo per il miglioramento dell'organizzazione. Tutti i processi relativi alle risorse umane sono applicati secondo logiche che puntano all'equità, merito, trasparenza, senza distinzione di sesso, età, origine, nazionalità, etnia, credo religioso.

Donne e uomini in Acque Bresciane

Dipendenti per genere



Dipendenti per orario di lavoro





Dei 26 dipendenti part-time, 21 sono donne, e di esse 5 con figli minori di sei anni, a testimonianza di una costante attenzione alle tematiche di conciliazione vita personale e lavoro. Le risorse con orario ridotto hanno accesso, senza alcuna disparità di trattamento, a condizioni e benefits spettanti ai dipendenti per effetto di accordi, regole e prassi aziendali: ad esempio hanno accesso anche alla somministrazione del pasto presso esercizi convenzionati dall'azienda, anche al termine dell'orario lavorativo ridotto.

Maternità e congedo parentale

Acque Bresciane non discrimina in alcun modo chi gode di un congedo obbligatorio per maternità e di un congedo parentale.

Con riferimento all'anno 2018:

- nessun dipendente ha usufruito del congedo obbligatorio per maternità, mentre 2 dipendenti hanno fruito del congedo obbligatorio del padre per un totale di 61,5 ore.
- 3 dipendenti hanno fruito del congedo parentale della madre (cd. astensione facoltativa) per un totale di 97 ore.

Nel 2018 non si sono quindi registrate dimissioni nei 12 mesi successivi al parto. Due lavoratrici rientrate al lavoro nel 2017 da maternità, nel 2018 sono state in organico per tutto l'anno, una volta decorsi 12 mesi dal rientro.

L'impegno all'inclusione

Ognuno ha un proprio potenziale di crescita illimitato

La società è particolarmente attente alle dinamiche di inclusione ed è impegnata a favorire occasioni di inserimento lavorativo e di motivazione personale a risorse diversamente abili. La società adempie pienamente agli obblighi in materia, ed in considerazione dell'organico crescente, ha stipulato, secondo le previsioni dell'art. 11 della legge 68/99, una convenzione biennale con l'Ufficio Collocamento mirato della Provincia di Brescia in modo da adempiere all'obbligo di assunzione di due disabili in modo graduale e programmato.

Le persone diversamente abili in forza al 31 dicembre 2018 nella società sono 13, più nel dettaglio: 3 operai (di cui 1 part-time) e 10 impiegati (di cui 5 part-time). I tre operai sono inseriti presso i magazzini della Società, 2 presso l'Area Ovest e 1 presso l'Area Est. Due impiegati, di cui un part-time, operano presso l'area Tecnica Ovest e sono addetti ad attività di segreteria anche per l'Area Esercizio Servizio Idrico Integrato, occupandosi in particolare della registrazione degli ordini di intervento degli operai. Quattro impiegati, di cui tre part-time, operano presso l'Area Gestione



Clients Ovest. Tre impiegati, di cui un part-time, operano presso l'Area Gestione Clienti Est. Un impiegato full time è inserito presso l'Area Esercizio Servizio Idrico Integrato Est. Per tutte queste risorse è attivo un programma di monitoraggio delle attività e hanno tutte accresciuto nel tempo l'autonomia, la rapidità ed affidabilità nell'esecuzione dei compiti, con accesso, ad esempio, all'utilizzo di software e applicativi quali SAP per l'area magazzino e NETA Engineering per l'area Clienti

È inoltre in forza nella società una risorsa, impiegata presso l'Area Gestione Clienti, in qualità di addetta front office e call center, inserita ai sensi dell'art 18 L.68/99, orfana di caduto sul lavoro.

Opportunità per i giovani

Cinque percorsi di tirocinio extracurricolare in diverse unità organizzative: due presso l'Area Gestione Clienti, uno presso l'Ufficio Risorse Umane e Sistemi, uno presso l'Ufficio Qualità Sicurezza e Ambiente e uno presso l'Area Esercizio Servizio Idrico Integrato. Si tratta di tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo rivolti a disoccupati e inoccupati. Dei 5 percorsi di tirocinio 2 hanno riguardato giovani neolaureati e 3 giovani neodiplomati.

È stata inoltre gestita l'attivazione di 12 progetti di alternanza scuola lavoro con 8 istituti scolastici del territorio nell'ambito delle previsioni della legge 107 del 2015.

Acque Bresciane ha inoltre partecipato per il primo anno al Career Day, il 13 dicembre 2018, presso l'Università degli Studi di Brescia - Facoltà di Ingegneria, rafforzando anche sul fronte delle risorse umane i propri rapporti con il mondo universitario



Per il futuro Acque Bresciane intende continuare ad accrescere l'impegno in questi progetti rafforzando i legami verso l'università e le scuole del territorio. In vista di future opportunità, Acque Bresciane valuta quindi con grande attenzione giovani neodiplomati e neolaureati interessati al tirocinio extracurricolare. Particolare interesse è rivolto ai neolaureati in Ingegneria per l'Ambiente e il Territorio e Ingegneria Civile, oltre che ai neolaureati in Economia e Commercio; ma anche ai giovani con Diploma di Geometra, Diploma di Ragioneria, Diploma di Perito Elettrotecnico per il settore elettrico, Diploma ad indirizzo Chimico-Biologico per il laboratorio analisi e con diplomi e specializzazioni nell'area energetica. Questi percorsi possono poi anche sfociare in possibili inserimenti in organico, laddove questi siano previsti dalle politiche aziendali e al termine di procedure caratterizzate da selettività, pubblicità e trasparenza.



I tirocini sono stati protagonisti anche del bando 2018 del premio "Si può fare di più", promosso da Fondazione Cogeme e giunto alla sua XXII edizione e che abbraccia il tema dell'economia circolare. Fondazione Cogeme Onlus, in collaborazione con le società del gruppo Cogeme, Acque Bresciane e LGH promuove un concorso annuale per premiare, in diverse sezioni, tesi di laurea di particolare interesse scientifico nell'intento di valorizzare studi con particolare riferimento ai principi guida del documento

Unesco La Carta della Terra ed in relazione alle attività del gruppo Cogeme-Acque Bresciane-LGH. In alternativa al tradizionale premio economico i vincitori possono scegliere di attivare un tirocinio extra curriculare nelle diverse società del gruppo, in funzione delle tematiche delle tesi (per info maggiori visitare il sito <http://fondazione.cogeme.net>)

Nel corso del 2018 un giovane ingegnere vincitore del premio ha attivato un tirocinio presso il settore depurazione di Acque Bresciane.



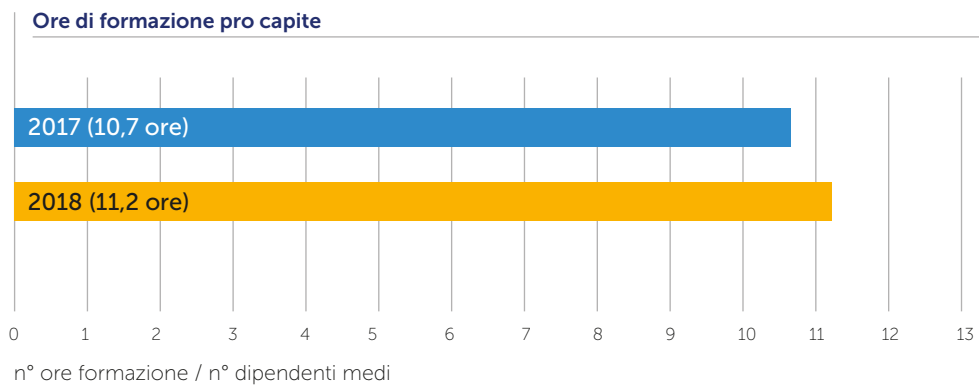
**SI PUÒ
FARE
DI PIÙ**

**PREMIO
TESI DI LAUREA
2018
PER
UN'ECONOMIA
CIRCOLARE**



8.3 La formazione

GRI404-1



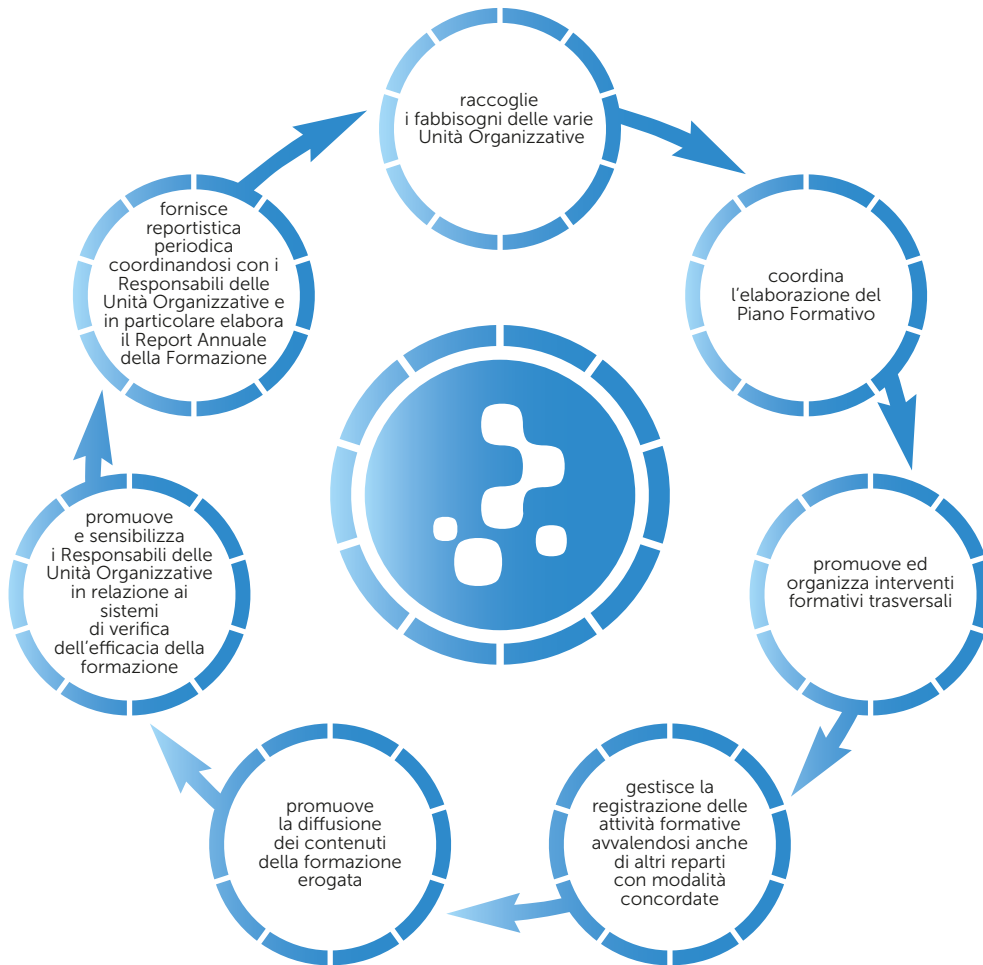
Il numero di ore medie pro-capite aumenta del 4,7%. Le ore di formazione pro capite degli impiegati suddivise per genere non evidenziano uno scostamento sostanziale.

L'attività formativa è stata quindi particolarmente intensa nel corso del 2018, anche in considerazione della formazione su molti temi comuni (ad es. formazione su modello 231, interventi in materia di sicurezza).

All'interno di Acque Bresciane l'aggiornamento tecnico normativo e lo sviluppo professionale dei lavoratori vengono garantiti tramite un'attenta pianificazione della formazione annuale del personale dipendente. Annualmente viene infatti predisposto un Piano Formativo costituito dall'insieme delle tabelle dei fabbisogni formativi raccolti, per ogni Unità Organizzativa, nel rispetto dei limiti di spesa previsti in sede di redazione del budget. Il processo formativo è descritto nella procedura Gestione della formazione del Personale, parte del sistema documentale certificato della qualità.



La Funzione Risorse Umane e Sistemi di Acque Bresciane, incaricata delle attività di gestione e sviluppo del personale ha un ruolo cardine nel processo:



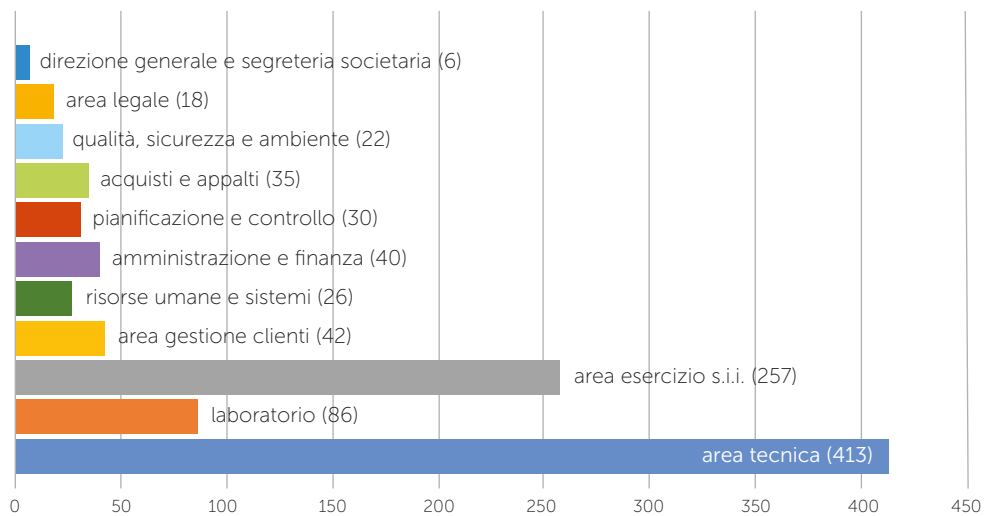
Formazione sui temi di interesse

Ogni funzione sulla base del proprio Piano Formativo ha il compito di gestire idonei programmi di formazione per colmare il gap di conoscenze e competenze rispetto a compiti, incarichi e processi da gestire nell'anno. Inoltre la Funzione Risorse Umane e Sistemi, insieme alla funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza, hanno il compito di promuovere iniziative di formazione trasversale: vengono coinvolti più dipendenti della stessa funzione e di diverse funzioni, con



l'obiettivo di concentrare attività formative in momenti unici così da ottimizzare i costi e facilitare lo scambio di conoscenze.

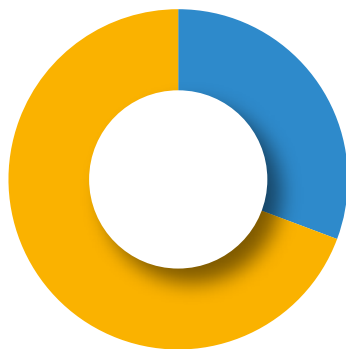
Formazione in tema di sviluppo delle capacità personali e formazione tecnico-normativa, suddivise per U.O. - 975 ore totali



I principali interventi di formazione trasversale (862 ore) hanno riguardato:

- modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231;
- un incontro informativo in materia di contrasto alle dipendenze nell'ambito del Progetto WHP;
- il lavoro nell'appalto: quadro normative, definizione ed elementi distintivi.

Formazione - 2.651 ore totali



- 31% ● Formazione obbligatoria in tema di sicurezza (814)
- 69% ● Formazione tecnico-normativa, capacità personali e formazione trasversale (1837)



8.4 Il progetto di integrazione di Area Est Le risorse umane e il change management

GRI402-1

Con l'ingresso del ramo idrico di Garda Uno dal 1.1.2018 si è ritenuto subito necessario attivare un percorso di integrazione strutturato. Le integrazioni di successo richiedono infatti la pianificazione, l'avvio e la gestione da subito di un vero e proprio progetto di integrazione strutturato, in funzione delle complessità in atto e del business gestito.

In tale direzione è stato avviato da subito un team di integrazione allargato tra i responsabili di Acque Bresciane, che si è concentrato in seno allo staff meeting periodico, allargato con la presenza dei responsabili d'area Est.

Inoltre il progetto di integrazione ha messo al centro da subito le risorse umane, con lo scopo di coinvolgerle e valorizzarle, e questo in modo strutturato, secondo le logiche del change management. Il coinvolgimento del personale è stato quindi pensato e strutturato come vero fattore abilitante di tutto il piano di integrazione dei processi. Si è ritenuto di coinvolgere da subito tutti i responsabili delle due aree nella condivisione della Carta dei Fondamenti, contenente mission, vision e valori, partendo così da un approccio strategico per creare le fondamenta dell'agire quotidiano. La Carta dei fondamenti è stata approvata dal Consiglio di amministrazione in data 27.3.2018, ed è divenuta parte integrante del report di sostenibilità per poi essere diffusa a tutti i dipendenti in incontri dedicati. Nel mese di ottobre 2018 è stata infatti spiegata ai dipendenti in incontri dedicati di consegna con la presenza dei responsabili e del Responsabile risorse umane. La carta dei fondamenti ha ispirato la definizione di un modello di leadership che è stato protagonista di un percorso di formazione per responsabili fatto da varie tappe durante il corso dell'anno.

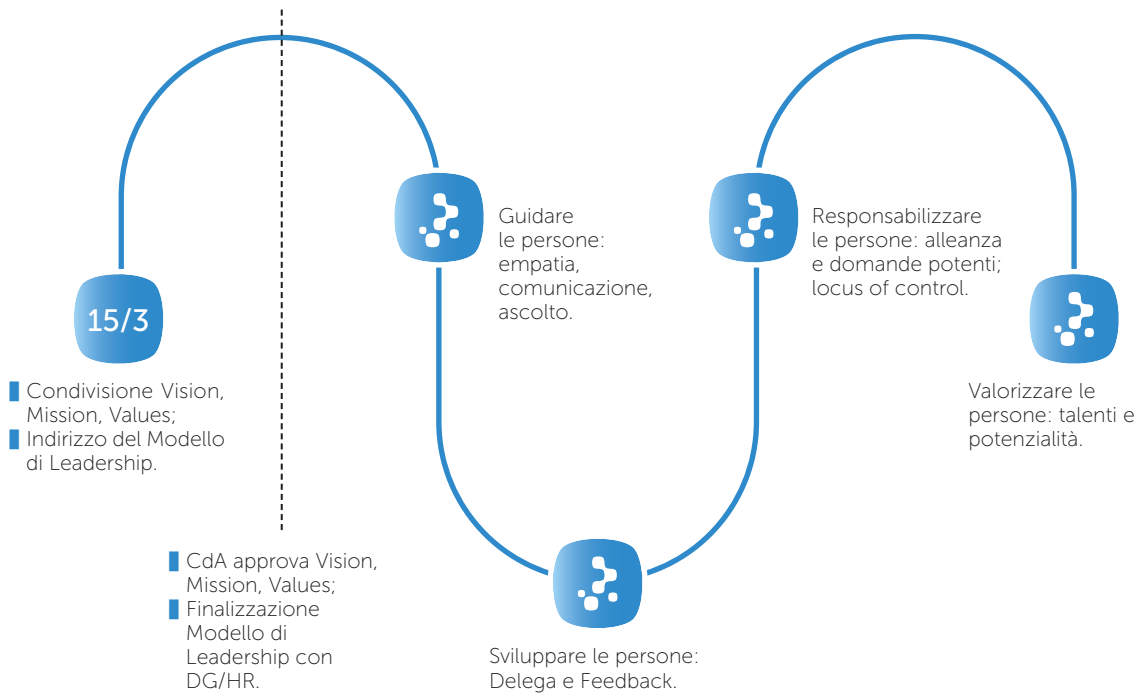




Approcciare il cambiamento - How



Integrazione e gestione del cambiamento: attivazione della leadership





Sono state poi organizzate nel 2018 numerose attività volte a favorire un processo di integrazione tra le risorse umane rapido, coinvolgente, effettivo.

Avvio change management program 2018



gennaio
2018

Costituzione di un Project Team integrato tra i responsabili di Acque Bresciane



gennaio
2018

Diffusione del Portale Inaz Risorse Umane ai colleghi di sede Padenghe per cedolini e per le comunicazioni aziendali



gennaio
2018

Estensione procedure sul personale presso sede Padenghe



febbraio
2018

Avvio di un Leadership Engagement Program per i Responsabili. Allargamento dello staff meeting ai responsabili delle due sedi



marzo
2018

Avvio del percorso formativo "Integrazione e gestione del cambiamento: attivazione della leadership"



marzo
2018

Coinvolgimento dei Responsabili nella stesura della Mission, della Vision e dei Valori di Acque Bresciane



maggio
2018

Il progetto WHP viene esteso ai colleghi di sede Padenghe



giugno
2018

Completata la diffusione del Modello 231/01 e del Codice Etico aziendale tramite sessioni formative dedicate



settembre
2018

Il TPM avvia la fase di esecuzione del piano integrazione: 5 gruppi di lavoro vengono attivati, a tal data sono stati attuati 10 cambi di settore, 7 cambi di ruolo e 4 cambi di sede di lavoro; un es.: incarico aggiuntivo per responsabile Area Est in supporto Area Ovest



settembre
2018

Gestione unitaria degli obiettivi del Premio di Risultato 2018



ottobre
2018

Campagna Visual e brand identity: affissione di poster con Mission, Vision e Valori nelle sedi aziendali



ottobre
2018

Consegna della Carta dei Fondamenti ai dipendenti



novembre
2018

Installazione nuovi timbratori presso la sede di Padenghe per la rilevazione delle presenze e diffusione di Inaz Selfweb ai colleghi per la gestione delle presenze paperless da pc



4-5 dicembre
2018

Il Presidente e il Direttore Generale incontrano i dipendenti per rappresentare risultati e prospettive e il primo report di sostenibilità



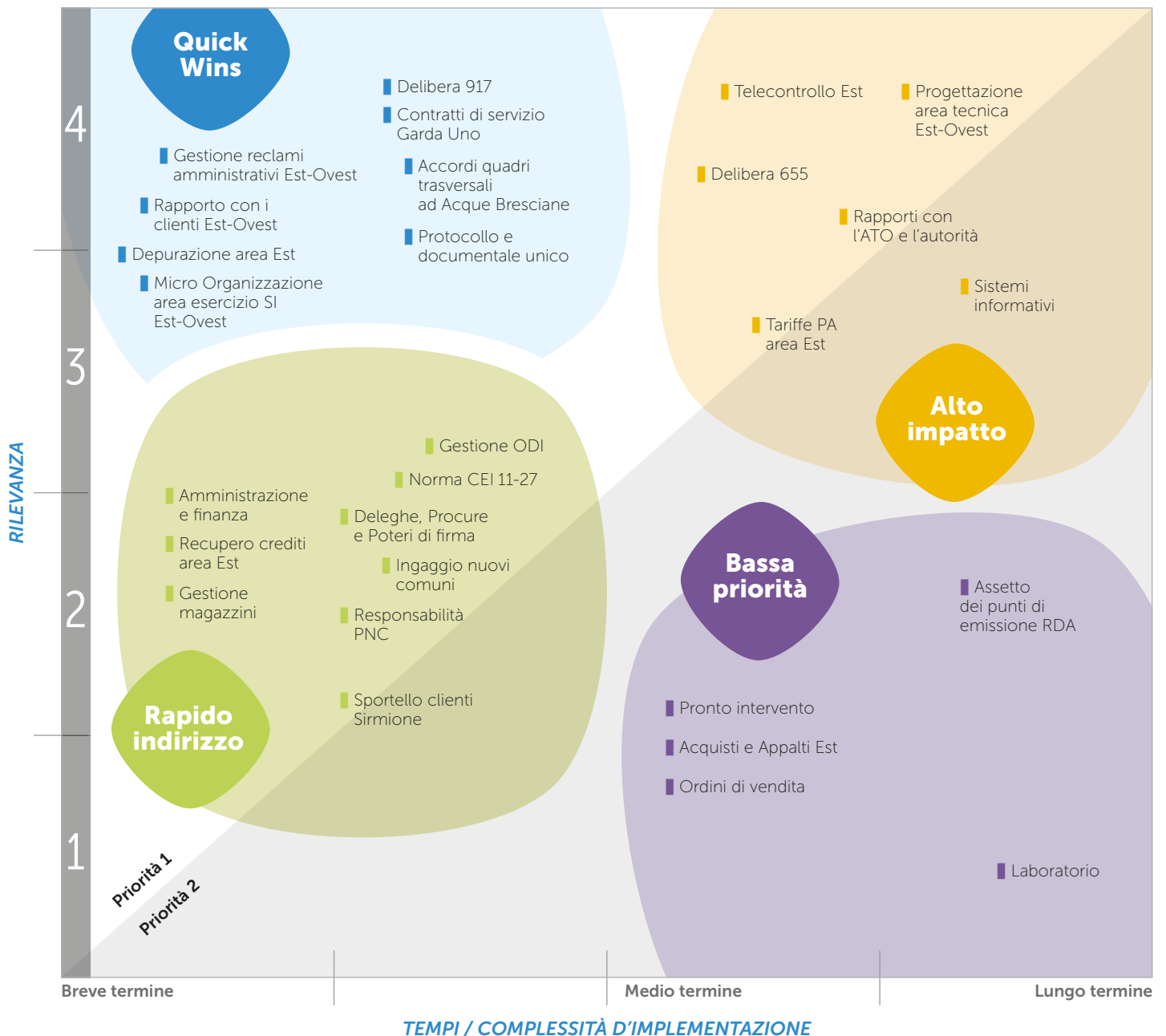
25 dicembre
2018

Prima cena di Natale insieme per i colleghi di tutte le sedi



Il processo di integrazione dell'organizzazione e dei processi è stato avviato anch'esso da subito, approdando dopo una fase di analisi ad uno step più strutturato. Si è creata un'organizzazione di progetto con Steering committee ed un Team di integrazione, con il compito di coordinare circa 30 progetti di miglioramento organizzativo finalizzati all'ottimale integrazione.

Check-up micro organizzativo e dei processi





8.5 L'attenzione al benessere interno all'azienda: salute, sicurezza, welfare

GRI103-2 GRI103-3 GRI401-2

Nel rispetto dei propri valori fondanti Acque Bresciane promuove attenzione all'ascolto dei dipendenti e a favorire un clima interno coeso, con la promozione di iniziative volte a favorire il benessere personale ed organizzativo, la conciliazione delle esigenze familiari con quelle di lavoro e l'attenzione alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.



Acque Bresciane ha inteso aderire nel 2017 insieme alle società del gruppo Cogeme ad un progetto della Regione Lombardia che si pone come obiettivo la promozione della salute nei contesti occupazionali (WHP-Workplace Health Promotion), e questo d'intesa con Associazione industriali di Brescia e ATS locale.

Il programma presuppone che un'azienda si impegni ad offrire ai propri lavoratori opportunità per promuovere l'adozione di stili di vita salutari. Le aziende della Rete WHP aderiscono ad uno specifico programma per la realizzazione di buone pratiche nel campo della promozione della salute, in particolare in 6 aree tematiche: alimentazione, contrasto al fumo, attività fisica, mobilità sicura e sostenibile, contrasto all'alcol e alle altre dipendenze, benessere e conciliazione vita-lavoro.

Le aziende aderenti si impegnano a realizzare annualmente 2 buone pratiche in 2 aree tematiche diverse.

Sulla base degli esiti dei questionari compilati dai dipendenti nel mese di febbraio 2017, il gruppo di lavoro interno che vede la presenza anche del medico competente, RSPP e degli RLS, ha definito gli interventi prioritari da attuare nel 2017, che hanno quindi riguardato la sana alimentazione e l'attività fisica.

Nel 2018 le nuove aree tematiche d'intervento hanno riguardato il contrasto alle dipendenze, in particolare i rischi legati all'uso di sostanze alcoliche ed il benessere e conciliazione vita-lavoro.



Di seguito le attività che abbiamo realizzato nel 2018:

- 1 Un incontro di sensibilizzazione sulla promozione dell'attività fisica, realizzato a marzo 2018 presso la sede di Rovato.
- 2 Una campagna informativa interna sull'alimentazione e sulle porzioni ai lavoratori.
- 3 L'iniziativa "Codice colore" per orientare la scelta e facilitare gli abbinamenti dei piatti.
- 4 Una campagna informativa interna sulla promozione dell'attività fisica.
- 5 Camminate aggreganti a Rovato sul Montorfano e sul Lago di Garda presso la Rocca di Manerba, tese a promuovere attività fisica, con percorsi di oltre 10 km.
- 6 Sostegno allo studio per i figli dei dipendenti ed altre forme di assistenza alla persona nell'ambito del Piano Welfare aziendale di conversione del premio di risultato.
- 7 Intervento a cura del medico competente di sensibilizzazione e formazione per tutti i dipendenti in ordine ai rischi di assunzione di alcool e sostanze stupefacenti, con particolare riguardo ma non solo ad attività lavorative.
- 8 Quale iniziativa diversa validata da ATS, è stato esteso il Progetto Benessere Cuore ai dipendenti di sede Padenghe e Sirmione.



Il progetto benessere cuore prevede, per tutti i dipendenti con più di 40 anni interessanti, l'accesso gratuito ad un check up sul rischio cardiovascolare, da effettuare con il medico competente: comprende esame ematico ed urine, elettrocardiogramma e va-

lutazione medica del rischio. Un modo utile di tenere alto il livello di attenzione sul proprio benessere.

Nel 2018 in merito alla sede di Padenghe, hanno aderito 40 dipendenti sul totale dei 58 potenziali aderenti, pari al 69%.



Il piano di welfare aziendale

Nel corso del 2018 i dipendenti di Acque Bresciane hanno beneficiato ancora della possibilità di sperimentare una nuova opportunità di gestione del premio di risultato aziendale maturato, con la possibile conversione nel piano welfare aziendale. Nel 2017 tale opzione era partita come fase sperimentale con tetto convertibile fissato a 400 euro, mentre nel 2018 la conversione ha riguardato l'intero premio aziendale individuale spettante.

La principale differenza tra spendere la quota di premio prevista con il piano welfare e il pagamento della stessa quota a cedolino risiede nel fatto che sulla somma da spendere nel piano welfare aziendale non verranno pagati contributi (circa il 9%) e tasse (già peraltro ridotte comunque al 10% sulle somme del premio di risultato), con conseguente vantaggio per il dipendente.

Acque Bresciane, d'intesa con i Sindacati, ha voluto ribadire e accrescere questa opportunità, inserendo nel premio di risultato per il biennio 2017-2018 la possibilità di convertire tutto il premio di risultato erogabile in piano welfare; inoltre l'azienda ha inteso incentivare tale scelta, che ha per essa vantaggi contributivi, attribuendo una quota a proprio carico aggiuntiva del 10% della somma convertita, sempre da destinare ad iniziative del piano welfare.

Rientrano nel piano welfare, che è fruibile via internet con un portale dedicato, secondo previsioni di legge, molte tipologie di interventi utili a sostenere la capacità di spesa delle famiglie su aree di particolare bisogno quali la salute, benessere, educazione, assistenza:



Servizi a rimborso tra cui:

- rimborso di tasse scolastiche (da nido a università), mense scolastiche, libri di testo, centri estivi;
- rimborso spese sanitarie per sé e familiari: rientrano le visite specialistiche ma anche le spese per acquisto farmaci.



Versamenti aggiuntivi ai fondi di previdenza complementare e di assistenza sanitaria



Servizi a convenzionamento diretto, tra cui:

- buoni spesa fino a 250 euro (benzina, spese alimentari, elettronica);
- ingressi e abbonamenti e spese per cinema, teatri, viaggi ecc., secondo elenchi convenzionati dal fornitore;
- spese per area wellness, sempre secondo elenchi convenzionati dal fornitore.



Nel 2018 hanno aderito alla conversione del premio di risultato 2017 22 impiegati e 1 operaio, pari al 15,65% dei possibili beneficiari e al 22,22% di tutti gli impiegati. La quota media convertita rispetto al totale del premio spettante individualmente è stata importante, pari al 82,22% del premio medio individuale convertibile. Nel 2019 tale possibilità di conversione verrà estesa per la prima volta alla sede di Padenghe.

Oltre a questa iniziative, più in generale Acque Bresciane promuove e gestisce, a favore dei dipendenti, altre iniziative che toccano temi relativi al Welfare:



Al fine di tutelare le esigenze familiari il nostro personale può usufruire di orari di lavoro flessibili. Tutti gli impiegati godono di un orario flessibile (155 dipendenti, cioè il 64% sul totale dei dipendenti).



Possibilità di contratti Part-Time, a beneficio soprattutto dei lavoratori con figli e dei dipendenti con problemi personali di salute 26 risorse part-time a fine 2018 (di cui 21 donne).



Possibilità di stipula di una forma di assistenza sanitaria integrativa prevista dal ccnl di settore (FASIE) a favore dei dipendenti e delle loro famiglie, con un contributo economico minimo a carico dei lavoratori ed una quota a carico dell'azienda.



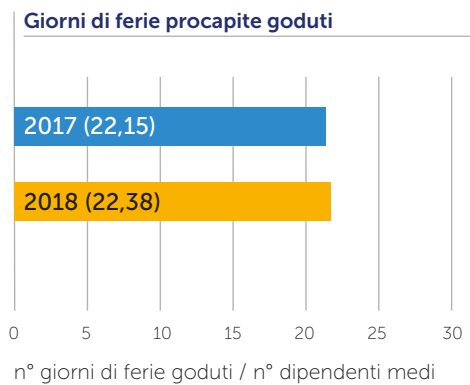
Possibilità di adesione ad un Fondo Pensione Complementare di settore (PEGASO) con un versamento a carico dei lavoratori ed una quota corrispondente a carico dell'azienda (1,2%)
L'azienda ha effettuato interventi di sensibilizzazione e in esito gli aderenti sono passati da 77 al 31/12/2017 a 87 al 31/12/2018.



È stata poi introdotta, da novembre 2018, per tutti i dipendenti non dirigenti (già beneficiari della copertura), anche l'assicurazione sulla vita e invalidità permanente, in recepimento della previsione dell'accordo di rinnovo del ccnl gas-acqua.



Particolare attenzione è continuata rispetto al tema del godimento dei giorni di ferie maturati, che contrattualmente sono pari a 22 giorni annui (CCNL gas-acqua). Nonostante il forte impegno dei dipendenti rivolto al piano di integrazione della società, il dato esposto attesta quindi anche per il 2018 la capacità media di godere nell'anno dei giorni di ferie maturati per contratto.



Attività per il tempo libero: coinvolgimento dei dipendenti

I dipendenti di Acque Bresciane hanno la possibilità di partecipare e di chiedere l'ammissione per i propri familiari conviventi all'Associazione denominata "ATEL - ATTIVITÀ PER IL TEMPO LIBERO". L'Associazione, che non ha scopo di lucro, si propone di promuovere e favorire l'aggregazione degli associati attraverso la valorizzazione, del tempo libero e della solidarietà sociale e di costituire luogo d'incontro dei lavoratori, promuovendo iniziative culturali, ricreative, turistiche, sportive e assistenziali.

Acque Bresciane versa all'Associazione ATEL un contributo annuo, per effetto di accordo sindacale. Già nel corso del 2017 la partecipazione all'associazione è stata estesa ai dipendenti della sede di Sirmione e nel 2019 è prevista l'estensione ai colleghi di Padenghe.

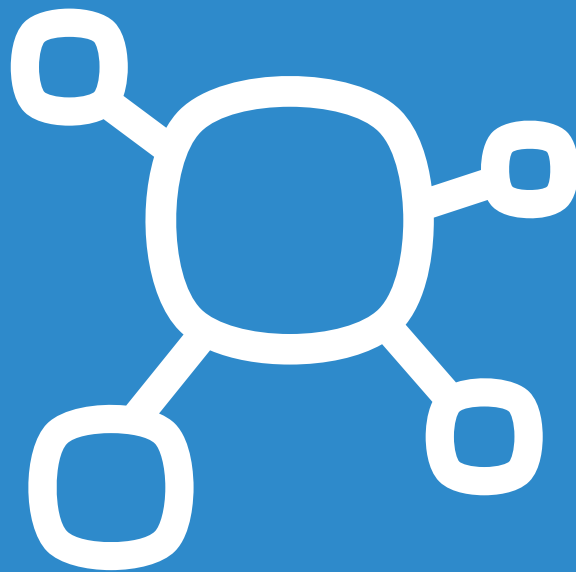
Durante l'anno 2018 sono state proposte ai dipendenti diverse iniziative che hanno riscosso molto successo, tra cui gite, visite a musei, partecipazioni a spettacoli teatrali e di musica, con accesso a sconti sui biglietti.





09

Al servizio del territorio



👉 9.1 I comuni

👉 9.2 I cittadini

👉 9.3 Le relazioni
con le istituzioni

👉 9.4 L'università
e la ricerca

👉 9.5 Lo sportello
scuola: educare
alla sostenibilità

👉 9.6 Le collaborazioni
di settore,
festival e fiere

👉 9.7 Le associazioni
e le organizzazioni
non profit



9.1 I comuni

GRI103-2 GRI103-3 GRI413-1 GRI413-2

I comuni rappresentano di certo i primi interlocutori dell'azienda, e non a caso anche per questo secondo bilancio di sostenibilità, si è scelto di partire da essi per definirne tutta la loro centralità e testimoniare la graduale "presa in carico" nel subentro della gestioni.

Nell'anno 2018 i Comuni di riferimento per Acque Bresciane sono 89 con un ulteriore aumento a 92 dal 1 gennaio 2019. La consapevolezza di dover acquisire gradualmente la gestione (anche di segmenti diversi) di nuovi comuni, mette la società nelle condizioni di dover approntare per ogni situazione uno standard di collaborazione di alto livello e soprattutto omogeneo.



Attuare una costante e corretta comunicazione verso l'esterno permette di consolidare la fiducia presso gli stessi stakeholder, quali i comuni, i cittadini, gli utenti, le scuole, gli enti istituzionali, le università, i centri di ricerca, le altre aziende idriche, il mondo del terzo settore, le associazioni e i fornitori. Soggetti che generano valore, non solo economico, e ai quali l'azienda si rivolge al fine di condividere le proprie attività e strategie.



Servizio fornito	Acquedotto	Depurazione	Fognatura
Simbolo			
Adro			
Angolo Terme			
Azzano Mella			
Barbariga			
Berlingo			
Borgo San Giacomo			
Brandico			
Calcinato			
Calvagese della Riviera			
Capriolo			
Carpenedolo			
Castegnato			
Castelcovati			
Dello			
Desenzano del Garda			
Edolo			
Erbusco			
Flero			
Gardone Riviera			
Gargnano			
Iseo			
Leno			
Limone sul Garda			
Lograto			
Lonato			
Longhena			
Muscoline			
Nuvolato			
Ome			
Orzivecchi			
Padenghe sul Garda			
Paderno Franciacorta			
Paisco Loveno			
Palazzo Sull'Oglio			
Paratico			
Passirano			
Pisogne			
Polpenazze del Garda			
Pompiano			
Rodengo Saiano			
Rovato			
Rudiano			
Roè Volciano			
Rovato			
Sale Marasino			
Salò			
San Felice del Benaco			
Sellero			
Sirmione			
Solano del lago			
Sonico			
Sulzano			
Tignale			



Servizio fornito	Acquedotto	Depurazione	Fognatura
Simbolo			
Castelvotati	Longhena	Pompiano	Tignale
Castel Mella	Lozio	Poncarale	Torbole Casaglia
Castrezzato	Macclodio	Pontoglio	Toscolano Maderno
Cazzago San Martino	Magasa	Pozzolengo	Travagliato
Cedegolo	Mairano	Prevalle	Tremosine
Chiari	Malonno	Provaglio d'Iseo	Trenzano
Coccaglio	Manerba sul Garda	Puegnago sul Garda	Urago d'Oglio
Cologne	Marone	Quinzano d'Oglio	Valvestino
Comezzano Cizzago	Moniga del Garda	Remedello	Verolavecchia
Corte Franca	Monte Isola	Rezzato	Villachiarà
Corzano	Monticelli Brusati	Roccafranca	Zone



I punti acqua

I punti acqua di competenza di Acque Bresciane presenti nei Comuni sono 42, e sono stati realizzati con l'obiettivo di riscoprire e valorizzare l'acqua distribuita dagli acquedotti comunali. L'acqua distribuita presso queste graziose fontane è la stessa dell'acquedotto comunale con la sola aggiunta della refrigerazione e della gasatura, per chi la desidera.

I 42 punti acqua:

Azzano Mella	Pompiano
Berlingo	Poncarale
Borgo San Giacomo	Pozzolengo
Carpenedolo	Provaglio d'Iseo
Castegnato	Puegnago del Garda
Castrezzato	Quinzano d'Oglio
Coccaglio	Remedello
Comezzano-Cizzago	Rezzato
Corte Franca	Rudiano
Gardone Riviera	San Felice del Benaco
Gargnano	Soiano del Lago
Iseo	Sulzano
Manerba del Garda	Tignale
Moniga del Garda	Torbole Casaglia
Monte isola	Toscolano Maderno
Padenghe del Garda	Travagliato
Palazzolo sull'Oglio	Tremosine
Paratico	Urago d'Oglio
Passirano	Verolavecchia
Pisogne	Villachiera
Polpenazze del Garda	Zone



9.2 I cittadini

Le attività di servizio di Acque Bresciane sono state da un lato il rendere meno impattante i processi di fusione e omologazione societarie nelle procedure, dall'altro quelle di monitorare informare e proseguire nelle attività educative rivolte alle scuole. Entrando nel dettaglio, a marzo del 2018 si è concluso il road show denominato "I lunedì dell'acqua" con cui la società, nell'ultima parte del 2017, oltre a presentarsi, ha voluto coinvolgere gli enti istituzionali preposti per illustrare la qualità delle acque ed approfondire i temi dell'innovazione e sostenibilità. Tre dunque gli incontri svolti nel 2018: Pisogne (22 gennaio 2018); Villachiara (26 febbraio 2018) e Salò (26 marzo 2018) .

Le iniziative pubbliche

La necessità di rendere consapevoli i cittadini su quanto sia preziosa la risorsa idrica, e di come essa debba essere gestita al meglio delle possibilità tecnico scientifiche, passa anche attraverso la promozione di iniziative pubbliche che in qualche modo facilitano la condivisione di tali concetti. A questo proposito nel corso del 2018 si sono svolti numerosi incontri. Eccoli in rassegna:

- Mercoledì 3 ottobre 2018, presentazione del volume "L'acqua del rubinetto. Water Safety Plan: innovazione e sicurezza" tenutasi a Ospitaletto, all'interno della rassegna "Un libro, per piacere!".
- Sabato 13 ottobre 2018, Convegno Acqua e montagna. Problematicità, moderni approcci ed investimenti sul ciclo delle acque in Val Camonica promosso in collaborazione con l'Università della Montagna di Edolo.
- Venerdì 26 ottobre 2018, partecipazione al Convegno "Nuovo collettore del Lago di Garda per il risanamento idrico e ambientale nel collegamento Lago di Garda, Bacino del Po e Adriatico" promosso da Azienda Gardesana Servizi e Acque Bresciane.
- Giovedì 15 novembre 2018, serata di presentazione alla popolazione di Nuvolento (Bs) con il convegno dal titolo "Trasparenza, efficacia, prospettiva: i progetti e il ruolo del gestore idrico".



Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato

In collaborazione con l'Università della Montagna di Edolo, si propone di aggiornare i moderni approcci al ciclo delle acque, aggiornare sul tema dell'invarianza idraulica ed idrologica, ed infine, gli investimenti di Acque Bresciane nei territori della Valle Camonica.

Acqua e montagna

Problematicità, moderni approcci ed investimenti sul ciclo delle acque in Val Camonica

Edolo / Sabato 13 ottobre 2018, ore 10.00
Aula Magna / Università della Montagna di Edolo / via Alessandro Morino, 8

ore 10.00 / Saluti istituzionali
Luca Masneri
Direttore di Acque
Andrea Ratti
Vice presidente della Provincia di Brescia
Teresa Federici
Consigliere di Amministrazione Acque Bresciane

ore 10.30 / Relazioni
Moderni approcci al ciclo delle acque
Gian Battista Bischetti
Università Università degli Studi di Milano
Invarianza idraulica e riduzione del drenaggio meteorico: applicazioni in ambito montano
Daniele Masseroni
DISA Università degli Studi di Milano

L'impegno e gli investimenti di Acque Bresciane nei territori di montagna
Mauro Olivieri
Direttore Tecnico Acque Bresciane

ore 11.30 / Conclusioni
Francesco Paolo Ghirotti
Consigliere di Regione Lombardia
Commissione speciale montagna
Modera
Paola Cominetti
Consigliere

Al perfezionamento verrà aggiunto un "Mi-Ritorno" di Rutigliano

Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato

In occasione della giornata mondiale dell'acqua Acque Bresciane promuove un incontro pubblico dal titolo

L'impegno per la sicurezza del lago di Garda

L'intervento straordinario sulla condotta sub lacuale tra Toscolano Maderno e Torri del Benaco

Acque Bresciane è la società a cui è stata affidata la gestione del Servizio Idrico Integrato in Provincia di Brescia. L'incontro, organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Brescia, si propone di approfondire lo stato delle condotte sub lacuali ed illustrare lo stato di avanzamento dei lavori del collettore fognario.

Venerdì 22 marzo 2019 ore 18.30 / Toscolano Maderno
Presso Auditorium Scuole medie di via Statale, 133

ore 18.30 / Saluti istituzionali
Delia Maria Castellini
Direttore di "Spazio Auditorium"
Samuele Alghisi
Ingegnere Provincia di Brescia
Graziano Falappa
Consigliere del socio

L'impegno di Acque Bresciane sul Collettore e lo stato di avanzamento dei lavori
Mario Bocchio
Consigliere di Amministrazione Acque Bresciane

La vita del "cantiere"
Marco Vacchieri
Progetti manager DSD/SDS/SS1

ore 19.45 / Conclusioni
Mario Bocchio
Consigliere di Amministrazione Acque Bresciane
Modera
Massimo Lanzini
Consigliere di Brescia

Le ricerche dell'Università degli Studi di Brescia sullo stato di erosione della condotta sub lacuale
Roberta Pedrazzani
Università degli studi di Brescia

Stato attuale del sistema di collettamento
Mario Giacomelli
Vice direttore Acque Bresciane

Modera
Roberta Pedrazzani
Università degli studi di Brescia

Segue aperitivo

- Giovedì 22 novembre 2018, convegno dal titolo Acque meteoriche e dissesto idrogeologico. La conferenza ha affrontato il regolamento recante i criteri e metodi per il rispetto del principio dell'invarianza idraulica e idrologica delle acque meteoriche al fine di far diminuire il deflusso verso le reti di drenaggio urbano e dei moderni approcci al ciclo delle acque.
- Giovedì 6 dicembre 2018, presentazione del Bilancio di sostenibilità 2017 presso l'Università degli studi di Brescia.

Nuovo sito web

Per facilitare il rapporto diretto e trasparente con i cittadini è stato completamente rinnovato il sito internet www.acquebresciane.it, online dal 2 Agosto 2018. Esso contiene tutte le informazioni di utilità per gli utenti, i clienti, i fornitori e allo stesso tempo mantiene un alto grado di fruibilità e accesso. Un lavoro complesso e significativo che ha coinvolto, sia in fase di realizzazione che di gestione, diversi uffici e svariate competenze. Per la gestione dello stesso, in è stato costituito un team di comunicazione apposito il quale, oltre a supervisionare ed intervenire operativa-





mente, ha programmato attività di formazione puntuali rivolte ai responsabili (e loro delegati) con verifiche finali chiuse entro il mese di dicembre 2018.

Dall'avvio si sono registrati alcuni numeri emblematici:

- circa 12.000 accessi complessivi
- 7.000 visite a "sportello online"
- 180 accessi al giorno di media
- 25% accessi da cellulare

Grazie al nuovo portale è stato possibile informare in maniera puntuale i cittadini rispetto alle iniziative della società, oltre che attivare alcuni servizi come lo sportello online e gli avvisi di interruzione (tramite SMS rivolto ai Sindaci e loro delegati).

Sportello Online

Il servizio Sportello Online di Acque Bresciane consente la gestione e il monitoraggio della propria fornitura idrica attraverso la rete internet da pc, smartphone o tablet. I servizi disponibili sono:

- Consultazione dell'estratto conto che in maniera comoda e veloce consente la visualizzazione di tutti i documenti emessi e lo stato del pagamento.
- Visualizzazione delle informazioni contrattuali come l'ubicazione della fornitura, la classificazione tariffaria, il recapito della documentazione.
- Visualizzazione dello storico bollette con possibilità di scarico del pdf del documento.
- Verificare l'andamento dei consumi in un determinato periodo.
- Registrare l'autolettura in qualsiasi momento con particolare attenzione ai periodi indicati in bolletta in maniera da non avere fatturazioni in acconto.
- Effettuare pagamenti delle fatture.
- Richiedere prestazioni contrattuali (informazioni, cessazioni, attivazioni).



9.3 Le relazioni con le istituzioni

L'impegno di Acque Bresciane nelle relazioni esterne implica anche uno sforzo nella ricerca di collaborazioni con le istituzioni, con università e centri di ricerca: generare sinergie e promuovere attività congiunte, sono necessarie per gestire al meglio un servizio idrico sempre più sostenibile e integrato. Acque Bresciane ha inoltre costruito un rapporto proficuo di collaborazione con le autorità competenti quali ARERA (Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente), AATO (Ufficio d'ambito della provincia di Brescia), Regione Lombardia, ATS Brescia e della Montagna (Azienda di Tutela della Salute), ARPA Lombardia (Agenzia Regionale per la protezione dell'ambiente), Consorzi di Bonifica.

A close-up photograph of water flowing from a faucet. The water is clear and bubbly, creating a dynamic, textured stream. The background is a soft, out-of-focus light blue. A large, semi-transparent blue shape is overlaid on the bottom half of the image, containing text.

Kit riduttori di flusso

Acque Bresciane per promuovere l'importanza di una risorsa preziosa come l'acqua ispirandosi ai principi della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare, ha donato un "kit di riduttore di flusso" a tutti i partecipanti degli incontri "I lunedì dell'acqua" per sensibilizzare a risparmiare acqua. Il Kit è composto da un erogatore a basso flusso per docce con limitatore di portata a 8 litri al minuto e da una cartuccia areata per rubinetti a 7 litri al minuto. Grazie all'utilizzo dei Kit i consumi d'acqua fredda e calda diminuiscono sensibilmente senza però togliere niente al comfort. Una famiglia di 3 persone con il kit è in grado di realizzare un risparmio dai 60 a 70 euro e ridurre circa 150 kg di anidride carbonica in atmosfera (dati verificabili su www.salvalacqua.it e www.amfag.com)



9.4 L'università e la ricerca

Il 2018 è stato anche l'anno in cui si è concluso il lavoro di raccolta informazioni in seguito alla chiusura di tutti gli accordi e convenzioni pregressi (in particolare ex-Aob2) con le Università degli Studi di Brescia ampliando le sinergie con le altre università presenti in provincia (Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia e Università della Montagna di Edolo) e contestualmente si è avviato l'approfondimento, secondo le specifiche esigenze di Acque Bresciane, delle "eccellenze" lombarde (e non solo) in ambito universitario.



9.5 Lo sportello scuola: educare alla sostenibilità

Un primo percorso di incontro diretto con la popolazione che di fatto ha aperto la strada alla stesura di un Piano strategico di comunicazione ha previsto al suo interno diverse attività tra le quali senza dubbio spiccano quelle educative.

Presentato ufficialmente il 7 novembre 2018 lo Sportello Scuola rappresenta una delle proposte progettuali di Acque bresciane più qualificanti raccogliendo di fatto le virtuose esperienze precedenti (Aob2 e Garda uno in particolare) e rinnovandole alla luce del rinnovato contesto territoriale.

Nello specifico lo "sportello scuola" svolge i seguenti servizi:

- fornisce di apposito kit didattico e materiali vari
- supporta i docenti nella programmazione scolastica
- svolge interventi e laboratori in classe
- organizza visite guidate ad alcuni impianti in gestione
- supporta nel coordinamento di progetti alternanza scuola lavoro
- promuove concorsi e progetto ad hoc, in collaborazione con gli Istituti superiori (su richiesta)
- assiste nella scelta e redazione di tesi di laurea, e alla promozione di premi tesi specifici
- facilita l'incontro tra scuola e comunità locali

Nel corso del 2018 (gennaio-giugno anno scolastico 2017-2018 e periodo settembre-dicembre 2018 anno scolastico 2018-2019) sono stati realizzati 59 interventi di cui 32 interventi in classe, 16 laboratori in classe, 11 visite agli impianti. Il lavoro ha compreso anche le visite a:

- Depuratore consortile di Rovato
- Depuratore consortile di Torbole Casaglia
- Depuratore di Rudiano
- Serbatoio acquedotto di Rovato
- Pozzi acquedotti di Rovato, Quinzano d'Oglio, Coccaglio





Una dimensione educativa che attua diversi approcci anche in relazione alle tematiche più generiche della sostenibilità ambientale.

In quest'ottica di apertura anche nel 2018 si registra la partecipazione a progetti "esterni" circa i cambiamenti climatici, il risparmio energetico e le nuove tecnologie applicate alla gestione del ciclo idrico integrato. Inoltre si consolida la collaborazione con la commissione di educazione provinciale all'ambiente che organizza e promuove il convegno annuale in cui vengono raccolte e valorizzate le esperienze didattiche delle scuole. In questo contesto è stato organizzato il Laboratorio di microbiologia della depurazione rivolto agli insegnanti e a tutti i partecipanti al convegno provinciale (50 circa).

I numeri nelle scuole

Scuole primarie,
scuole secondarie di primo grado
e scuole secondarie
di secondo grado

Totale interventi 30

Totale laboratori 16

Totali visite 11

Totale studenti 1200

Docenti 50

Kit didattici consegnati 20
perché comprende solo
fine anno 2018

Comuni coinvolti 10





9.6 Le collaborazioni di settore, festival e fiere

Fin dalla sua nascita Acque Bresciane ha aderito all' "Alleanza delle imprese italiane per l'acqua ed il cambiamento climatico", collaborazione tra aziende e associazioni italiane per ridurre in maniera sostanziale l'utilizzo dell'acqua nei propri processi produttivi per una gestione delle risorse idriche efficace e razionale in quanto si ritiene importante ridurre al minimo gli impatti ambientali e favorire al massimo il riciclo ed il riutilizzo in una logica sinergica nazionale.

L'Alleanza nasce dalla consapevolezza che l'andamento meteorologico legato al cambiamento climatico, oltre ai danni diretti alle persone e alle risorse ambientali, sta provocando nel Paese disagi a molti settori produttivi, a cominciare da quelli che, come l'agricoltura, maggiormente dipendono dall'utilizzo delle risorse idriche e irrigue, per questo è necessario mettersi in prima linea nella ricerca di soluzioni efficaci a gestire in maniera più razionale ed efficiente la risorsa idrica. Il trend di aumento delle temperature è fortemente caratterizzato dall'alternanza di eventi estremi di precipitazione, sempre più localizzati nello spazio e nel tempo, e periodi di siccità, con gravi ripercussioni su settori vitali dell'economia, quali l'agricoltura, le produzioni agroalimentari, l'industria, i trasporti, il settore elettrico, il turismo, le costruzioni e i servizi.

- Giovedì 18 ottobre, partecipazione alla mostra internazionale H2O di Bologna all'interno del seminario 2018. Presentata l'esperienza della società Acque Bresciane relativamente al tema della prelocalizzazione delle perdite idriche dal satellite.
- Giovedì 8 novembre 2018, partecipazione alla Fiera Ecomondo di Rimini all'interno del convegno Acqua potabile: nuova direttiva europea, Water Safety Plans e nuove sfide con una relazione pubblica dal titolo: Ricadute applicative dello sviluppo di Water Safety Plans: l'esperienza di Acque Bresciane.
- Giovedì 13 dicembre 2018, partecipazione al Career Day 2018 presso l'Università degli Studi di Brescia.



9.7 Le associazioni e le organizzazioni non profit

GRI102-12 GRI102-13

Acque Bresciane ha implementato la buona collaborazione con le associazioni ambientaliste per sviluppare delle politiche condivise, trasparenti e responsabili con attenzione agli impatti ambientali.

Nel 2018 è stato consolidato il rapporto, altamente collaborativo, soprattutto con Fondazione Cogeme Onlus. Fondazione Cogeme è nata per scopi di solidarietà sociale a favore dei territori del bacino del fiume Oglio, pianura e franciacorta, sviluppa progetti di carattere ambientale, energetico, sociale, educativo e culturale secondo il modello dell'economia circolare e promuove in ogni forma il tema della qualità della vita, favorendo progettualità diffuse sul territorio in sinergia con le comunità locali, il mondo dell'associazionismo, le realtà produttive e le istituzioni.

Acque Bresciane ha continuato a collaborare rinnovando l'associazione a Kyoto Club, organizzazione non profit, costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnati nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra assunti con il Protocollo di Kyoto, con le decisioni a livello UE e con l'Accordo di Parigi del dicembre 2015; Kyoto Club promuove iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione nei campi dell'efficienza energetica, dell'utilizzo delle rinnovabili, della riduzione e corretta gestione dei rifiuti e della mobilità sostenibile, in favore della bioeconomia, l'economia verde e circolare.

Acque Bresciane ha rinnovato l'adesione ad Utilitalia, federazione italiana che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, e a Confservizi Lombardia, associazione regionale che riunisce le aziende che operano a livello locale nei settori di pubblica utilità.








10

Utenti

GRI103-2 GRI103-3



 10.1 Il servizio agli utenti



10
utenti

Acque Bresciane si impegna a migliorare costantemente la propria organizzazione ed i relativi processi gestionali, così da perseguire al meglio le proprie attività istituzionali e rispondere alle esigenze dell'utente finale. È costante l'impegno aziendale nel mantenere la trasparenza nello svolgimento della propria attività, mediante informazioni puntuali a tutti i portatori di interesse, sugli impatti sociali e ambientali derivanti dall'azienda stessa. Per Acque Bresciane la condivisione delle informazioni costituisce una condizione essenziale per il mantenimento di una responsabile relazione con i clienti per lo sviluppo di una comunicazione completa ed efficace con la Comunità locale.



10.1 Il servizio agli utenti

GRI417-1 GRI417-2 GRI417-3 GRI418-1

Per effetto del conferimento ramo d'azienda del servizio idrico della società Garda Uno Spa e dei subentri nella gestione alle gestioni comunali di Nuvolento, Prevalle, Malonno, Paisco Loveno, Sellero, Sonico, Cedegolo, Edolo le utenze gestite, al 31 dicembre 2018, risultano essere 208.226 con preponderanza dell'uso domestico sulle altre tipologie tariffarie.

Area	Totale utenze	Totale unità immobiliari servite
Area Est	78.434	111.631
Area Ovest	122.693	146.217
Valle Camonica	7.099	7.116
Totale complessivo	208.226	264.964

Di seguito la tabella riepilogativa con evidenza delle tipologie gestite:

Tipologia d'uso	Totale utenze	Totale unità immobiliari servite *
Altri usi	22.728	24.713
Comunali	3.721	3.901
Domestico	180.697	235.259
Zootecnico	1.080	1.091
Totale complessivo	208.226	264.964

* Totale immobili allacciati al contatore. Un unico contatore può servire più unità (es. condominio con contatore centralizzato).

Nel corso dell'esercizio Acque Bresciane è stata interessata da attività di migrazione degli archivi comunali e dalla fusione degli archivi informatici al fine di generare un unico database utenti di consentire l'omogeneizzazione delle procedure e modulistiche adottate sull'intero territorio gestito e offrire fruibilità del servizio e la tempestività delle prestazioni.



10
utenti

I canali attraverso i quali mantiene l'impegno a garantire la diffusione e fruibilità del servizio sono: [Sportelli fisici](#) | [Call center](#) | [Servizio Sportello online](#) | [App](#) | [Sito internet aziendale](#) | [Servizio Sms autolettura](#) | [Servizio autolettura call center e web](#).

Sportelli fisici | Gli sportelli fisici sul territorio sono presso la sede di sede di Rovato, di Sirmione e di Padenghe sul Garda.

Presso gli sportelli possono essere esplicate tutte le pratiche contrattuali: richiesta preventivazione, richiesta di attivazione nuova fornitura, voltura contrattuale e subentro, disdetta, richiesta preventivazione, richiesta informazioni documenti fatturazione, richiesta rateizzazioni e pagamenti, gestione dei reclami-rettifiche fatturazione e richiesta informazioni.

Presso ciascun sportello è garantito il servizio di incasso bollette.

Gli orari di apertura sono:

Sportello di Rovato

Via XXV Aprile, 18

Giorno	mattino	pomeriggio
Lunedì	8.30-13.00	14.30-18.00
Martedì	8.30-13.00	14.30-16.30
Mercoledì	8.30-13.00	
Giovedì	8.30-13.00	14.30-16.30
Martedì	8.30-13.00	

Sportello di Sirmione

Piazza Virgilio, 20

Giorno	mattino	pomeriggio
Lunedì	8.30-13.00	
Martedì	8.30-13.00	
Mercoledì	8.30-13.00	
Giovedì	8.30-13.00	
Martedì	8.30-13.00	

Sportello di Padenghe s/Garda

Via Barbieri, 20

Giorno	mattino	pomeriggio
Lunedì	8.15-13.00	14.00-15.30
Martedì	8.15-13.00	14.00-15.30
Mercoledì	8.15-15.30	
Giovedì	8.15-13.00	14.00-15.30
Martedì	8.15-13.00	





10
utenti

Call center utenti | Attraverso il contatto telefonico l'utente può richiedere ed evadere le richieste contrattuali ed accedere a tutte le informazioni relative alla propria utenza. Attraverso il canale telefonico è possibile accedere al servizio di registrazione automatica della lettura del contatore con validazione del dato inserito. Servizio con duplice valenza per l'utenza che comunicando i propri prelievi negli spazi temporali indicati in bolletta, a seguito della convalida, riceverà una bolletta di saldo e non di acconto e la possibilità di avere un controllo della propria utenza individuando possibili anomalie di prelievo ed eventuali dispersioni nell'impianto interno. Con l'intento di facilitare gli accessi all'utenza Acque Bresciane ha reso il servizio gratuito per tutti i numeri fissi e cellulari.

Call center guasti ed emergenze | Servizio operativo 24 ore su 24 per la gestione delle chiamate di emergenza definite nella carta dei servizi. Il servizio consente la registrazione di tutte le chiamate ricevute e la trasmissione diretta al reparto operativo delle segnalazioni.

Sito internet | Nuova veste grafica del sito internet di Acque Bresciane sviluppata con l'intento di rendere più accessibili le informazioni sia da pc che da smartphone. Integrate le informazioni che sono rese disponibili all'utenza ed i moduli contrattuali che possono essere scaricati ed inviati per qualsiasi richiesta di prestazione.

Sportello online | Il servizio di sportello online è accessibile dal sito internet istituzionale previa registrazione personale e attribuzione delle credenziali di accesso. Attraverso tale servizio è possibile visualizzare la tipologia contrattuale associata all'utenza, consultare il proprio storico letture, accedere alle informazioni dell'estratto conto con possibilità di scaricare il pdf del documento di fatturazione. È inoltre possibile la compilazione delle richieste contrattuali che vengono memorizzate direttamente sulla piattaforma utenti. Qualora le informazioni obbligatorie siano correttamente inserite il processo è direttamente preso in carico dagli operatori gestionali.

App | L'app Acque Bresciane consente, previa registrazione, l'accesso alle informazioni del proprio contratto, dell'andamento dei propri prelievi, alla visione della situazione dei pagamenti con possibilità di scaricare i documenti di fatturazione. È possibile la comunicazione della lettura del contatore unitamente alla fotografia dell'apparecchio di misura.

Sms autolettura | Il servizio consente l'invio della propria autolettura del contatore acquedotto attraverso un sms da inviare ad un numero dedicato. L'implementazione ha lo scopo di rendere disponibili più canali all'utenza per la comunicazione dell'autolettura. Le informazioni contenute in bolletta per sensibilizzare l'utenza all'inoltro dei prelievi hanno sia lo scopo di evitare bollettazioni in



10
utenti

acconto che quello di guidare l'utente ad un controllo dei propri consumi per un uso consapevole e corretto dalla risorsa idrica.



23.535

Numero Utenti che hanno visitato gli sportelli operativi sul territorio gestito per pratiche contrattuali, informazioni, pagamenti



90.542

Numero chiamate pervenute ai numeri verde utenti per pratiche contrattuali, informazioni

Fatturazione

In aderenza a quanto prescritto dalla normativa la fatturazione all'utenza prevede le seguenti tipologie di addebito:

- consumi effettivi rilevati durante il processo di lettura diretta del misuratore;
- consumi effettivi derivanti da autolettura utente validata dal gestore e comunicata attraverso i canali web, call center, sms, cartolina lasciata in loco durante la rilevazione fisica della lettura;
- consumi stimati sulla base dei prelievi storici dell'utenza.

Per ciascuna emissione derivante da un ciclo massivo di lettura, sono state integrate delle comunicazioni mirate all'utenza allo scopo di sensibilizzare ad un uso senza sprechi della risorsa idrica, di confermare la corretta profilazione dell'utenza, di evitare eventuali determinazioni su basi storiche non aderenti all'effettivo prelievo:

- comunicazione consumi anomali: segnalazione di un incremento di consumi registrato dal contatore con invito alla verifica del proprio impianto interno per individuare eventuali dispersioni con richiesta di riparazione al fine di non sprecare acqua e contenere gli addebiti in bolletta;
- comunicazioni mancata lettura: informare l'utenza di continue mancate restituzioni della lettura a seguito dell'impossibilità ad accedere alla proprietà da parte del nostro personale. L'utente è esortato a contattare l'azienda al fine della presa appuntamento per la verifica delle condizioni del misuratore e della



10
utenti

rilevazione della lettura. La mancata lettura comporta in fase di fatturazione una stima sulla base dei volumi storici utenza o se non disponibili dei consumi medi della tipologia utenza;

- **comunicazione consumi nulli:** informare l'utente della mancata registrazione di prelievi sul misuratore con richiesta di specificare l'uso del servizio al fine di accertare eventuali errate classificazioni tariffarie o anomalie di misurazione dell'apparecchiatura.

Modalità di pagamento

Pluralità di canali attivi per il pagamento delle fatture con obiettivo di ampliare i servizi rapidi e sicuri:

- **Bollettino Mav:** pagabile presso qualsiasi sportello bancario senza addebito di commissioni oppure presso gli sportelli postali e lottomatica con l'addebito di commissioni previste per l'incasso;
- **Bollettino postale 896:** pagabile presso gli sportelli postali;
- **Mandati SDD:** sottoscrivendo l'addebito continuativo sul proprio conto corrente;
- **Cbill:** accedendo dal proprio portale bancario è possibile procedere al pagamento selezionando l'azienda e inserendo gli estremi del codice riportato in bolletta;
- **Pagoonline:** accedendo dal sito aziendale al portale utenti con le proprie credenziali è possibile attivare il pagamento dei documenti di fatturazione attraverso carta di credito;
- **Pos** presso gli sportelli aziendali;
- **Bonifico bancario** o **bollettino postale** ordinario compilato dall'utente.

Numero incassi	731.765	Incassi cassa	9.734
Mandati SDD (addebiti continuativi, scarti, riaddebiti)	325.550	Incassi online e cbill	4.055
Incassi Mav	182.456	Altro (bollettini c/c postale, bonifici, compensazioni, ecc.)	209.970



10
utenti

Tariffe facciamo chiarezza

Il processo di definizione della tariffa del servizio idrico è articolato e suddiviso in competenze tra i diversi attori

ARERA Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Definisce e determina i criteri per la definizione delle tariffe con l'obiettivo di adottare un sistema tariffario equo e non discriminatorio che possa garantire gli investimenti, tutelare gli utenti finali salvaguardando le utenze economicamente disagiate, nel rispetto di principi comunitari del "recupero integrale dei costi" e "chi inquina paga". Approva la proposta tariffaria presentata dagli Enti di Governo.

EGA Ente di Governo d'Ambito

Applica i criteri per la determinazione tariffaria e valida il flusso dati trasferiti dai gestori. Predisporre la tariffa ed il Programma degli interventi.

Gestore del servizio idrico

Predisporre il flusso dati necessario per la determinazione della proposta tariffaria e partecipa al processo di impostazione della tariffa.

La tariffa è determinata tenendo in considerazione della qualità della risorsa idrica, del servizio erogato, degli investimenti e dei costi di gestione del servizio. La tariffa del servizio idrico comprende i corrispettivi del servizio acquedotto, fognatura e depurazione.

La struttura della tariffa acquedotto è binomia, costituita da una quota fissa e da una quota variabile con fasce annue di consumo diversificate in base alla tipologia di utilizzo secondo le seguenti categorie d'uso:

- uso domestico residente;
- uso domestico non residente;
- uso comunale;
- uso zootecnico;
- altri usi (commerciale, industriale, artigianale, professionale).

I corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione sono applicati agli utenti che usufruiscono di tali servizi e sono comuni a tutte le tipologie tariffarie, ad eccezione degli insediamenti industriali ai quali viene applicata una specifica tariffa.





10
utenti

Indici di qualità contrattuale raggiunti nel 2018*

Tempi di gestione allacci, livelli di servizio raggiunti	88,9%	Servizio telefonico, livelli raggiunti	97%
Tempi di gestione operazioni contrattuali, livelli di servizio raggiunti	92,3%	Sportelli fisici, livelli di servizio raggiunti	99,9%
Tempi per l'emissione della fattura e periodicità di fatturazione, livelli di servizio raggiunti	98,3%		

* Percentuale delle prestazioni eseguite entro gli standard previsti

Soddisfazione degli utenti

Orientata a mantenere per la propria utenza servizi di eccellenza e garantire fruibilità del servizio, Acque Bresciane ha promosso il monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti attraverso indagini di Customer Satisfaction svolta da una delle più importanti società presenti sul panorama nazionale che svolgono indagini statistiche, ricerche di mercato e sondaggi di opinione.

I risultati* rilevano un indice di soddisfazione molto elevato e superiore agli standard nazionali ma anche spunti per meglio comprendere bisogni, aspettative dell'utenza. Ecco di seguito i principali risultati:

- Il livello di Customer Satisfaction misurato tramite CSI** è per il 2018 pari a 93,1, sostanzialmente in linea con quanto rilevato nel 2017 (era 93,1), si tratta di un valore di eccellenza largamente positivo ormai consolidato nel tempo.
- Il confronto con gli standard nazionali e territoriali di riferimento evidenzia un posizionamento sempre decisamente migliore rispetto alla situazione nazionale (che risulta pari a 87,1) e un CSI lievemente superiore alla media regionale (che è 92,8).
- Il dettaglio dei giudizi di soddisfazione sui singoli fattori conferma l'efficienza dell'azienda negli interventi che le competono relativamente a continuità di erogazione (97,3% di clienti soddisfatti), tempestività degli interventi per la riparazione dei guasti (96,9%) e nella risposta alle richieste dei clienti (97,2%), il rispetto degli orari degli appuntamenti (98,9%).
- Nel confronto con gli standard sui singoli fattori si conferma, come l'anno scorso, la performance nettamente positiva rispetto alla situazione nazionale per la tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti: l'indice di soddisfazione è superiore di quasi 10 punti (96,9 vs. 86,2).



10
utenti

Area Relazione (% su totale clienti)	AcqueBresciane	Totale Italia	Lombardia
Gli orari di apertura degli uffici	97,3	94,0	96,6
La facilità di contatto con l'azienda	97,0	82,3	94,6
La professionalità e la competenza del personale	99,4	93,0	94,1

TOTALE (% su totale clienti)	AcqueBresciane	Standard di riferimento Totale Italia	Standard di riferimento Lombardia
CSI complessivo	93,1	87,1	92,8

* Indagine svolta sul bacino di utenza di Acque Bresciane area della Franciacorta.

** La soddisfazione complessiva dei clienti è rappresentata in modo sintetico dal CSI.

L'indice è costruito tramite le seguenti fasi:

- definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione di un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota dei clienti soddisfatti o soddisfatti oltre le aspettative);
- ponderazione di tale indicatore con l'importanza del singolo fattore misurata in base alle percezioni dei clienti e con la numerosità delle valutazioni su ciascuno di essi;
- costruzione del CSI complessivo.

Rispetto ai valori relativi degli indennizzi automatici riconosciuti alla clientela ai sensi della delibera 655/2015 di Arera, indicati nel bilancio di esercizio, è corretto evidenziare come questi siano riconducibili prevalentemente ad alcune criticità relative al processo di integrazione che nel 2018 ha visto coinvolta la Società.

La società si è uniformata al GDPR (Regolamento Ue 2016/679) per il trattamento dei dati nell'ambito della protezione delle informazioni personali nel rispetto della normativa sulla privacy. Non sono stati registrati reclami relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti







11

I fornitori



 11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura

 11.2 Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi



11
i fornitori

11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura

GRI103.2 GRI103.3 GRI102-9 GRI102-10 GRI414-1

L'Unità Organizzativa Acquisti e Appalti definisce le politiche e gli indirizzi degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori ed ha l'obiettivo di razionalizzare il processo di acquisto ed aumentarne l'efficienza, tramite formazione continua dei buyer, sinergia con le U.O. della società che richiedono gli approvvigionamenti e una relazione trasparente con i fornitori.

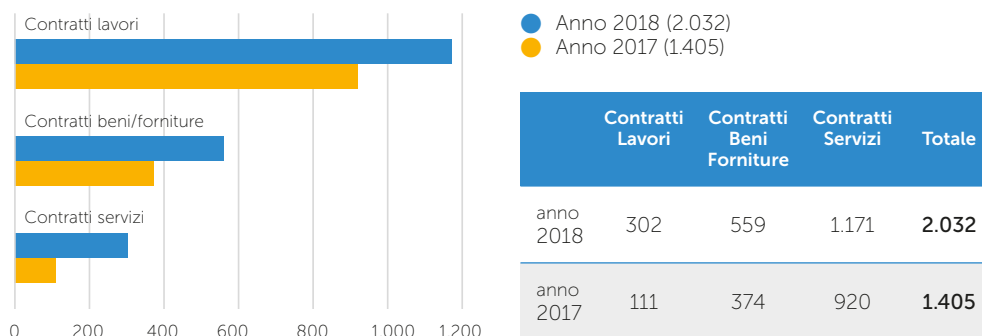
Acque Bresciane, soggetto aggiudicatore nei c.d. "Settori Speciali", ha adottato un "Regolamento Contratti" nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità.

Acque Bresciane svolge la propria attività negoziale nel rispetto dei principi esposti nel Protocollo Anticorruzione adottato e in applicazione della Legge n. 190/2012.

Nell'individuazione dell'operatore economico cui affidare il contratto, la Società, in attuazione al "Regolamento Contratti", ricorre a:

- procedure negoziate, per tutti gli appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;
- procedura ad evidenza pubblica per tutti gli appalti di valore superiore alla soglia comunitaria, ovvero, qualora istituito, all'utilizzo di un Sistema di Qualificazione.

Numero contratti stipulati 2018 VS 2017



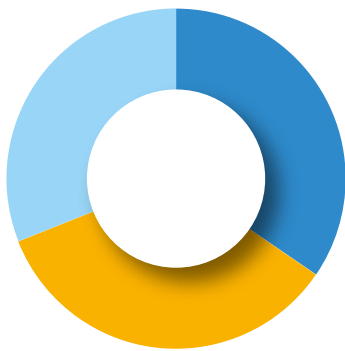


11
i fornitori

Valore Approvvigionamenti 2018 VS 2017

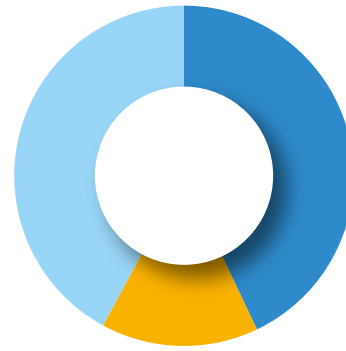
Totale euro	Lavori (Incidenza %)	Beni/Forniture (Incidenza %)	Servizi (Incidenza %)
Anno 2018 46.985.282,39	16.226.967,75 (34,54%)	16.184.951,40 (34,45%)	14.573.363,24 (31,01%)
Anno 2017 22.343.064,66	9.591.352,76 (42,93%)	3.347.211,67 (14,98%)	9.404.500,23 (42,09%)

Anno 2018



- Lavori (34,54%)
- Beni/Forniture (34,45%)
- Servizi (31,01%)

Anno 2017



- Lavori (42,93%)
- Beni/Forniture (14,98%)
- Servizi (42,09%)



11
i fornitori

11.2 Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi

GRI103-2 GRI103-3 GRI308-1 GRI308-2 GRI414.1

Qualifica dei fornitori

Acque Bresciane qualifica i fornitori utilizzando come strumento la piattaforma di "e-procurement" (o "Portale" dei Fornitori) raggiungibile al link <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/>. Il Portale viene utilizzato da Acque Bresciane come strumento di identificazione delle ditte qualificate a fornire lavori, beni e servizi e come mezzo di comunicazione ed informazione tra l'Ente e tutti i fornitori accreditati. Nell'area della piattaforma dedicata alla qualificazione, i fornitori possono accedere alle categorie merceologiche di iscrizione agli Albi di:

- aziende esecutrici di lavori pubblici;
- fornitori di beni o servizi;
- tecnici progettisti e assimilati

I fornitori possono avvalersi dei seguenti servizi:

- aggiornare autonomamente i profili di interesse e candidarsi eventualmente per nuove categorie merceologiche;
- mantenere aggiornata autonomamente la propria anagrafica (in particolare i punti di contatto e gli indirizzi e-mail/pec) e lo scadenziario dei documenti di qualifica;
- verificare in qualsiasi momento il proprio stato di qualifica;
- avere la possibilità di essere interpellati con maggior frequenza per presentare offerte economiche;
- avere la possibilità di ricevere informazioni sull'aggiudicazione di una commessa;
- essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico dell'Ente, mediante Avvisi e pubblicazione di "News";
- prendere visione del "Regolamento di istituzione degli elenchi" dei fornitori.

La qualificazione dei fornitori avviene nel rispetto dei principi del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. (Codice dei Contratti Pubblici), nonché delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa e anche dall'accettazione del codice etico di Acque Bresciane.



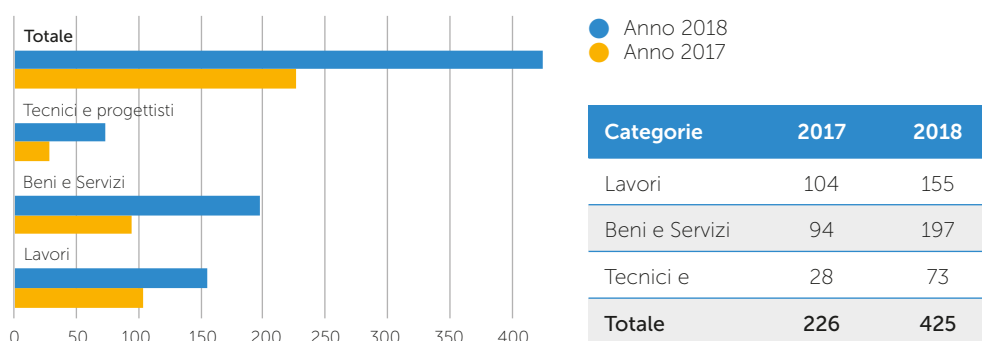
Per l'ammissione dei fornitori agli Albi, sono richiesti, tra gli altri:

- requisiti generali di cui all'art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici,
- requisiti di idoneità professionale (iscrizione nel Registro delle Imprese e all'Albo professionale o Albi speciali laddove richiesto);
- requisiti relativi alla capacità economico-finanziaria;
- requisiti organizzativi e di capacità tecnico-professionali, ed in particolare il possesso di certificazione UNI EN ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001, SOA, iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, iscrizione White List.

Tutti i contratti di fornitura predisposti da Acque Bresciane contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del codice etico da parte dei fornitori e in caso di applicazione di sanzioni ai sensi del D. Lgs 231/2001 a carico degli stessi. Il sistema di qualifica dei fornitori consente di valutare e monitorare con cadenza annuale i fornitori della società. Il Portale consente inoltre di gestire i Sistemi di Qualificazione di rilievo comunitario ai sensi dell'art. 134 del Codice dei Contratti Pubblici. Per l'ammissione ai Sistemi di Qualificazione i fornitori devono dimostrare, oltre ai requisiti sopra specificati, quanto segue:

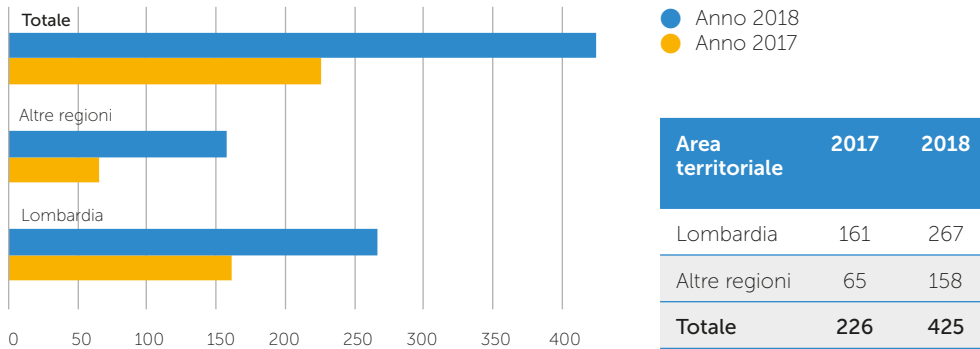
- esecuzione di contratti analoghi a quelli oggetto di affidamento nello specifico settore in cui opera Acque Bresciane e per un importo complessivo minimo definito nell'Avviso di ciascun sistema di Qualificazione;
- la disponibilità di stabilimenti, impianti, attrezzature e mezzi tecnici efficienti ed adeguati, in relazione alle specificità delle prestazioni contrattuali oggetto dell'Avviso di ciascun sistema di Qualificazione e alle garanzie di sicurezza e continuità del servizio pubblico che deve rendere Acque Bresciane;
- idonea struttura organizzativa con disponibilità in organico di ruoli professionali e risorse adeguate, in relazione alle specificità delle prestazioni contrattuali oggetto dell'Avviso di ciascun sistema di Qualificazione e alle garanzie di sicurezza e continuità del servizio pubblico che deve rendere Acque Bresciane.

Numero Fornitori Qualificati

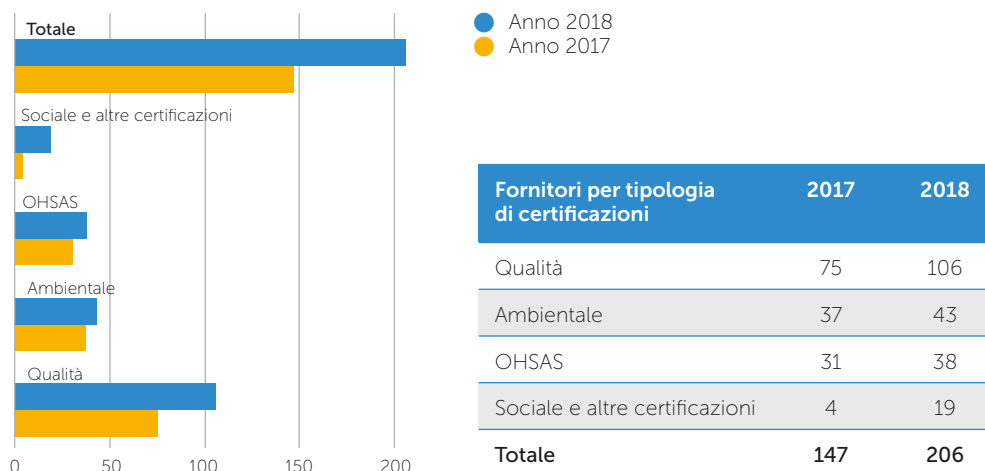




Area territoriale



Tipologia certificazioni



Gestione e affidamento dei lavori, servizi e forniture

Acque Bresciane utilizza il Portale anche per la gestione delle gare telematiche, al fine di semplificare le procedure di affidamento, efficientando l'attività di negoziazione con i fornitori mediante riduzione dei tempi, maggiore trasparenza, automazione delle procedure e dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto. Tale sistema permette la gestione delle attività contrattuali completamente on line, riducendo gli impatti ambientali delle stesse.

Nel corso del 2018 sono state avviate 53 gare. Gli operatori economici possono consultare gli esiti di gare ed affidamenti, in attuazione dei principi di trasparenza della Legge 190/2012 e del Codice dei Contratti Pubblici accedendo al link <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/tender-esiti/list>.



GRI content index

GRI102-55

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
GRI 100 - GENERAL DISCLOSURE			
101	PROFILO		
102-1	Nome dell'organizzazione	1.1	Identità aziendale
102-2	Attività, marchi, prodotti	2.2	La rete, il servizio, le infrastrutture
		2.3	La gestione del servizio idrico
		2.4	Approvvigionamento e distribuzione
102-3	Ubicazione sede aziendale	1.1	Identità aziendale
102-4	Paesi di operatività	1.1	Identità aziendale
102-5	Assetto proprietario e forma	1.2	I soci
102-6	Mercati serviti	1.1	Identità aziendale
		2.2	La rete, il servizio, le infrastrutture
		2.3	La gestione del servizio idrico
		2.4	Approvvigionamento e distribuzione
102-7	Dimensione	1.1	Identità aziendale
102-8	Informazioni sui dipendenti	8.1	Le nostre persone
102-9	Catena di fornitura	11.1	Le politiche di gestione della catena di fornitura



GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione	11.1	Le politiche di gestione della catena di fornitura
102-11	Approccio prudenziale (Risk	3.4	La gestione dei rischi
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/associazioni - Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale	9.7	Le associazioni e le organizzazioni non profit
102-13	Appartenenza / Partecipazione ad associazioni (di categoria)	9.7	Le associazioni e le organizzazioni non profit
	STRATEGIA		
102-14	Lettera agli stakeholder		
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	1.3	Mission e Vision
		1.5	La strategia di sostenibilità e obiettivi
		1.6	Il raggiungimento degli obiettivi puntuali 2018
		3.4	La gestione dei rischi
	ETICA ED INTEGRITA'		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.3	Mission e Vision
		1.4	I valori
		3.2	Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
		3.5	Il rispetto delle norme - La compliance normativa
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	3.2	Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
		3.5	Il rispetto delle norme - La compliance normativa
	GOVERNANCE		
102-18	Sistema di governance	3.1	Governance



GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	3.1	Governance
102-23	Presidente del più alto organo di governo	3.1	Governance
	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Stakeholder del Gruppo	4.1	I rapporti con gli stakeholder
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	8.1	Le nostre persone
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	4.1	I rapporti con gli stakeholder
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	4.1	I rapporti con gli stakeholder
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	4.2	L'analisi di materialità
	PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Presentazione del BS e nota metodologica	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Presentazione del BS e nota metodologica	
102-47	Elenco dei temi materiali	4.2	L'analisi di materialità
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Nessun restatement	
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	4.2	L'analisi di materialità
102-50	Periodo di rendicontazione	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica	



GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica	
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica	
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica	
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI content index	
102-56	Attestazione esterna	Relazione della società di revisione	
	APPROCCIO DEL MANAGEMENT		
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	4.2	L'analisi di materialità
		7.1	Politica ambientale
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	1.4	I valori
		1.5	La strategia di sostenibilità e obiettivi
		2.1	I principi
		3.3	Le politiche e i sistemi di gestione
		3.4	La gestione dei rischi
		7.2	Consumi di energia ed emissioni
		8.5	L'attenzione al benessere interno all'azienda: salute, sicurezza, welfare
		9	Al servizio del territorio
		10	Gli utenti
		11.1	Le politiche di gestione della catena di fornitura
11.2	Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi		
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	1.6	Il raggiungimento degli obiettivi puntuali 2018
		3.3	Le politiche e i sistemi di gestione



GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
		3.4	La gestione dei rischi
		8.5	L'attenzione al benessere interno all'azienda: salute, sicurezza, welfare
		9	Al servizio del territorio
		10	Gli utenti
		11.1	Le politiche di gestione della catena di fornitura
		11.2	Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
	PERFORMANCE ECONOMICA		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	5.1	Il valore economico generato e distribuito
201-2	Implicazioni economico finanziarie e altri rischi/opportunità connessi ai cambiamenti climatici	5.1	Il valore economico generato e distribuito
201-4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	5.1	Il valore economico generato e distribuito
	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	5.2	Gli investimenti
		6	Innovare per migliorare: guardiamo al futuro
203-2	Principali impatti economici indiretti	5.1	Il valore economico generato e distribuito
		5.2	Gli investimenti
	POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	5.1	Il valore economico generato e distribuito
	LOTTA ALLA CORRUZIONE		
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	3.2	Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione



GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure	3.2	Il modello di controllo e le misure di contrasto alla corruzione
205-3	Casi di corruzione e azioni	3.2	Il modello di controllo e le misure
	COMPORAMENTI ANTI-COMPETITIVI		
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	3.5	Il rispetto delle norme La compliance normativa
	ENERGIA		
302-1	Consumi diretti di energia	7.2	Consumi di energia ed emissioni
302-3	Indice di intensità energetica	7.2	Consumi di energia ed emissioni
302-4	Risparmio energetico	7.3	I processi di efficientamento
	ACQUA		
303-1	Prelievi idrici per fonte	Il dato non è significativo per ciò che concerne i consumi interni mentre per ciò che concerne la gestione	
303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico	Il dato non è significativo per ciò che concerne i consumi interni mentre per ciò che concerne la gestione	
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	Il dato non è significativo per ciò che concerne i consumi interni mentre per ciò che concerne la gestione	
	BIODIVERSITA'		
304-1	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità	7.4	Tutela della biodiversità
304-2	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità	7.4	Tutela della biodiversità



GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
304-4	Specie della Lista Rossa IUCN e di liste nazionali di conservazione con habitat nelle aree di operatività	7.4	Tutela della biodiversità
	EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	7.2	Consumi di energia ed emissioni
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	7.2	Consumi di energia ed emissioni
	SCARICHI E RIFIUTI		
306-1	Scarichi idrici per qualità	7.5	Gestione dei rifiuti
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia	7.5	Gestione dei rifiuti
306-3	Sversamenti significativi	7.5	Gestione dei rifiuti
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	7.5	Gestione dei rifiuti
306-5	Corpi idrici interessati	7.5	Gestione dei rifiuti
	COMPLIANCE CON LEGGI		
307-1	Inosservanza di leggi	3.5	Il rispetto delle norme
	SOSTENIBILITA'		
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri	11.2	Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura	11.2	Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
	OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	8.1	Le nostre persone
401-2	Benefit per i dipendenti	8.5	L'attenzione al benessere interno all'azienda: salute, sicurezza, welfare
401-3	Congedo parentale	8.2	Diversità e pari opportunità



GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
	RAPPORTI NELLA GESTIONE DEL LAVORO		
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	8.4	Il progetto di integrazione dell'area est
	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	8.1	Le nostre persone
	FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	8.3	La formazione
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	8.1	Le nostre persone
	DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'		
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	3.1	Governance
		8.1	Le nostre persone
		8.2	Diversità e pari opportunità
	NON DISCRIMINAZIONE		
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	8	L'energia delle persone
		8.2	Diversità e pari opportunità
	COMUNITA' LOCALI		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	9	Al servizio del territorio
413-2	Attività con impatti negativi sulle comunità locali	9	Al servizio del territorio



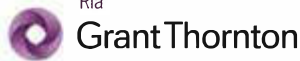
GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimento BdS	
	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	11.1	Le politiche di gestione della catena di fornitura
		11.2	Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
	POLITICHE PUBBLICHE		
415-1	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni	Non significativo	
	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI		
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	2.5	La qualità delle acque
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	2.5	La qualità delle acque
	MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi	10.1	Il servizio agli utenti
417-2	Non conformità per informazione e etichettatura	10.1	Il servizio agli utenti
417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	10.1	Il servizio agli utenti
	PRIVACY DEI CLIENTI		
418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy	10.1	Il servizio agli utenti
	COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA		
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale	3.5	Il rispetto delle norme - La compliance normativa





Relazione della società di revisione

GRI102-56



**Relazione della società di revisione indipendente
sul Bilancio di Sostenibilità**

Ria Grant Thornton S.p.A.
Via San Donato, 197
40127 Bologna

T +39 051 6045911
F +39 051 6045999

*Al Consiglio di Amministrazione di
Acque Bresciane S.p.A.*

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità di Acque Bresciane S.p.A. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Acque Bresciane S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI – *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nel paragrafo "Bilancio di Sostenibilità e nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione degli obiettivi di Acque Bresciane S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholders* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*")

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Corso Vercelli n.40 - 20145 Milano - iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n. 02342440399 - R.E.A. 1986420. Registro dei revisori legali n. 157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.810,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Genova-Milano-Napoli-Padova-Palermo-Perugia-Pescara-Portofino-Rimini-Roma-Torino-Trento-Verona.

Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omissions.

www.ria-grantthornton.it





e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Capitolo 5 – La Sostenibilità economica del Bilancio di Sostenibilità ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio di Acque Bresciane S.p.A.;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acque Bresciane S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di società:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per l'area Ovest, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Acque Bresciane relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, come descritto nel paragrafo "Bilancio di Sostenibilità e nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2017, non sono stati sottoposti a verifica.





Bologna, 28 giugno 2019

Ria Grant Thornton S.p.A.






Michele Dodi
Socio







Indice generale

Lettera agli stakeholder	5
Acque Bresciane in sintesi - I principali numeri anno 2018	7
Presentazione del Bilancio di Sostenibilità e nota metodologica	9
 01. Chi siamo	
Identità aziendale	14
I soci	17
Mission e Vision	18
I valori	19
La strategia di sostenibilità e obiettivi	21
Il raggiungimento degli obiettivi puntuali 2018	26
 02. Operare nel servizio idrico integrato: il nostro modello	
I principi	32
La rete, il servizio, le infrastrutture	33
La gestione del ciclo idrico	34
Approvvigionamento, distribuzione e depurazione delle risorse idriche	35
La qualità delle acque	39
 03. Governance e gestione dei rischi	
Governance	44
Il modello di controllo e misure di contrasto alla corruzione	46
Le politiche e i sistemi di gestione	57
La gestione dei rischi	60
Il rispetto delle norme - La compliance normativa	67
 04. Gli stakeholder e l'analisi di materialità	
I rapporti con gli stakeholder	72
L'analisi di materialità	75



	05. La sostenibilità economica	
	Il valore economico generato e distribuito	82
	Gli investimenti	86
	06. Innovare per migliorare: guardiamo al futuro	
	Telecontrollo	97
	WebGis	99
	Piani di sicurezza dell'acqua	100
	Modellazione del Collettore circumlacuale	101
	07. Per l'ambiente	
	Politica ambientale	106
	Consumi di energia ed emissioni	111
	I processi di efficientamento	115
	La tutela della biodiversità	116
	Gestione dei rifiuti	121
	08. L'energia delle persone	
	Le nostre persone	128
	Diversità e pari opportunità	135
	La formazione	139
	Il progetto di integrazione di Area Est	
	Le risorse umane e il change management	142
	L'attenzione al benessere interno all'azienda: salute, sicurezza, welfare	147
	09. Al servizio del territorio	
	I comuni	154
	I cittadini	158
	Le relazioni con le istituzioni	161
	L'università e la ricerca	163
	Lo sportello scuola: educare alla sostenibilità	164
	Le collaborazioni di settore, festival e fiere	166
	Le associazioni e le organizzazioni non profit	167



	10. Gli utenti	
	Il servizio agli utenti	171
	11. I fornitori	
	Le politiche di gestione della catena di fornitura	182
	Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi	184
	GRI content index	187
	Allegati	
	Relazione della società di revisione	197

