



# Bilancio di sostenibilità 2017

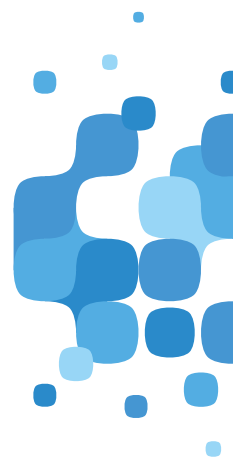
---





# Bilancio di sostenibilità 2017

Il presente Bilancio è consultabile sul sito  
[www.acquebresciane.it](http://www.acquebresciane.it)







# Sommario



## Lettere ai portatori di interesse

Lettera del Presidente	9
Lettera dei fondatori	13
Nota metodologica e principi di redazione	15



## 01. Chi siamo

Mission	21
Vision	22
I nostri valori	23
Identità aziendale	25
Struttura societaria, le nuove gestioni dal 2018, governance	
L'approccio alla sostenibilità e all'economia circolare	33
Società trasparente	34
Certificazioni ambiente, qualità e sicurezza	35








## 02. Al servizio del territorio

La comunità locale	41
I Comuni, i cittadini, gli utenti	
Le istituzioni e le collaborazioni	59
L'Università e la ricerca, le collaborazioni di settore le associazioni e le organizzazioni non profit	
I fornitori	63
I nostri obiettivi	65





 <b>03. Per l'ambiente</b>	
Politica ambientale	71
Il ciclo dell'acqua nel Servizio Idrico Integrato	73
Acquedotto, acque reflue e depurazione, gestione dei rifiuti, servizi generali	
Sistemi di gestione dell'energia	81
I processi di efficientamento, tutela della biodiversità	
I nostri obiettivi	83
 <b>04. L'energia delle persone</b>	
Le nostre persone	87
Composizione del personale, l'impegno all'inclusione, opportunità per i giovani	
Il benessere interno all'azienda: pari opportunità, salute e sicurezza	97
Progetto benessere cuore, welfare aziendale	
La Formazione	101
Ore di formazione erogate, attività per il tempo libero, coinvolgimento dei dipendenti	
I nostri obiettivi	105
 <b>05. La sostenibilità economica</b>	
Il valore aggiunto prodotto e distribuito	109
Gli investimenti	111
Fognatura e depurazione, acquedotto	
I nostri obiettivi	115
 <b>06. Innovare per migliorare: guardiamo al futuro</b>	
Telecontrollo	120
Webgis	121
Water Safety Plan	122
Progetto Geocal - WFM	124
Modellizzazione del collettore circumlaquale	125
Efficientamento rete distribuzione acqua potabile	128
Distrettualizzazione e sistemi DDT, prelocalizzazione satellitare delle perdite smart metering utenza	131
I nostri obiettivi	
 <b>Allegati</b>	135





# Lettere ai portatori di interesse



---

Lettera del Presidente  
Lettera dei fondatori





## Lettera del Presidente



Cari lettori,

questo bilancio vuole tracciare un primo segno tangibile verso una reportistica aziendale con al centro l'ambiente inteso nelle sue diverse sfaccettature e declinazioni.

La sostenibilità ambientale, economica e sociale infatti risultano essere i temi centrali dell'attività quotidiana di Acque Bresciane, impegni insiti nel DNA stesso della società; non a caso, pur non vigendo l'obbligo normativo (ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs. 254/2016), Acque Bresciane ha deciso di redigere questo primo bilancio di sostenibilità nella consapevolezza che tale strumento possa contribuire efficacemente non solo ad una comunicazione trasparente verso cittadini e i vari portatori di interesse ma anche per ribadire una coerente politica aziendale in tema di qualità, ambiente e sicurezza. Una sorta di nostra prima carta d'identità: siamo certi sia il modo migliore per presentarci. Con questa breve lettera vorrei illustrarvi i primi impegni assunti e le importanti sfide future nella consapevolezza morale che il compito ultimo che dobbiamo perseguire è quello di preservare al meglio la risorsa più preziosa del nostro pianeta.

—

### La nascita di Acque Bresciane

Il 28 aprile 2017 Acque Bresciane è diventata operativa in 55 Comuni della provincia di Brescia con il conferimento dei rami d'azienda del Servizio Idrico Integrato di Acque Ovest Bresciano 2 e di Sirmione Servizi; tale conferimento è stato conseguente alla deliberazione del Consiglio Provinciale di Brescia che ha affidato la concessione trentennale del Servizio Idrico Integrato (costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue) ad un unico gestore provinciale, la società Acque Bresciane, per l'appunto.

### I primi impegni assunti: investimenti, economia circolare, ricerca ed innovazione

«Dalla sorgente al rubinetto seguendo tutto il ciclo dell'acqua: solo acque bresciane». Con questo slogan fin dalla propria operatività Acque Bresciane ha abbracciato il modello della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare: gestire la risorsa idrica pubblica nel rispetto dell'am-

biente e del territorio per fornire a tutti i cittadini acqua di qualità e reimmettere nell'ambiente acqua pulita, dopo essere stata adeguatamente depurata.

Fin da subito Acque Bresciane ha aderito all'*Alleanza delle imprese italiane per l'acqua ed il cambiamento climatico* per giocare una sfida su scala nazionale insieme ad altri importanti operatori idrici e centri di ricerca specializzati nelle migliori pratiche del settore.

Nel 2017, durante gli otto mesi di operatività, sono stati effettuati investimenti per circa 7,5 milioni di euro in un bacino di oltre 330.000 abitanti; per una società in evoluzione e crescita come la nostra, questa ricchezza si traduce in opere pubbliche indispensabili all'ambiente e alla salute pubblica, e in azioni educative e sociali che aiutino l'accesso consapevole e responsabile all'acqua. Perché come ha detto Cesare Trebeschi, faro illuminante del pensiero per molti bresciani, ci sono grandi «idee che nascono da una filosofia della vita, da un principio elementare che è alla radice stessa della vita e che attribuisce un valore negativo a ogni consumo immotivato, non per mere ragioni economiche ma proprio perché negazione di un valore».

Riteniamo che la crescita del valore non possa che essere accompagnata da uno slancio convinto verso ricerca ed innovazione tecnologica. Cinque gli aspetti principali sviluppati nel 2017:

- I contratti di Ricerca e le tesi, in particolare per ottimizzare i processi degli impianti di depurazione e la modellizzazione di collettori fognari;
- Il Piano di sicurezza dell'acqua (o Water Safety Plan - WSP), una delle prime aziende in Italia, per un nuovo approccio sistematico di valutazione e gestione del rischio delle acque potabili;
- La pre-localizzazione satellitare delle perdite con l'individuazione di oltre 90 perdite lungo 700 km di rete;
- L'efficientamento energetico degli impianti con relative riduzioni di costi energetici;
- Il Premio tesi di laurea, in collaborazione con Fondazione Cogeme Onlus, che ha selezionato le migliori tesi italiane per una migliore e più efficiente gestione del Servizio Idrico Integrato.

## Al servizio del territorio

Acque Bresciane è fortemente radicata nel territorio e gestisce uno stretto rapporto con le comunità locali sia in virtù della sua natura societaria, oggi interamente pubblica, sia perché i cittadini-utenti del servizio idrico sono di fatto i "soci" ultimi della Società.

Abbiamo voluto fin da subito presentarci ed ascoltare i cittadini attraverso una serie di eventi itineranti nella provincia di Brescia denominati "I lunedì dell'acqua"; due gli incontri svolti nel 2017: il 20 novembre a Sirmione ed il 18 dicembre a Palazzolo sull'Oglio, Comuni importanti dell'est ed dell'ovest della nostra provincia, quasi a rappresentare un simbolico abbraccio dell'intero territorio. Abbiamo altresì collaborato e patrocinato numerosi eventi sul territorio.

Abbraccio divenuto inscindibile con il conferimento del ramo d'azienda di Garda Uno avvenuto in data 31 dicembre 2017 che, insieme all'ingresso nel perimetro gestionale dei comuni della



Valle Camonica (Edolo, Cedegolo, Sonico, Sellero, Paisco Loveno, Malonno) e di Nuvolento all'inizio del 2018 hanno portato ad 87 i comuni gestiti.

In queste occasioni pubbliche abbiamo avuto modo di donare ai cittadini alcuni "kit di riduttori di flusso" per sensibilizzare sul buon utilizzo dell'acqua e come segno tangibile di attenzione verso gli usi domestici di questa preziosa risorsa.

Siamo infine consapevoli che l'informazione non basta ma sia fondamentale una corretta educazione dei più piccoli, i cittadini di domani, per questo nel 2017 abbiamo coinvolto più di 1000 bambini attraverso interventi nelle scuole, visita agli impianti e laboratori sulla microbiologia della depurazione.

### Le importanti sfide future

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 forniture, diminuendo ad esempio la quantità di acque reflue non trattate.

Uno sforzo notevolissimo che non sarebbe possibile senza l'impegno dei nostri lavoratori, che sono l'asset strategico più importante della Società, e senza le continue sollecitazioni della Provincia e dei Comuni e di ognuno di voi, ciascuno per la propria parte.

Solo un anno fa tutto questo sarebbe parso impossibile, invece il gestore idrico di questa immensa Provincia è nato e si è sviluppato in fretta, ereditando le ottime esperienze gestionali dei soci conferenti che l'hanno preceduto.

L'asticella va alzata: non basterà confermare quanto di buono è stato fatto in passato, questa storia avrà un senso se la sfida sarà il miglioramento: più qualità, più sicurezza, più investimenti, più sostenibilità, più trasparenza.

Come in una importante favola scritta 75 anni fa, crescerà la consapevolezza che, anche dietro un gesto semplice come l'apertura del rubinetto di casa, vi sia tutto quanto sinteticamente questa Società realizza quotidianamente e questo bilancio racconta sinteticamente perché "l'essenziale è invisibile agli occhi".

Il Presidente di Acque Bresciane  
Gianluca Delbarba





# Lettera dei fondatori

Cari lettori,

con la presente ci preme sottolineare l'importanza strategica ed il rilevante significato che ha avuto per noi la nascita di questa nuova società, fortemente voluta dalla Provincia di Brescia, dai Comuni e da ognuno di noi secondo il proprio ruolo.

Innanzitutto, la costituzione è stata un doveroso adeguamento alla norma vigente alla luce del D.L. 133/2014 "Sblocca Italia" che ha individuato l'affidamento del Sistema Idrico Integrato ad un unico soggetto gestore per un massimo di 30 anni e secondo le modalità previste dalla UE: adempimento espletato attraverso una serie di scelte a partire dal modello gestionale "misto" (delibera provinciale 38/2015), approvazione statuto e regolamenti (delibera provinciale 3/2016) conclusosi con l'affidamento trentennale del servizio ad Acque Bresciane Srl (delibera provinciale 35/2016) ed con i conseguenti conferimenti dei rami di azienda.

La nascita di Acque Bresciane ha avuto un rilevante significato soprattutto per i seguenti motivi:

- ha permesso ai soci partecipanti di entrare in un soggetto con una concessione trentennale (fino al 2045);
- permette un migliore accesso al credito per finanziare il piano degli investimenti;
- è l'unico soggetto titolato a ricevere contributi Nazionali, Regionali e fondi AATO;
- ci sarà l'opportunità di allargare nel tempo il perimetro gestionale.

Siamo certi di aver intrapreso la scelta migliore per i cittadini e per il bene comune.

Il Presidente della Provincia di Brescia  
Pierluigi Mottinelli

Il Consigliere con delega al SII della Provincia di Brescia  
Andrea Ratti

Il Presidente di Aob2  
Angelo Zinelli

Il Presidente di Sirmione Servizi  
Giuseppe Marcotriggiano

Il Presidente di Garda Uno  
Mario Bocchio







# Nota metodologica e principi di redazione

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 mostra l'impegno in termini di sostenibilità ambientale, sociale e economica e le attività rivolte ai portatori di interesse poste in essere da Acque Bresciane.

Il presente paragrafo mira ad essere una guida sintetica per tutti coloro che saranno chiamati a consultare il report di sostenibilità 2017 di Acque Bresciane. Dopo una breve introduzione al concetto di report di sostenibilità, verrà illustrata la struttura prevista per il report di sostenibilità 2017 di Acque Bresciane.

Il documento è frutto di una scelta volontaria della società al fine di rendere noto ed implementare l'impegno di trasparenza e attenzione alle tematiche ambientali e sociali. 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 2017, alla luce degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite<sup>1</sup>, ai principi dell'economia circolare e a quelli dell'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico. Nel corso del 2017 i vertici del gruppo (Presidente, direttore e i primi livelli dirigenziali) hanno favorito l'implementazione di un processo strutturato di identificazione, valutazione e prioritizzazione delle tematiche di sostenibilità, al fine non solo di avviare il reporting di sostenibilità del Gruppo, ma soprattutto di integrare le tematiche emerse come rilevanti negli obiettivi complessivi del Gruppo, per fornire ai vertici aziendali le chiavi di lettura utilizzabili nella definizione di strategie e obiettivi sostenibili. Il processo è stato pensato con l'ambizione di influire in modo significativo sulla capacità dell'azienda di generare valore nel breve, medio e lungo termine.

Come già scritto, il presente documento è il primo bilancio di sostenibilità redatto dalla neonata Acque Bresciane e per questo motivo è stato redatto senza fare riferimento a uno standard di rendicontazione specifico. È previsto comunque un impegno per arrivare nel 2019 alla redazione del bilancio di sostenibilità conformemente alle *Sustainability Reporting Guidelines* definite da G.R.I. (*Global Reporting Initiative*), che sono attualmente il riferimento più accreditato a livello internazionale. La struttura di raccomandazioni e linee guida GRI sono state create nel 1997 e da allora hanno conosciuto un processo di costante sviluppo.

<sup>1</sup> 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.

## La struttura del report sarà la presente

Identità aziendale: Acque Bresciane, chi siamo. Al servizio del territorio

Dimensione ambientale: per l'ambiente

Dimensione sociale: l'energia delle persone

Dimensione economica: la sostenibilità economica

Impegni per il futuro: innovare per migliorare, guardiamo al futuro

Per valutare e conoscere il bilancio di sostenibilità è fondamentale esplicitare il percorso seguito per la sua redazione. Il seguente grafico rappresenta il percorso intrapreso da Acque Bresciane.



Il gruppo di lavoro è stato guidato da Giovanni Gardini (team leader, responsabile Risorse Umane e Sistemi), Francesco Esposto (coordinatore operativo, segretario di Fondazione Cogeme), Emiliano Preziosa (referente sistemi QSA), Sonia Bozza (responsabile Esercizio SII Area Ovest), Laura Ranghetti (addetta Risorse Umane) e con il contributo di un ricercatore universitario esterno. Per ogni area e per ogni paragrafo del report è stato individuato un responsabile, il documento è stato sviluppato grazie a risorse interne e ad un affiancamento del Dipartimento di Economia e Management dell'Università degli Studi di Brescia.

Il presente bilancio è stato approvato dal C.d.A nel luglio 2018. Il bilancio di sostenibilità di Acque Bresciane sarà realizzato con frequenza annuale ed è disponibile anche online sul sito [www.acquebresciane.it](http://www.acquebresciane.it) e sul portale del dipendente. Il Bilancio viene inoltre trasmesso per mail a tutti i dipendenti del gruppo e ad una mailing list di portatori di interesse selezionati. Del Bilancio viene inoltre prodotto 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.

Il Bilancio di Sostenibilità è redatto tramite un processo di reporting che consiste nella mappatura degli indicatori da raccogliere associata al processo e alla definizione di obiettivi di miglioramento.

Ogni indicatore è declinato attraverso la metodologia di calcolo, la tempistica di estrazione e l'origine del dato. Le tecniche di misurazione o di calcolo sono disponibili, su richiesta, relativamente a ciascuna tabella-dato al fine di rendere chiaro il dato rendicontato. Tutti i dati disponibili, riferiti al 2017, sono riportati come definitivi. Nei casi in cui non sia disponibile il dato del periodo di riferimento, una nota in calce indica se il dato è una stima o si riferisce al periodo precedente. Ogni stima è descritta in modo trasparente ed effettuata con criteri di confrontabilità e affidabilità del dato.

La responsabilità del processo di reporting spetta al già citato gruppo di lavoro, formalmente costituito, e composto da referenti per ciascun processo individuato come rilevante che risponde direttamente alla Direzione Generale, al Presidente e al Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane.

Tutti i portatori di interesse possono contattare l'azienda per informazioni, suggerimenti o semplici curiosità.



Chi siamo

01



---

**Mission**

**Vision**

**I nostri valori**

**Identità aziendale**

struttura societaria, le nuove gestioni dal 2018,  
governance

**L'approccio alla sostenibilità  
e all'economia circolare**

**Società trasparente**

**Certificazioni ambiente, qualità e sicurezza**



# Mission

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

Albert Szent-Gyorgyi

In questa frase si può racchiudere l'importanza dell'acqua per la vita di ogni giorno e anche l'ambiziosa missione di Acque Bresciane: gestire l'acqua con efficienza, nel rispetto dell'ambiente e in continua ricerca di soluzioni per migliorare tutta la gestione del ciclo idrico. L'acqua è una delle risorse più preziose per la vita. Lo sfruttamento continuo di questa risorsa congiuntamente al cambiamento climatico ha messo in crisi la capacità della natura di rigenerarla, creando gravi conseguenze sia per l'uomo, sia per l'ecosistema.

La gestione sostenibile del ciclo idrico integrato, la difesa e la valorizzazione della risorsa, la qualità delle acque potabili, la raccolta e la gestione delle acque depurate costituiscono la mission principale di Acque Bresciane.

Acque Bresciane vuole garantire nel proprio territorio servito un accesso all'acqua universale e sicuro nel pieno rispetto dell'equilibrio ambientale presente e futuro.

Per raggiungere questo obiettivo vogliamo rappresentare e consolidare un modello di società dinamico, in grado di adempiere in modo efficace e innovativo alla gestione associata del Servizio Idrico Integrato dei Comuni bresciani.

# Vision

La **vision** 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 con i vari livelli dell'intera società**, facendo comprendere a tutti i dipendenti dove effettivamente si 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 intende 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. È doveroso prendere atto 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.

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile, 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 alla creazione di una società più prospera e sostenibile, nonché allo sviluppo della capacità tecnica ed economica indispensabile a rispondere alla sfida climatica e della disponibilità delle acque.

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 e di trasmettere questa visione in primis ai propri dipendenti e ai portatori di interesse tutti.





## I nostri valori

Acque Bresciane gestisce servizi primari rilevanti, per un territorio servito attraverso una strategia operativa volta a porre crescente attenzione alla popolazione e sviluppare attività e processi compatibili con l'ambiente oltre che con la salute dei propri dipendenti. Per questo 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.

**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 locale 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.





## Identità aziendale

Per giungere a una definizione più compiuta dell'identità aziendale, è utile ripercorrere alcuni passaggi normativi che hanno portato all'attuale configurazione. In primis è da segnalare il decreto legislativo n 133/2014, il cosiddetto «Sblocca Italia», che individuò a sua volta il termine del 30 settembre 2015 (perentorio) affinché il Servizio Idrico Integrato venisse affidato ad un unico soggetto gestore. In secondo luogo riveste particolare importanza la scelta del Consiglio Provinciale di Brescia (con delibera 38/2015 del 19 ottobre 2015) di adottare un modello gestionale «misto» e di durata trentennale (massima).

Acque Bresciane srl nasce quindi ufficialmente il 24 giugno 2016 divenendo poi operativa con il successivo conferimento dei rami d'azienda dei soci Aob2 srl (Gruppo Cogeme) e Sirmione Servizi srl, 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'Ambito<sup>[1]</sup>.

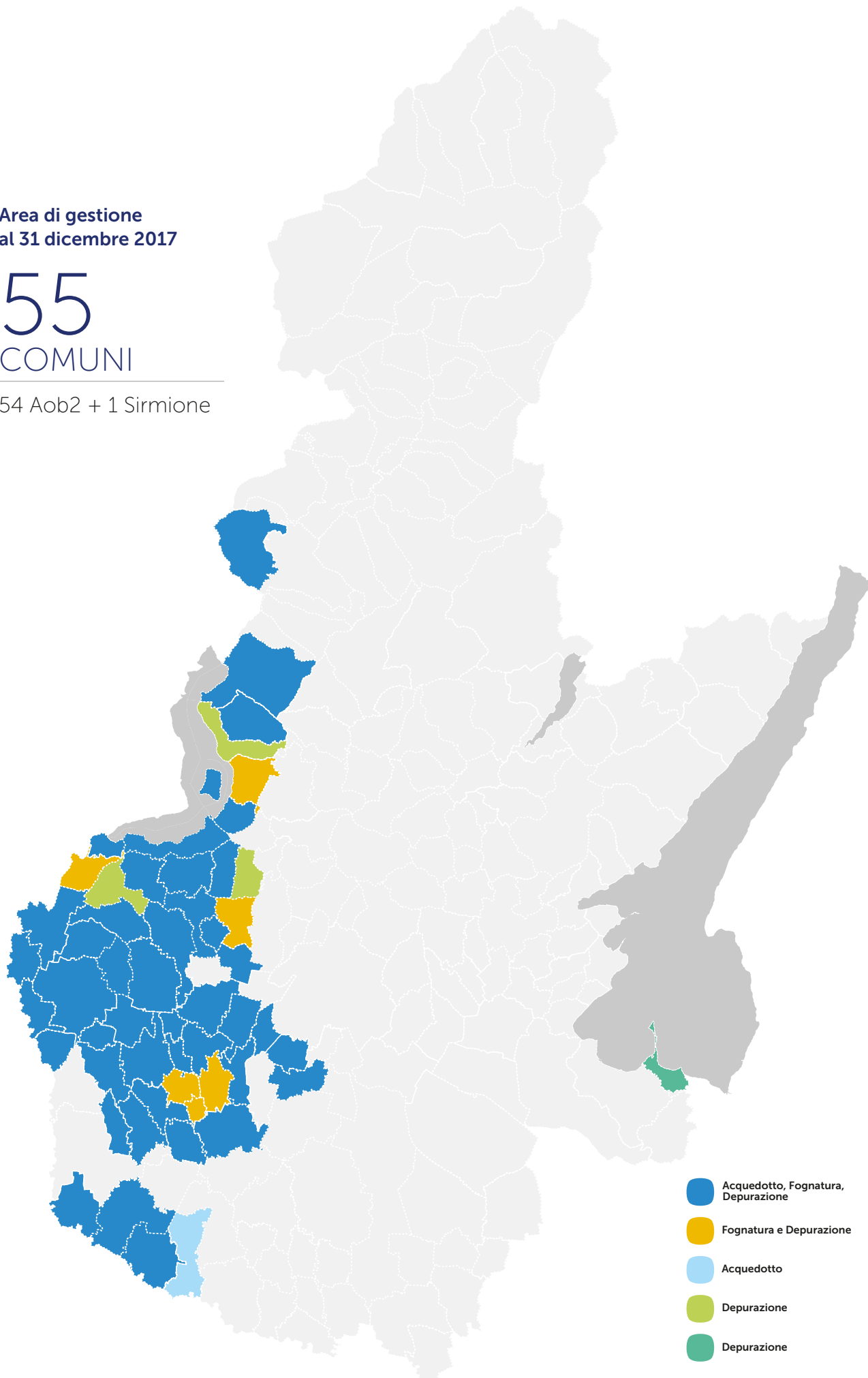
Nella mappa (vedi la pagina successiva) è possibile visualizzare in maniera più efficace l'area di gestione al 31 dicembre 2017.

<sup>[1]</sup> 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.

Area di gestione  
al 31 dicembre 2017

55  
COMUNI

54 Aob2 + 1 Sirmione





La Società, quale soggetto *in house providing*, opera in misura prevalente in favore degli Enti pubblici soci nel rispetto dei limiti fissati dalla legge. In via del tutto accessoria e strumentale per il raggiungimento dell'oggetto sociale e non nei confronti del pubblico, potrà effettuare ogni operazione commerciale, finanziaria, industriale, mobiliare e immobiliare, concedere fidejussioni, avalli, cauzioni, garanzie in genere. 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 sua responsabilità nel perseguire la propria missione nel rispetto dell'economicità della gestione del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione).

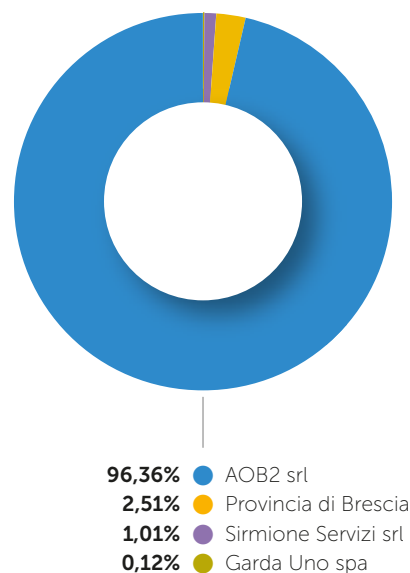
Essa agisce all'interno di un mercato regolato, pertanto la comparazione delle proprie performance rispetto ai dati di settore risulta particolarmente importante per fornire agli utenti adeguati strumenti di valutazione.

## Struttura societaria

Sintesi della composizione societaria e degli altri titolari di diritti su azioni o quote sociali al 22 dicembre 2017.

Il grafico ad anello e la tabella sottostante rappresentano una sintesi della composizione societaria dell'impresa (le quote di proprietà sono sommate per titolare e poi arrotondate).

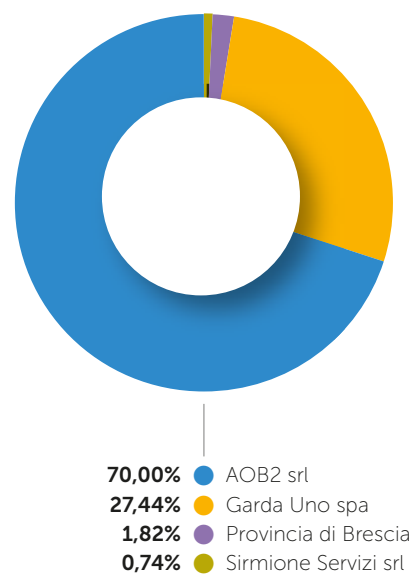
Socio	Valore (Euro)	%	Tipo di diritto
Acque Ovest Bresciano Due srl (in breve AOB2 srl)	24.544.000,00	96,36	proprietà
Provincia di Brescia	639.022,00	2,51	proprietà
Sirmione Servizi srl	258.500,00	1,01	proprietà
Garda Uno spa	30.000,00	0,12	proprietà



Sintesi della composizione societaria e degli altri titolari di diritti su azioni o quote sociali al 29 dicembre 2017, dopo il conferimento del ramo idrico di Garda Uno Spa.

Il grafico ad anello e la tabella sottostante rappresentano una sintesi della composizione societaria dell'impresa (le quote di proprietà sono sommate per titolare e poi arrotondate). Si sottolinea che solo l'elenco dei soci, disponibile di seguito alla tabella di sintesi, fornisce la completa e dettagliata situazione societaria così come depositata.

Socio	Valore (Euro)	%	Tipo di diritto
Acque Ovest Bresciano Due srl (in breve AOB2 srl)	24.544.000,00	70,00	proprietà
Garda Uno spa	9.620.000,00	27,44	proprietà
Provincia di Brescia	639.022,00	1,82	proprietà
Sirmione Servizi srl	258.500,00	0,74	proprietà





## Le nuove gestioni dal 2018

A cavallo tra fine 2017 e inizio 2018 sono intercorse operazioni straordinarie particolarmente significative tra cui principalmente il conferimento in Acque Bresciane del ramo d'azienda afferente il ciclo idrico gestito da parte del socio Garda Uno Spa. Quest'ultima società, nata come Consorzio nel 1974 allo scopo di provvedere alla tutela ecologica del Lago di Garda è una società di capitali a totale partecipazione pubblica con un'attività rivolta prioritariamente alla gestione del ciclo idrico integrato, al servizio di igiene urbana e al settore energetico.

Più specificamente Garda Uno Spa a fine 2017 ha aderito all'aumento di capitale riservato, conferendo tutte le attività afferenti al ciclo idrico integrato relative a 25 comuni per 145.000 abitanti serviti.

In ordine alle risorse umane, a seguito dell'esame congiunto sindacale previsto dalle procedure di legge, sono stati conferiti i rapporti di lavoro di 87 dipendenti di Garda Uno Spa.



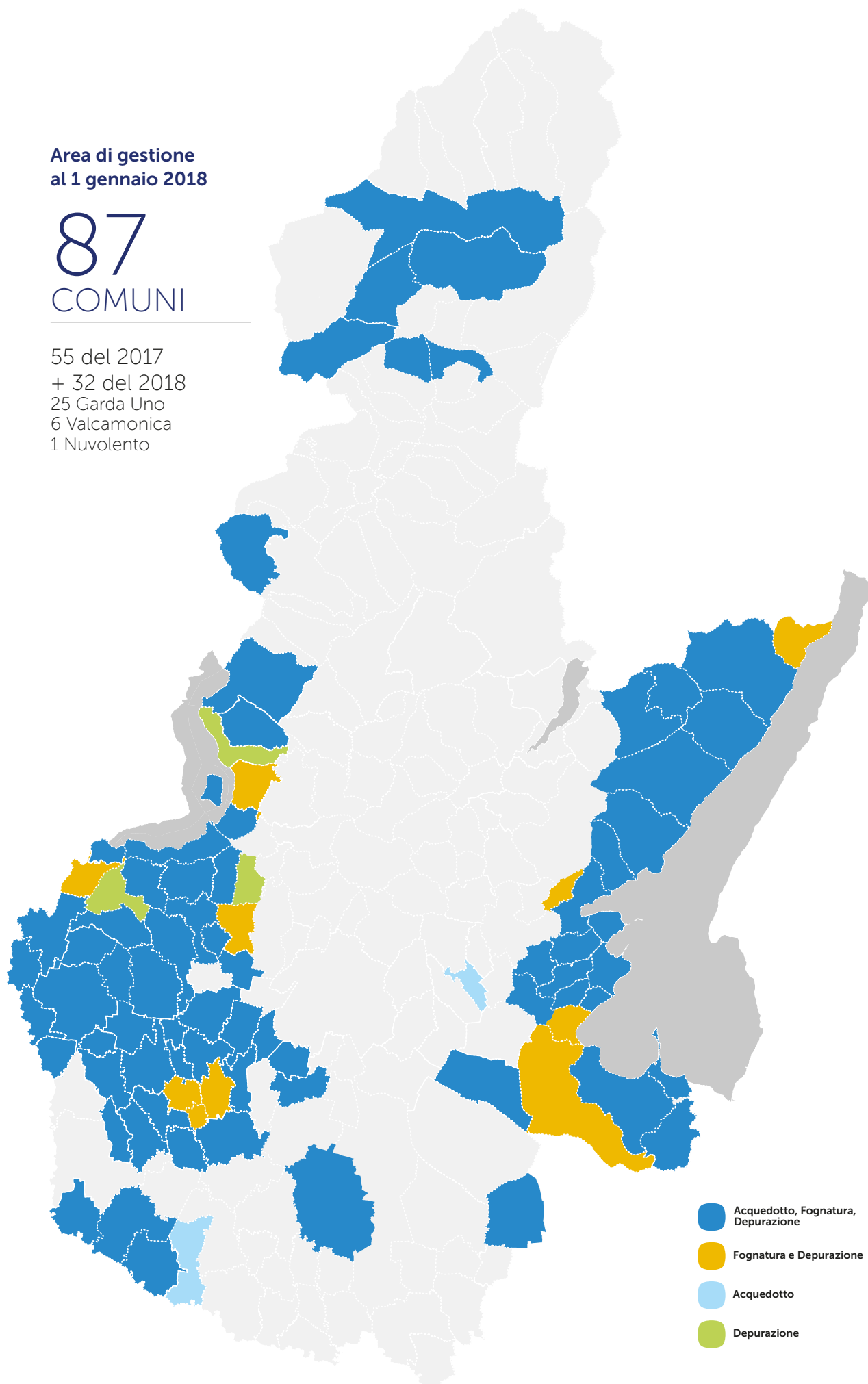
Oltre a questo, sempre da gennaio 2018 Acque Bresciane è subentrata nella gestione dell'acquedotto del Comune di Nuvolento e del ciclo idrico integrato di altri sei comuni della Valle Camonica: Edolo, Cedegolo, Sellero, Sonico, Paisco Lovenò, Malonno, in precedenza gestiti in economia dagli stessi Enti comunali.

Nella mappa nella pagina successiva è possibile visualizzare in maniera più efficace l'area di gestione al 1 gennaio 2018.

Area di gestione  
al 1 gennaio 2018

87  
COMUNI

55 del 2017  
+ 32 del 2018  
25 Garda Uno  
6 Valcamonica  
1 Nuvolento







## Governance

Acque Bresciane si impegna ad assicurare vicinanza ai propri soci e al territorio e garantisce grazie al proprio sistema di governance il controllo diretto degli enti soci sulle attività e sulle decisioni aziendali. Il forte legame con il territorio è rafforzato da contatti costanti che alimentano un approccio trasparente e reattivo al modo di fare impresa.

La Governance di Acque Bresciane è costituita da un Consiglio di Amministrazione formato da cinque membri (compreso il Presidente) e dal Collegio Sindacale. Nello specifico:

---

### PRESIDENTE

Gianluca Delbarba

### CONSIGLIERI

Sergio Zanetti

Teresa Federici

Ernesto Campana

Mario Bocchio

### COLLEGIO SINDACALE

#### PRESIDENTE

Massimo Celestino Botti

#### SINDACI EFFETTIVI

Leonardo Sardini

Paola Bulferetti

Il dott. Paolo Saurgnani ricopre la carica di Direttore Generale, dotato dei necessari poteri per garantire fluida operatività aziendale, attribuiti con atto notarile dell'8 maggio 2017.

A partire dal 4. settembre 2017 la società si è poi 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 società, con il compito di vigilare sul funzionamento 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.

---

### MEMBRI ODV

Piersimone Ghislieri Marazzi

Ezio Codenotti

Fabrizio Benedini



Acque Bresciane

Servizio tecnico integrato



## L'approccio alla sostenibilità e all'economia circolare

L'impegno di Acque Bresciane a favore di una sostenibilità ambientale è fondamentale e per questo è stato inserito, nel documento relativo, la politica integrata qualità, ambiente e sicurezza che la società ha adottato; in particolare è esplicitato l'impegno per:

- caratterizzare la tutela dell'ambiente come elemento della propria attività;
- migliorare le performance ambientali;
- adottare scelte ambientali sostenibili in fase di progettazione.

Inoltre, la scelta di sviluppare un assegno di ricerca universitario tra l'anno 2017 e 2018 per sviluppare l'economia circolare è testimonianza concreta di voler implementare questo aspetto alla sostenibilità ambientale. Il percorso circolare relativo all'acqua punta, in particolare, ad integrare meglio la gestione della risorsa idrica, intesa come capitale naturale, all'interno del Servizio Idrico Integrato. Il ruolo dell'acqua nell'economia circolare può essere cruciale al fine di riutilizzare al meglio la stessa nella consapevolezza che l'andamento meteorologico legato al cambiamento climatico sta provocando sempre più disagi caratterizzati dall'alternanza di eventi estremi di precipitazione e periodi di siccità.

## Società trasparente

Acque Bresciane in qualità di società a capitale pubblico è 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.

A seguito dell'operatività della società, si è provveduto alla predisposizione ed alimentazione continua dell'area "Amministrazione Trasparente".

Essendo ancora in corso il percorso di aggregazione societaria il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza è stato individuato tra i membri del Consiglio di Amministrazione al fine di arrivare ad un consolidamento organizzativo che permetta, come previsto dalla norma, di individuare una figura idonea tra i dipendenti.

Nel corso del 2017 è stato poi adottato il Piano triennale Prevenzione della Corruzione 2017-2019 mutuandolo dalla conferente Acque Ovest Bresciano 2 Srl ed estendendolo al ramo conferito di Sirmione Servizi.

Il conferimento del ramo idrico da parte di Garda Uno Spa porterà, nel corso del 2018, ad una profonda rivisitazione del piano Anticorruzione e Trasparenza.

Nel corso del 2018 verrà poi rivista la procedura di whistleblowing alla luce recenti novità normative.

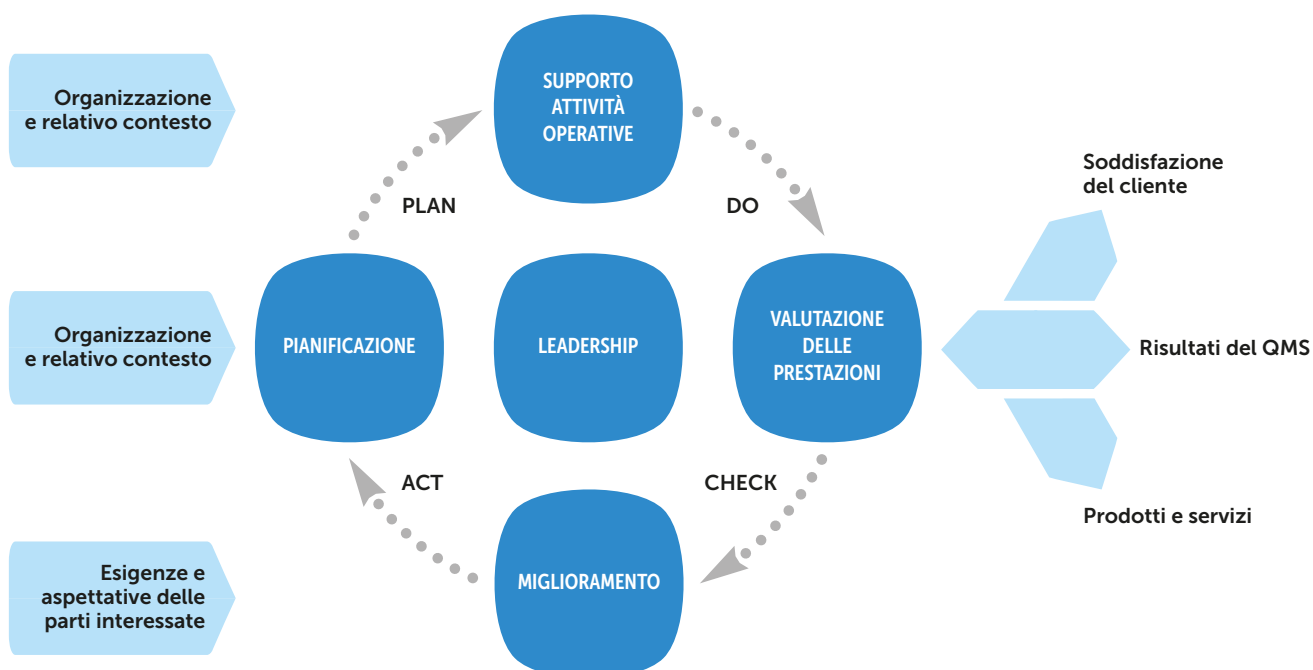


## Certificazioni ambiente, qualità e sicurezza

Acque Bresciane, in veste di gestore unico del Servizio Idrico Integrato nella provincia di Brescia, svolge il fondamentale ruolo di intermediario tra ambiente e utente.

Per svolgere efficacemente la propria attività, per migliorare le prestazioni dei processi e per l'approccio ad uno sviluppo sostenibile, Acque Bresciane adotta standard gestionali che rappresentano lo stato dell'arte per quanto riguarda i modelli organizzativi riferiti a:

- gestione d'impresa in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- gestione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015;
- gestione della sicurezza in conformità alla norma OHSAS 18001:2007.



Nel corso del 2017 Acque Bresciane ha aggiornato i propri sistemi di gestione qualità e ambiente adeguandoli ai requisiti indicati dalle norme, nella loro ultima edizione del 2015.

Una delle principali novità introdotte dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e l'esplicito requisito che richiede l'adozione di un approccio sistematico basato sulla valutazione dei rischi (Risk Based Thinking), l'adozione di tale approccio ha permesso ad Acque Bresciane d'identificare i fattori che potrebbero far deviare i processi e il sistema di gestione dai risultati pianificati. L'identificazione e la valutazione di tali fattori permette ad Acque Bresciane di poter pianificare azioni che ne eliminino completamente, o riducano, gli impatti negativi e massimizzino il più possibile le opportunità.



L'adeguamento ai nuovi dettami delle norme ha portato Acque Bresciane a orientare le proprie politiche sulla base dei risultati dell'analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate, in tutti i contesti in cui opera l'organizzazione, siano essi esterni che interni.

Per garantire trasparenza e riferibilità Acque Bresciane fa certificare i propri sistemi di gestione, da organismi terzi accreditati, riconosciuti a livello internazionale, che periodicamente effettuano ispezioni verificando con costanza nel tempo, la conformità ai requisiti legislativi cogenti e a quelli specifici delle norme.

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 ottica di trasparenza e per dare evidenza al mercato, della competenza del Laboratorio ad eseguire prove, Acque Bresciane fa accreditare il sistema di gestione del laboratorio dall'ente nazionale di accreditamento laboratori ACCREDIA\* che ne attesta la conformità.

\* 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 e aggiornato su sito ACCREDIA)







Al servizio del territorio

02



---

**La comunità locale**

i Comuni, i cittadini, gli utenti

**Le istituzioni e le collaborazioni**

l'Università e la ricerca, le collaborazioni di settore  
le associazioni e le organizzazioni non profit

**I fornitori**

**I nostri obiettivi**



## La comunità locale

Acque Bresciane vuole porsi come interlocutore serio, affidabile, trasparente e preparato sui temi idrici e ambientali, grazie anche alla collaborazione con i propri portatori di interesse.

Attuare una costante e corretta comunicazione con i propri clienti e soci non è sufficiente, l'impegno di Acque Bresciane è quello di instaurare e rafforzare rapporti duraturi con tutti i portatori di interesse esterni: i comuni, i cittadini, i clienti, le scuole, gli enti istituzionali, le università e 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 vuole rivolgere per condividere le proprie attività e la strategia.

La comunità locale è l'insieme dei Comuni gestiti e quindi dei loro cittadini che sono utenti di Acque Bresciane.

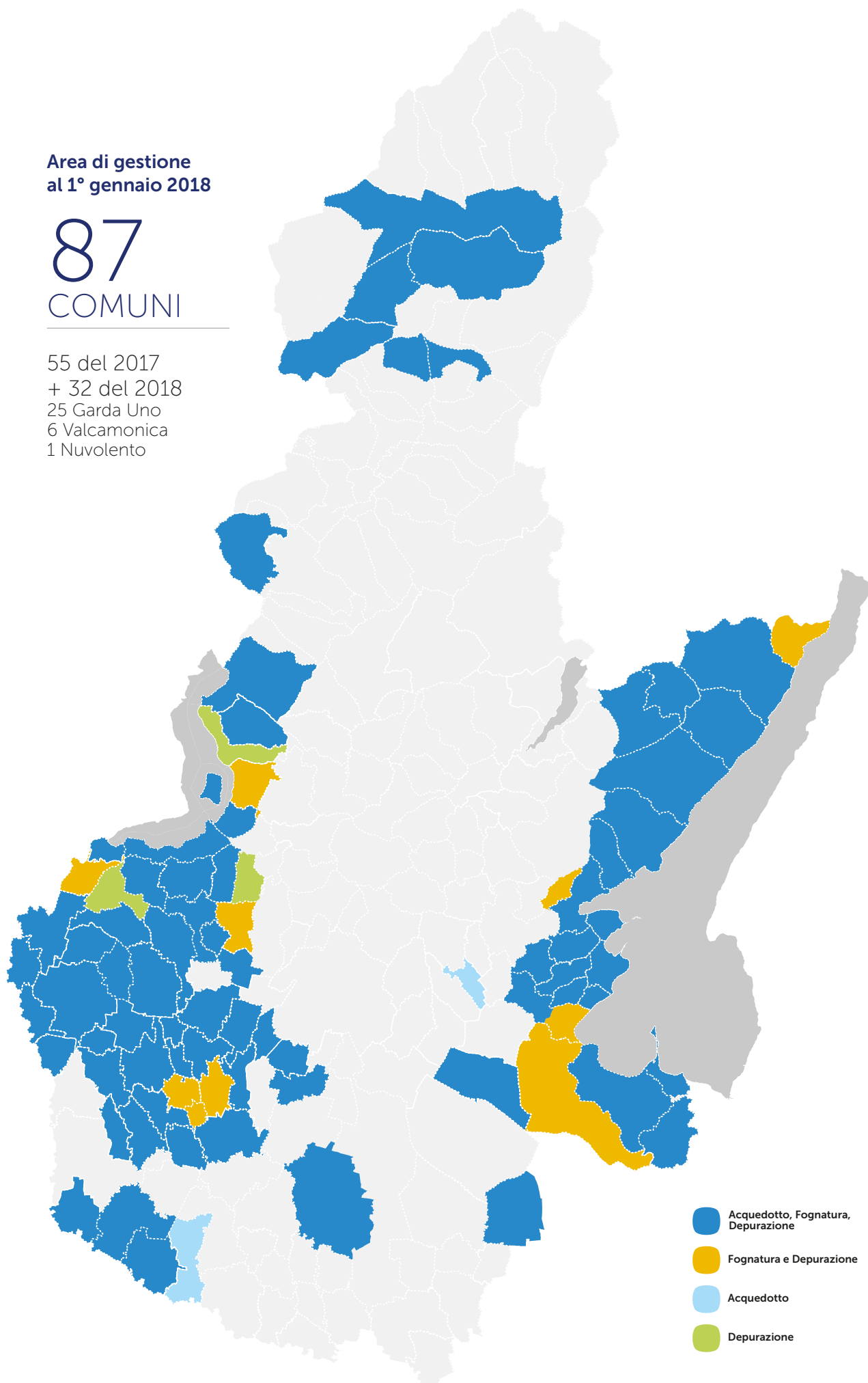
### I Comuni

I Comuni, che rappresentano contemporaneamente i soci ed i clienti dell'azienda, risultano essere i portatori di interesse più importanti per Acque Bresciane. In questo bilancio si è scelto di partire dai Comuni non solo per la loro centralità ma anche per l'evoluzione stessa in atto da parte della società che vedrà negli anni l'ampliamento dei comuni gestiti. Nell'anno 2017 i Comuni di riferimento per Acque Bresciane sono stati 55: in 45 di questi erano gestiti tutti e 3 i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, mentre negli altri almeno uno di questi servizi. Il lavoro di coinvolgimento dei Comuni è fondamentale sia per costruire un costante e continuo rapporto di scambio di informazioni ma soprattutto per instaurare una collaborazione stabile, reciproca e duratura.

Area di gestione  
al 1° gennaio 2018

















































































































87  
COMUNI

55 del 2017  
+ 32 del 2018  
25 Garda Uno  
6 Valcamonica  
1 Nuvolento





## COMUNI AL 31 DICEMBRE 2017

	<b>Adro</b> 		<b>Angolo Terme</b>   		<b>Azzano Mella</b>   
	<b>Barbariga</b>   		<b>Berlingo</b>   		<b>Borgo San Giacomo</b>   
	<b>Brandico</b>  		<b>Capriolo</b>  		<b>Castegnato</b>   
	<b>Castelvotati</b>   		<b>Castel Mella</b>   		<b>Castrezzato</b>   
	<b>Cazzago San Martino</b>   		<b>Chiari</b>   		<b>Coccaglio</b>   
	<b>Cologne</b>   		<b>Comezzano Cizzago</b>   		<b>Corte Franca</b>   
	<b>Corzano</b>   		<b>Dello</b>   		<b>Erbusco</b>   
	<b>Flero</b>   		<b>Iseo</b>   		<b>Lograto</b>   
	<b>Longhena</b>  		<b>Maclodio</b>   		<b>Mairano</b>  
	<b>Marone</b> 		<b>Monte Isola</b>   		<b>Monticelli Brusati</b>   

































































































Acquedotto



Depurazione



Fognature

	<b>Ome</b> 		<b>Orzivecchi</b>   		<b>Paderno Franciacorta</b>   
	<b>Palazzolo sull'Oglio</b>   		<b>Paratico</b>   		<b>Passirano</b>   
	<b>Pisogne</b>   		<b>Pompiano</b>   		<b>Poncarale</b>   
	<b>Pontoglio</b>   		<b>Provaglio d'iseo</b>   		<b>Quinzano d'Oglio</b>   
	<b>Rodengo Saiano</b>  		<b>Rovato</b>   		<b>Rudiano</b>   
	<b>Sale Marasino</b>  		<b>Sirmione</b>   		<b>Sulzano</b>   
	<b>Torbole Casaglia</b>   		<b>Travagliato</b>   		<b>Trenzano</b>   
	<b>Urago d'Oglio</b>   		<b>Verolavecchia</b> 		<b>Villachiarà</b>   
	<b>Zone</b>   				



Acquedotto


































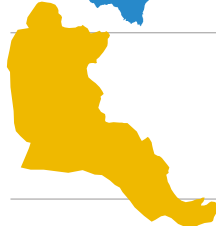
































































Depurazione



Fognature



## COMUNI GARDA UNO

	<b>Calcinato</b>   		<b>Calvagese della Riviera</b>   		<b>Carpenedolo</b>   
	<b>Desenzano del Garda</b>   		<b>Gardone Riviera</b>   		<b>Gargnano</b>   
	<b>Leno</b>   		<b>Limone sul Garda</b>  		<b>Lonato</b>  
	<b>Magasa</b>   		<b>Manerba del Garda</b>   		<b>Moniga del Garda</b>   
	<b>Muscoline</b>   		<b>Padenghe del Garda</b>  		<b>Polpenazze del Garda</b>   
	<b>Pozzolengo</b>   		<b>Puegnago del Garda</b>   		<b>Roè Volciano</b>  
	<b>Salò</b>   		<b>San Felice del Benaco</b>   		<b>Soiano del lago</b>   
	<b>Tignale</b>   		<b>Toscolano Maderno</b>   		<b>Tremosine</b>   
	<b>Valvestino</b>   				



Acquedotto

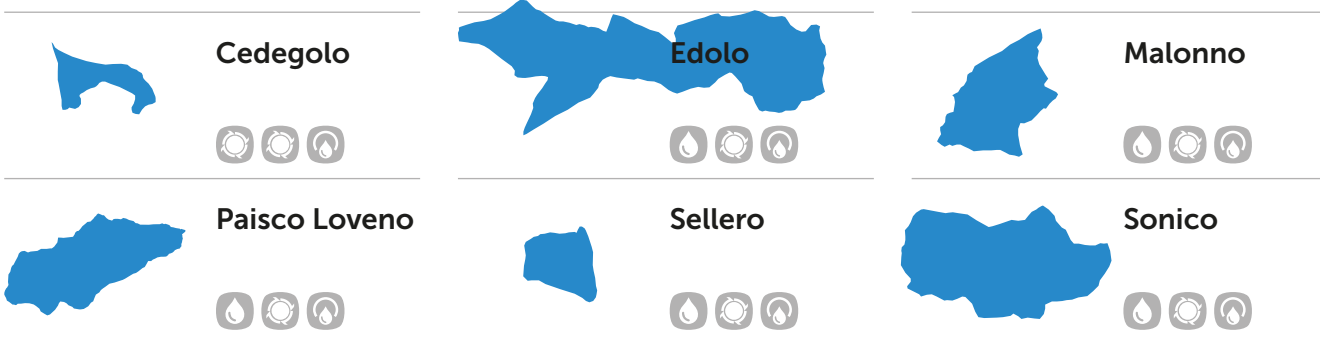


Depurazione

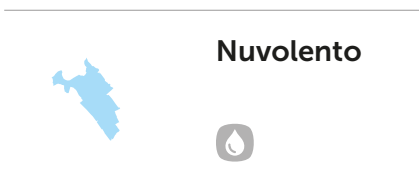



Fognature

COMUNI VALLE CAMONICA



ALTRI COMUNI



 AL 1 GENNAIO 2018: 87 COMUNI, 241 SEGMENTI

74  
GESTIONE  
ACQUEDOTTO



82  
GESTIONE  
DEPURAZIONE



85  
GESTIONE  
FOGNATURA







## I punti acqua

I punti acqua di competenza di Acque Bresciane presenti nei Comuni sono 28 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 28 punti acqua:

Azzano Mella	Passirano
Barbariga	Pisogne
Berlingo	Pompiano
Borgo San Giacomo	Poncarale
Castegnato	Provaglio d'Iseo
Castrezzato	Quinzano d'Oglio
Coccaglio	Rudiano
Comezzano-Cizzago	Sulzano
Corte Franca	Torbole Casaglia
Iseo	Travagliato
Lograto	Urago d'Oglio
Monte Isola	Verolavecchia
Palazzolo sull'Oglio	Villachiera
Paratico	Zone



## I cittadini

Con l'operatività da parte di Acque Bresciane del servizio a partire dal 1 maggio 2017 nei 55 Comuni di riferimento, l'obiettivo primario della società è stato quello di presentarsi ai circa 330.000 cittadini del territorio di riferimento. L'attività del Gruppo nei confronti dei cittadini non è stata solo informativa bensì educativa volta a garantire la massima trasparenza nella gestione della risorsa pubblica e promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto.

In quest'ottica è stata lanciata la campagna "100% acque bresciane. Dalla sorgente al rubinetto seguendo tutto il ciclo dell'acqua: solo acque bresciane" con un road show denominato "I lunedì dell'acqua" dove la società, oltre a presentarsi, ha voluto coinvolgere gli enti istituzionali preposti per illustrare la qualità delle acque ed approfondire i temi dell'innovazione e sostenibilità. Due gli incontri svolti nel 2017: il 20 novembre a Sirmione ed il 18 dicembre a Palazzolo sull'Oglio, Comuni gestiti rispettivamente nell'estremo occidentale ed orientale della provincia di Brescia, segno di un simbolico abbraccio all'intero territorio.

Acque Bresciane ha altresì collaborato e patrocinato numerosi eventi sul territorio quali per esempio "La settimana dell'albero", il "Premio nazionale di eccellenze sull'economia circolare" e "la valorizzazione del Monte Orfano" come segno tangibile della volontà di costruire uno stretto rapporto con la comunità locale.

Acque Bresciane è consapevole che la corretta informazione parte dalle scuole ed è fondamentale per i cittadini di domani. Per questo Acque Bresciane ha coinvolto oltre 1.000 studenti e 100 docenti, dalle scuole d'infanzia alle superiori, in progetti di sensibilizzazione riguardo ai temi dell'acqua, dell'ambiente, della sostenibilità, dell'economia circolare e della green economy.

Ecco i dati riferiti agli interventi e visite effettuate nel periodo 1 maggio - 31 dicembre 2017:

- 20 classi in visita ad impianti in gestione Acque Bresciane o Gandovere Depurazione (acquedotti e depuratori);
- 10 interventi nelle classi sull'acqua con una ventina di classi coinvolte;
- un laboratorio sulla microbiologia della depurazione con due classi di scuola primaria;
- un laboratorio per insegnanti tenuto nel corso del "Convegno provinciale di educazione ambientale" a Brescia per circa 70 docenti e tecnici interessati;
- una lezione e successiva visita alle sorgenti captate dall'acquedotto comunale con un grest estivo di circa 100 ragazzi.

### Impianti visitati

Depuratore consortile di Rovato, Depuratore di Travagliato, Depuratore consortile di Torbole Casaglia, Pozzo dell'acquedotto di Torbole Casaglia, Sorgenti dell'acquedotto di Sulzano, Pozzo dell'acquedotto di Paderno Franciacorta.



## Comuni e scuole coinvolte

Rovato (scuola primaria S. Andrea), Torbole Casaglia (Scuola Primaria), Sulzano (Grest Estivo della Parrocchia), Travagliato (Scuola primaria), Cazzago San Martino (Scuola primaria Pedrocca), Paderno Franciacorta (Scuola Secondaria di primo grado).

Di particolare interesse è stato il laboratorio per insegnanti del Convegno Provinciale di Educazione Ambientale: si tratta di un laboratorio sulla depurazione delle acque in cui, dopo una breve introduzione delle principali fasi di trattamento dei reflui di un depuratore biologico, è stato osservato con un microscopio ottico collegato ad una telecamera e ad un videoproiettore la miscela di acqua e fango proveniente dalla vasca di ossidazione di un depuratore. Tale laboratorio ha permesso agli insegnanti presenti di sperimentare una modalità di approccio all'argomento depurazione e microorganismi presenti in natura, diretto e pratico, effettuabile con strumenti dal costo molto limitato; tale metodologia è apprezzata dai ragazzi e sicuramente molto efficace per l'insegnamento dei processi biologici.

## I numeri nelle scuole



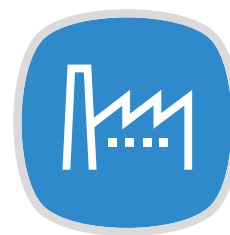
1.000

Studenti coinvolti  
tra maggio  
e dicembre 2017



100

Docenti  
con cui si ha  
collaborato



6

Impianti visitati

A close-up photograph of water flowing from a tap. The water is clear and bubbly, creating a dynamic texture. A large, semi-transparent blue circle is overlaid on the left side of the image, containing white text. The background is a soft, light blue gradient.



## 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](http://www.salvalacqua.it) e [www.amfag.com](http://www.amfag.com))



## Gli utenti

Le utenze gestite al 31 dicembre 2017, in seguito al conferimento dei rami d'azienda di Aob2 e Sirmione Servizi, risultano essere 129.067 con preponderanza dell'uso domestico sulle altre tipologie tariffarie. Ecco di seguito la tabella riepilogativa suddivisa per tipologia di utenze:

	 Totale Utenti	 Totale unità immobiliari servite*
Uso Domestico	111.630	136.209
Altri Usi	13.005	14.338
Uso Comunale	1.301	1.303
Uso Industriale	2.453	2.599
Uso Zootecnico	678	687
	<b>129.067</b> totale complessivo	<b>155.136</b> totale complessivo

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

Acque Bresciane si impegna a garantire ai propri utenti diffusione e fruibilità del servizio potenziando e valorizzando la propria presenza territoriale, la tempestività delle prestazioni e degli interventi, l'accoglienza e l'imparzialità di trattamento e la continuità del servizio.

Consapevole dell'importanza dell'accesso all'informazione ha attivato canali differenziati per la gestione del contatto con la propria utenza: Sportelli fisici, Call center, Sportello online, App.

**Sportelli fisici.** Sportelli fisici presso la sede di Rovato e di Sirmione per la gestione di tutte le pratiche contrattuali: attivazioni nuove fornitura, voltura contrattuale, subentro, disdetta, richiesta preventivazione, richiesta informazioni documenti fatturazione, richiesta rateizzazioni e pagamenti, gestione dei reclami, rettifiche fatturazione e richiesta informazioni con i seguenti orari svolti:



#### Sportello di Rovato (Via XXV Aprile, 18)

Lunedì	08:30-13:00   14:30-18:00
Martedì	08:30-13:00   14:30-16:00
Mercoledì	08:30-13:00
Giovedì	08:30-13:00   14:30-16:00
Venerdì	08:30-13:00



#### Sportello di Sirmione (Piazza Virgilio, 20)

Lunedì	09:00-13:00
Martedì	09:00-13:00
Mercoledì	09:00-13:00
Giovedì	09:00-13:00
Venerdì	09:00-13:00

**Call center utenti.** Professionalità, alta aderenza agli standard di servizio hanno permesso all'azienda di evadere tutte le pratiche e le richieste contrattuali con oneri di inoltro dei contratti in capo all'azienda. Circa il 70% delle richieste contrattuali viene gestito attraverso il contatto telefonico. Attraverso il canale telefonico è inoltre attivo 24 ore su 24 il servizio di registrazione automatica della lettura del contatore con validazione del dato inserito.

La lettura comunicata negli spazi temporali evidenziati in bolletta verrà validata dal gestore e utilizzata per le successive emissioni evitando la fatturazione in acconto su basi storiche.

Al fine di facilitare l'accesso e avvicinare il servizio 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.

**Sportello online.** Sul sito internet istituzionale è operativo il servizio sportello online che consente all'utente, previa registrazione, l'accesso a tutte le informazioni relative al proprio contratto. 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. Sono attivi processi per la richiesta di allacciamento e/o cessazione del servizio che vengono registrati direttamente nel gestionale utenze minimizzando i tempi di ricezione ed evasione della pratica.



**App.** Nel corso dell'anno con la finalità di diffondere e rendere sempre più fruibile il servizio è stata pubblicata l'App che consente all'utente di accedere alle informazioni del proprio contratto, di prendere visione dei propri dati di consumo, di visionare la situazione dei pagamenti e scaricare i documenti di fatturazione.

Attraverso l'App è possibile la comunicazione della lettura del contatore unitamente alla fotografia dell'apparecchio di misura al fine di validare e certificare il dato registrato.



9.354

Numero Utenti  
che hanno visitato lo sportello  
per pratiche contrattuali,  
informazioni, pagamenti



28.708

Numero chiamate  
pervenute al numero verde  
utenti per pratiche  
contrattuali, informazioni

# 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 partecipare 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.





## Fatturazione

Con l'intento di sensibilizzare l'utenza ad un uso senza sprechi della risorsa idrica, attivare una corretta profilazione, evitare eventuali determinazioni su basi storiche non aderenti all'effettivo prelievo sono state istituite comunicazioni mirate al fine di:

- informare l'utente di un incremento dei propri prelievi invitandolo ad un controllo del consumo registrato sul proprio contatore e alla verifica di eventuali perdite nel proprio impianto esortandone l'eventuale riparazione al fine di non sprecare acqua e contenere gli addebiti in bolletta;
- 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 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;
- 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.

La fatturazione all'utenza prevede le seguenti tipologie di addebito:

- consumi effettivi rilevati durante il processo di lettura diretta del misuratore;
- consumi derivanti da autolettura utente opportunamente validate dal gestore e comunicate attraverso i canali web, call center, cartoline lasciate durante la rilevazione fisica della lettura;
- consumi stimati sulla base dei prelievi storici dell'utenza.

Di seguito i dati rilevati:



2.456

Lettere consumo elevato



201

Lettere consumo stimato



396

Lettere prelievi nulli

## 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;
- **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	<b>298.884</b>	Incassi cassa	<b>1.149</b>
Mandati SDD (addebiti continuativi, scarti, riaddebiti)	<b>125.039</b>	Sportello	
Incassi Mav	<b>127.145</b>	Altro (bollettini c/c postale – bonifici-compensazioni ecc)	<b>44.361</b>
Incassi online e cbill	<b>1.190</b>		

## Soddisfazione degli utenti

Acque Bresciane, al fine di rilevare la soddisfazione degli utenti sul servizio e sulle prestazioni e garantire in un'ottica di miglioramento e sviluppo del dialogo tra gestore del servizio, ha inteso fotografare i risultati e le motivazioni attraverso un'indagine 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.

<b>Area Relazione</b> (% su totale clienti)	<b>AcqueBresciane</b>	Italia (media)
Gli orari di apertura degli uffici	<b>95,8</b>	<b>91,0</b>
La facilità di contatto con l'azienda	<b>94,8</b>	<b>92,9</b>
La disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti	<b>97,9</b>	<b>95,6</b>
La professionalità e la competenza del personale	<b>98,5</b>	<b>94,9</b>

La soddisfazione complessiva dei clienti è rappresentata in modo sintetico dal Customer Satisfaction Index (CSI). L'indice è costruito tramite le seguenti fasi:

- definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione di un indicatore di soddisfazione (dato dalla quota dei clienti 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 di ciascuno di essi;
- costruzione del CSI complessivo.

<b>Standard di riferimento</b> (% su totale clienti)	<b>Acque Bresciane</b>	Italia (media)
<b>CSI Complessivo</b>	<b>93,1</b>	<b>88,9</b>
CSI parziali: prodotto	<b>92,2</b>	<b>87,7</b>
CSI parziali: relazione	<b>96,8</b>	<b>93,6</b>

È stata misurata la soddisfazione complessiva sulla depurazione dell'acqua e fognature, con la domanda: "Per quanto riguarda la gestione del servizio depurazione dell'acqua e fognature, considerata nel suo insieme, ritiene che il suo fornitore sia:

- peggiore
- uguale
- migliore rispetto alla sue aspettative".

L'indicatore overall evidenzia su scala 1-100 la somma delle percentuali di coloro che rispondono "uguale" oppure "migliore".

Standard di riferimento (% su totale clienti)	Acque Bresciane	Italia (media)
CSI Overall	93,6	87,5



## Le istituzioni e le collaborazioni

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.

### L'Università e la ricerca

Le collaborazioni con l'Università e i centri di ricerca sono fondamentali per Acque Bresciane perché permettono di trovare soluzioni innovative ed efficienti a supporto dell'attività del gruppo. Di seguito i cinque aspetti principali sviluppati nel 2017:

- i contratti di ricerca e le tesi, in particolare per ottimizzare i processi degli impianti di depurazione e la modellizzazione di collettori fognari con l'Università degli Studi di Brescia;
- il piano di sicurezza dell'acqua (o Water Safety Plan - WSP) per un nuovo approccio sistematico di valutazione e gestione del rischio delle acque potabili come una delle prime società in Italia con l'Istituto Superiore di Sanità;
- la prelocalizzazione satellitare delle perdite con l'individuazione di oltre 90 perdite lungo 700 km di rete in collaborazione con Utilis e 2Fwaterventure;
- l'efficientamento energetico degli impianti con relative riduzioni di costi energetici con applicazione di sistemi (Demand Driven Distribution) Grundfos;
- il premio "Si può fare di più", in collaborazione con Fondazione Cogeme, che ha selezionato le migliori tesi italiane per una più efficiente gestione del Servizio Idrico Integrato.

## Le collaborazioni di settore

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.



### I numeri per la ricerca e l'Università



2

Contratti di ricerca attivi  
con l'Università



5.000 €

di risparmio nel 2017  
per efficientamento impianti



## Le associazioni e le organizzazioni non profit

Acque Bresciane intende instaurare una buona collaborazione con le associazioni ambientaliste per sviluppare delle politiche condivise, trasparenti e responsabili con attenzione agli impatti ambientali.

Nel 2017 inoltre è nato un rapporto solido, altamente collaborativo e quasi quotidiano, 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 si è inoltre associata 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  
Servizio Manutenzione





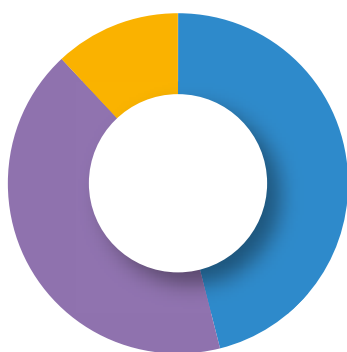
## I fornitori

Acque Bresciane ha attivato la piattaforma di e-procurement dal mese di ottobre 2017 che viene utilizzata 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.

L'anagrafica dei fornitori di Acque Bresciane comprende 226 operatori economici abilitati, di cui il 46% dei fornitori in elenco sono qualificati per lavori, il 42% per beni e servizi e il 12% per prestazioni professionali.

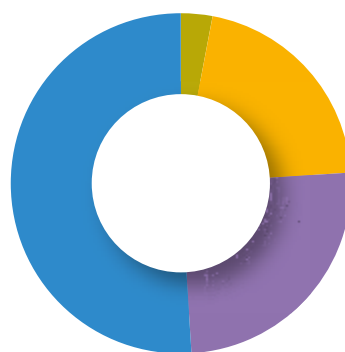
Gli operatori economici aventi sede legale ed operativa nella Regione Lombardia sono n. 161.

Fornitori per categoria merceologica (anno 2017)



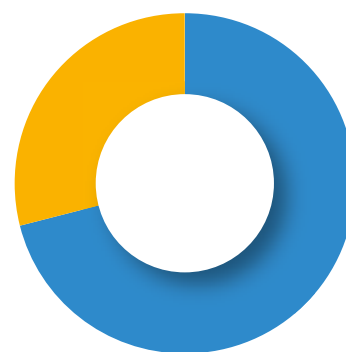
**46%** ● fornitori lavori  
**12%** ● fornitori professionisti  
**42%** ● fornitori beni e servizi

Fornitori per tipologia di certificazioni (anno 2017)



**51%** ● certificazione di qualità  
**25%** ● certificazione ambientale  
**21%** ● certificazione sicurezza  
**3%** ● certificazione sociale

Fornitori per tipologia di ubicazione (anno 2017)



**71%** ● Lombardia  
**29%** ● altre regioni

Nell'area della piattaforma dedicata alla qualificazione i fornitori possono accedere alle categorie merceologiche e 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.

L'utilizzo della piattaforma e-procurement da parte dei fornitori per l'accesso alla qualifica degli albi informatizzati e la partecipazione alle gare telematiche è supportato da un servizio di help desk dedicato e non comporta nessun onere per i fornitori.

La qualificazione dei fornitori avviene mediante verifica dei requisiti generali ed assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. (Codice dei Contratti Pubblici), nonché delle capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa degli operatori economici (attestazione SOA, iscrizione all'Albo Gestori Ambientali, altre autorizzazioni particolari per lo svolgimento di specifici servizi), nel rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa e anche dall'accettazione del codice etico di Acque Bresciane.

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.

In fase di qualifica, è richiesta ai fornitori l'iscrizione alla white list presso la Prefettura di competenza per i settori d'interesse individuati dal Decreto Ministeriale del 18 aprile 2013: trasporto di materiali a discarica per conto terzi, trasporto e smaltimento di rifiuti per conto terzi, fornitura e trasporto di terra, materiali inerti, calcestruzzo, bitume, noli a freddo di macchinari, noli a caldo, fornitura di ferro lavorato, autotrasporti per conto terzi, guardiania dei cantieri. La white list è l'elenco dei fornitori prestatori di servizi ed esecutori allo stato ritenuti non soggetti a rischio di infiltrazioni mafiose.



# I nostri obiettivi

Acque Bresciane si impegna nel corso del 2018 a

Per i comuni

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

Aumentare numero di scuole coinvolte nei progetti per lo sportello scuola

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



## Per gli utenti

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

Alta aderenza agli standard di servizio previsti nella carta dei servizi

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

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.)

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

**Per i fornitori**

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

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



Per l'ambiente

03



---

**Politica ambientale**

**Il ciclo dell'acqua nel Servizio Idrico Integrato**

Acquedotto, Acque reflue e depurazione, Gestione dei rifiuti,  
Servizi generali

**Sistemi di gestione dell'energia**

**I processi di efficientamento**

**Tutela della biodiversità**

**I nostri obiettivi**



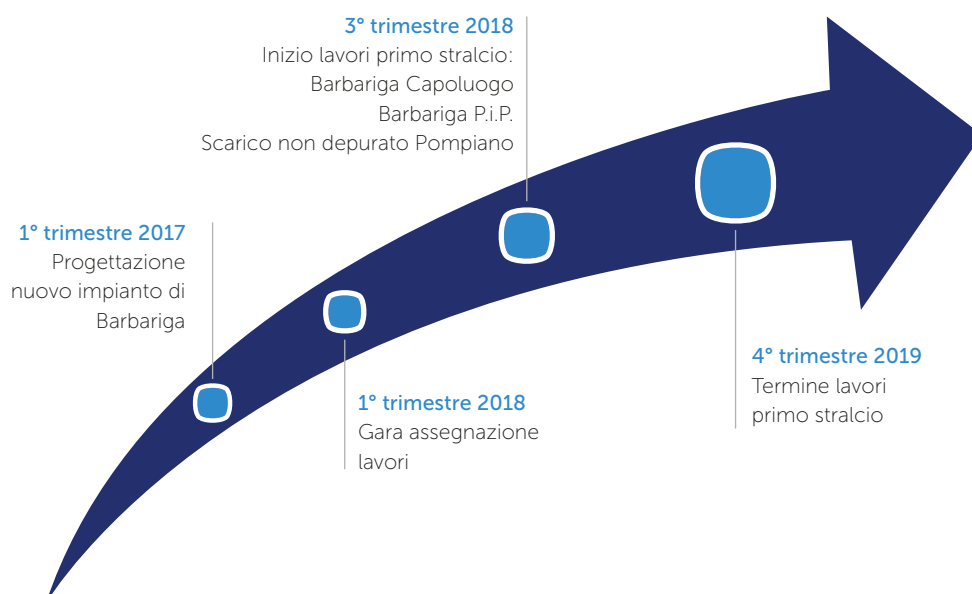


## Politica ambientale

L'ambiente è tutto ciò che ci circonda, è un sistema complesso di condizioni e fattori collegati tra loro che naturalmente sono in equilibrio. Acque Bresciane in veste di gestore unico del Servizio Idrico Integrato della provincia di Brescia ricopre un ruolo fondamentale nella tutela dell'ambiente e del territorio gestendo la risorsa più importante per lo sviluppo della vita, l'acqua. Nel capitolo sono indicati i numeri che rappresentano concretamente la presenza e l'impegno di Acque Bresciane sul territorio con impianti e reti.

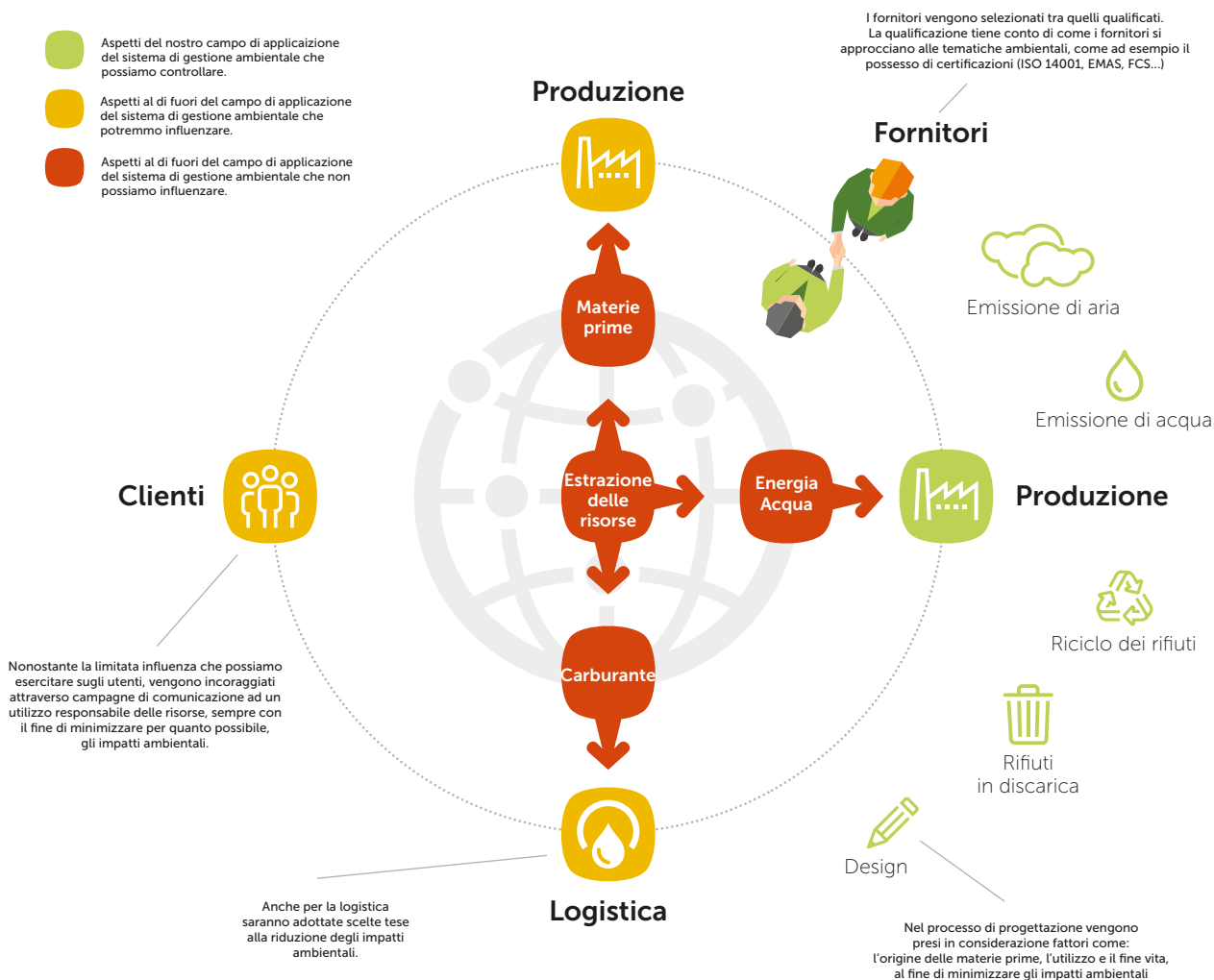
Acque Bresciane supporta la propria mission adottando la politica integrata qualità, ambiente e sicurezza, che ufficializza l'impegno della Direzione e dell'organizzazione nella tutela dell'ambiente come elemento caratterizzante di tutti i processi coinvolti nel ciclo idrico integrato. La politica integrata Qualità Ambiente Sicurezza fissa inoltre l'impegno di Acque Bresciane nel fornire un servizio di qualità all'utente finale, nel rispetto della salute/sicurezza dei lavoratori. In particolare Acque Bresciane adotta soluzioni progettuali sostenibili con l'obiettivo di ridurre il più possibile l'impatto delle proprie attività sull'ambientale.

Proprio in quest'ottica è avvenuta la progettazione del nuovo depuratore che sorgerà a Barbariga che permetterà, in un primo momento, la dismissione di due impianti di depurazione e uno scarico non depurato, attualmente dislocati sul territorio, per poi collettare e in seguito dismettere altri cinque depuratori, con evidenti vantaggi per ambiente e cittadinanza in termini di efficienza di depurazione, riduzione dei costi e di impatto visivo.



Con l'aggiornamento del sistema di gestione alla versione del 2015 della norma UNI EN ISO 14001, Acque Bresciane adotta la "prospettiva del ciclo di vita" (Life Cycle Perspective) come approccio metodologico nella valutazione e identificazione degli aspetti e impatti ambientali, connessi alle proprie attività, lungo tutto il processo di realizzazione del servizio, fino a tenere in considerazione anche i possibili impatti generati a monte e a valle del processo produttivo.

## Life Cycle Perspective





# Il ciclo dell'acqua nel Servizio Idrico Integrato

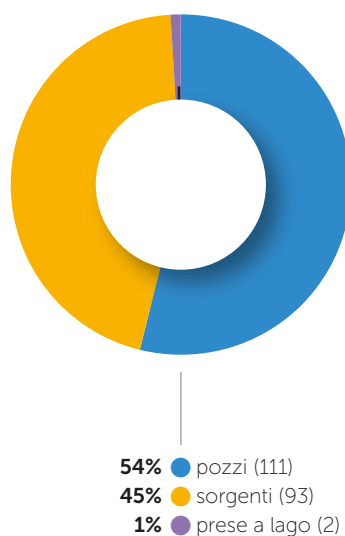
Captare la giusta quantità di acqua necessaria al fabbisogno dei propri utenti, distribuirla con le idonee caratteristiche quali-quantitative, raccogliere le acque di scarico prodotte dall'intero contesto urbano, depurarle e restituirle all'ambiente, questa è l'attività di Acque Bresciane.



## Acquedotto

I sistemi idropotabili di Acque Bresciane si approvvigionano da diverse tipologie di fonti: sorgenti nella zona montuosa e collinare, falda nella zona di pianura e prese a lago per le peculiari Sirmione e Monte Isola.

Tipologia di fonti



L'acqua prelevata è normalmente di ottima qualità, ed immessa direttamente in rete. Negli impianti di captazione sono predisposti idonei sistemi di disinfezione per il controllo dei parametri microbiologici ed in nove dei comuni gestiti vi sono puntuali processi di potabilizzazione atti a migliorare le caratteristiche chimiche dell'acqua e renderle conformi ai rigorosi requisiti della normativa nazionale (D. Lgs. 31/01 e s.m.i.). I trattamenti più complessi sono costituiti da impianti di ozono, osmosi, filtrazione su sabbia o materiali misti in base alla tipologia di inquinante da trattare.

L'acqua viene distribuita agli utenti attraverso un articolato e capillare sistema: 111 Serbatoi, 58 stazioni di rilancio, 2193 km di reti. Da maggio a dicembre sono stati immessi in rete circa 30 milioni di metri cubi di acqua.

La qualità dell'acqua viene costantemente monitorata sia nei punti di prelievo 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., sono stati effettuati 3.347 prelievi per un complessivo di 52.372 parametri verificati.



I principali parametri analizzati sono:

- **Chimici:** solfati, cloruri, nitrati, ammoniaca, solventi clorurati, magnesio, potassio, metalli (Arsenico, Ferro, Manganese, Cromo e Cromo IV);
- **Microbiologici:** batteri coliformi, enterococchi, escherichia coli;
- **Alghe;**
- **Inquinanti emergenti:** diserbanti, pesticidi



Impianto per la rimozione della torbidità



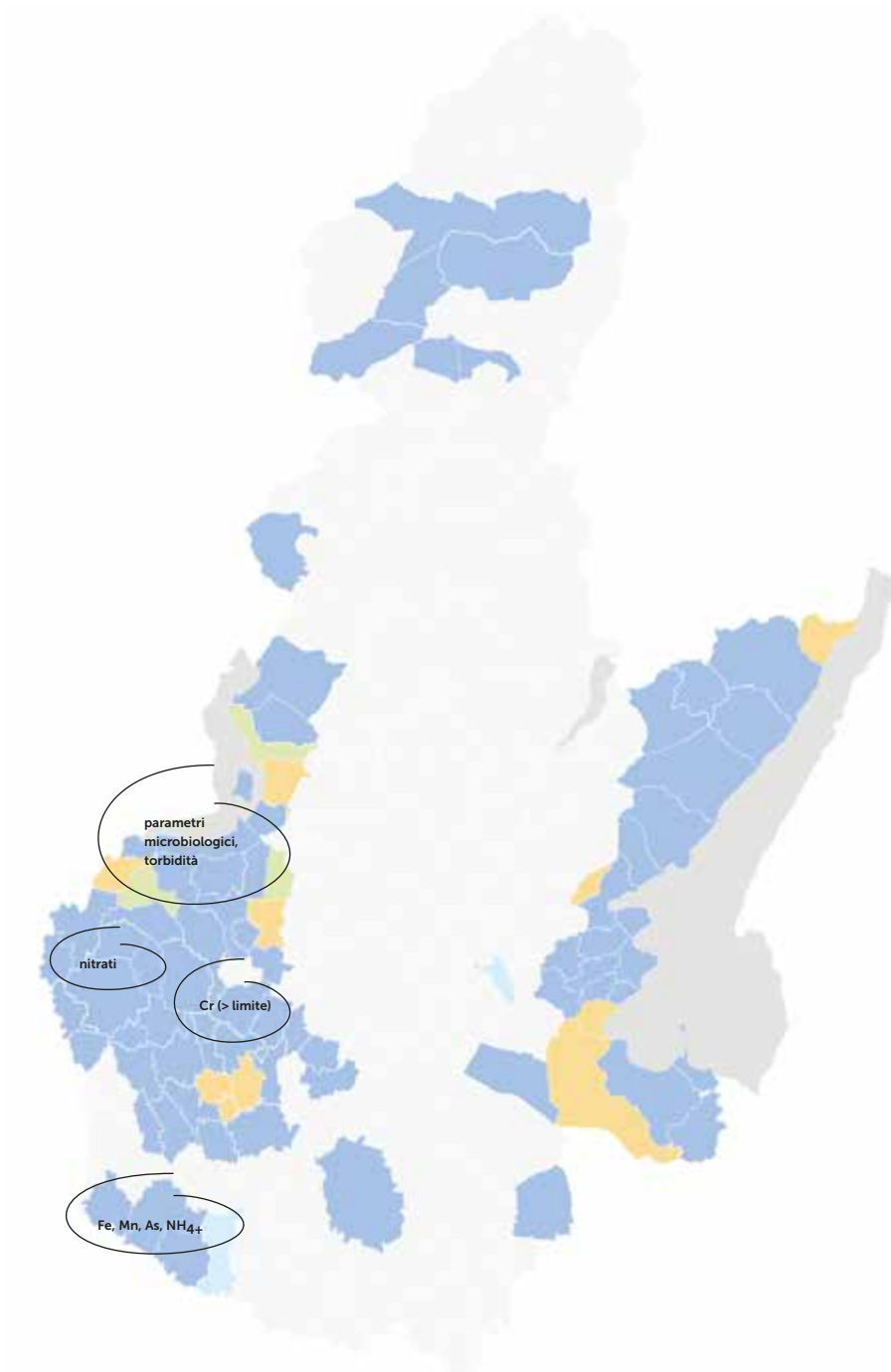
Impianti di disinfezione



Impianti per la rimozione dei nitrati



Impianti per la rimozione di ferro, manganese, arsenico e ammoniaca

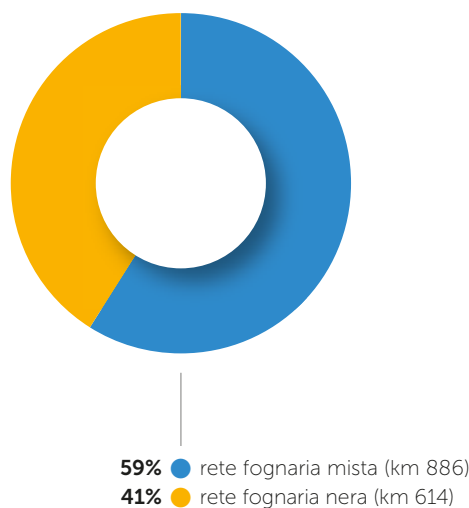


## Acque reflue e depurazione

La rete fognaria prevalentemente di tipo misto (59%) è 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.

Sul territorio sono presenti 2 grandi collettori intercomunali, collettore lacuale basso Sebino (9 comuni e 38 km) e collettore Bassa Franciacorta (7 comuni e 20 km), che convogliano nei due principali impianti a fanghi attivi di Acque Bresciane ubicati, rispettivamente, a Paratico e Rovato. La rete fognaria principale e secondaria si dirama sull'intero territorio per 1500 km.

Rete fognaria



Sulla rete, oltre alle normali attività di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono eseguiti 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.

Gli impianti di depurazione gestiti hanno dimensioni variabili, piccolissimi impianti 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 48 impianti.

La verifica della qualità dell'acqua reimpressa 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 2017 sono stati realizzati 630 campioni per un totale di 5820 parametri. I principali parametri analizzati sono:

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



Nell'ambito delle proprie attività Acque Bresciane gestisce per conto del grossista Gandovere Depurazione srl il collettore ed il depuratore intercomunale, in tutte le fasi delle attività: dalle attività amministrative e pianificatorie alla gestione ordinaria e straordinaria e di controllo dell'efficienza e rendimento dei processi. 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 Castelmella, per trasportarli al depuratore intercomunale del Gandovere della potenzialità di 93.000 AE.



\* AE: abitanti equivalenti, unità di misura utilizzata per la depurazione delle acque reflue







## Gestione dei rifiuti

La conduzione di reti ed impianti afferenti il ciclo idrico integrato produce rifiuti che devono essere gestiti nel rispetto della normativa in materia. La maggior parte dei rifiuti si producono nel trattamento delle acque reflue, nello specifico i fanghi disidratati che vengono avviati ad attività di recupero ed il vaglio derivante dalla fase di grigliatura dei reflui, e sono prevalentemente rifiuti non pericolosi.

Tonnellate prodotte	R 13	D 08*	D 15
190801 residui da vagliatura	536		
190802 rifiuti da dissabbiamento		2	2
190805 fanghi da depurazione	13.881	1.052	551
200304 fanghi delle fosse settiche		4.200	2.100

**R 13:** messa in riserva dei rifiuti per sottoporli ad una delle operazioni indicate nei punti da R01 a R12

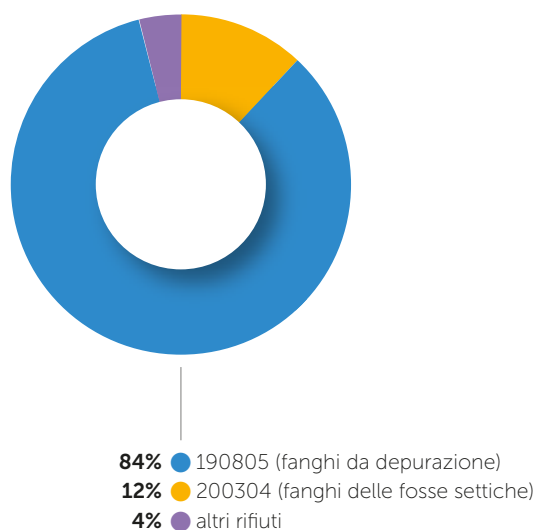
**D 08:** trattamento biologico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o miscugli eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D08

**D 15:** deposito prima di una delle operazioni di cui ai punti da D01 a D14

\* Reimmessi nel trattamento biologico. Dati di produzione maggio-dicembre 2017.

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 che, nel complesso, raggiungono le 2 tonnellate

### Rifiuti prodotti



## Servizi generali

L'attenzione verso l'ambiente viene curata sin dalla predisposizione dei capitolati speciali d'appalto con l'inserimento nei bandi di gara per Lavori, Servizi e Forniture dei Criteri Ambientali Minimi.

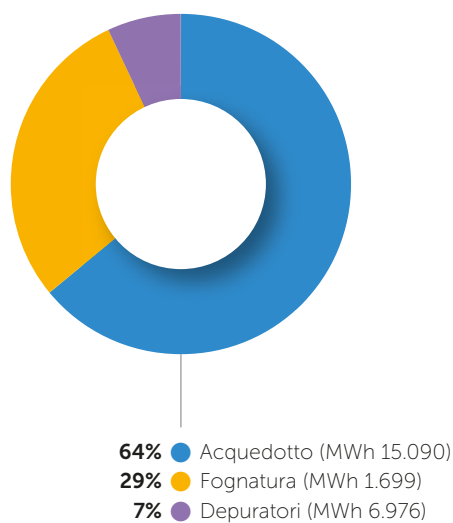
Particolare attenzione, quindi, non solo nelle fase gestionale ove sono solitamente richieste procedure di lavoro atte alla minimizzazione del consumo di risorsa o alla riduzione della produzione di rifiuti, ma anche incentivando l'utilizzo sia di prodotti verdi che macchine ed attrezzature a minor impatto ambientale. Buone pratiche e requisiti ambientali minimi devono essere definiti e condivisi da tutti gli attori della filiera, sia che sia personale interno all'azienda che fornitori.



## Sistemi di gestione dell'energia

Il consumo di energia, e quindi il relativo costo, è uno degli aspetti più impattanti all'interno della gestione del Servizio Idrico Integrato, in modo particolare nei territori ove la fonte di approvvigionamento idropotabile è la falda sotterranea. Acque Bresciane ha iniziato un percorso volto al progressivo efficientamento energetico dei propri processi, partendo da una attenta analisi dei consumi. Nel 2017 Acque Bresciane ha utilizzato circa 23.700 MWh

### Consumo energia elettrica



### I processi di efficientamento

L'attività gestionale è soggetta a diversi input esterni spesso non previsti e non prevedibili, quali le variazioni climatiche, gli intensi eventi meteorici o scarichi anomali che possono causare variazioni significative nei processi con variazioni anomale nei consumi di materia ed energia.

Al fine di perfezionare le attività si devono attuare azioni preventive e di miglioramento che necessariamente devono partire da una attenta e scrupolosa valutazione dei dati a disposizione. Nel campo dell'energia, le azioni intraprese nel percorso di miglioramento sono ad oggi state finalizzate all'analisi dello stato di fatto, all'individuazione di comparti energivori ed alla valutazione di efficienza dei processi, in modo particolare nel settore fognatura ove sono state verificate le efficienze della totalità delle stazioni di sollevamento, adeguando, in caso di evidenti anomalie, i sistemi di pompaggio.

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.

Nel settore dei consumi di materia, in modo particolare nel settore della depurazione, sono state implementate procedure che consentano una più precisa e puntuale registrazione dei chemicals consumati, inserendo una reportistica con frequenza mensile, in modo tale da evidenziare immediatamente consumi anomali.


## Tutela della biodiversità

Acque Bresciane opera in un contesto particolarmente sensibile alle tematiche ambientali e che tende a valorizzare la biodiversità dei propri sistemi: nel perimetro del territorio sono presenti diverse aree naturali protette tra cui la Riserva Naturale Torbiere del Sebino, il Parco dell'Oglio Nord. Il personale di Acque Bresciane, pertanto, è impegnato in modo continuativo 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.




## I nostri obiettivi

Acque Bresciane si impegna nel corso del 2018 a



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.



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





L'energia delle persone



---

### **Le nostre persone**

composizione del personale, l'impegno all'inclusione, opportunità per i giovani

### **Il benessere interno all'azienda: pari opportunità, salute e sicurezza**

progetto benessere cuore, welfare aziendale

### **La Formazione**

formazione sui temi di interesse, ore erogate  
attività per il tempo libero:  
coinvolgimento dei dipendenti

### **I nostri obiettivi**





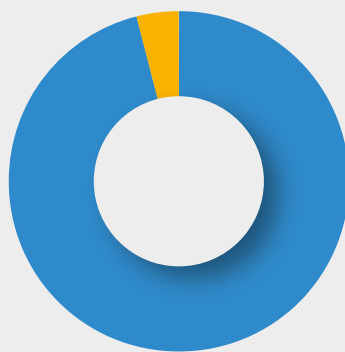
## Le nostre persone

Acque Bresciane considera strategici e fondamentali il contributo e l'energia delle persone che compongono il proprio capitale umano e la propria organizzazione: ogni giorno ogni risorsa è decisiva 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. 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 degli aspetti amministrativi del rapporto di lavoro e delle trasferte, sono regolati da procedure e istruzioni operative parte integrante del sistema di gestione QAS certificato.

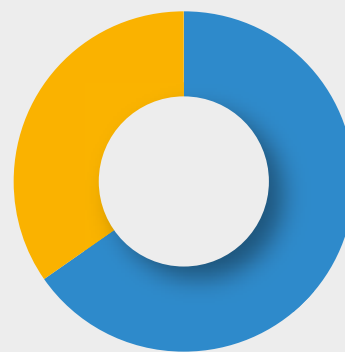
# Composizione del personale anno 2017

Dipendenti  
per sede



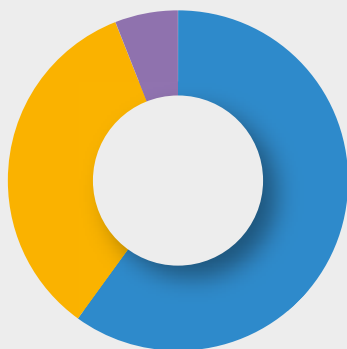
96% ● Rovato (143)  
4% ● Sirmione (6)

Dipendenti  
per genere



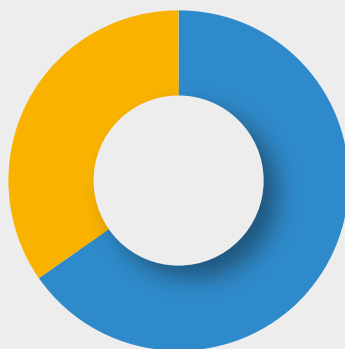
66% ● uomini (98)  
34% ● donne (51)

Dipendenti  
per età



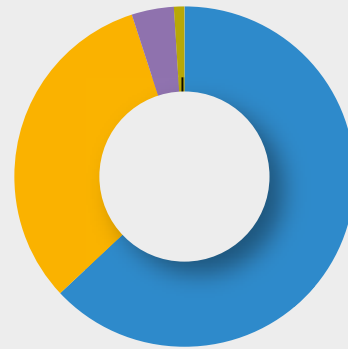
5% ● under 30 (7)  
61% ● 30-50 (91)  
34% ● over 50 (51)

Dipendenti  
per titolo di studio



81% ● impiegati non laureati (81)  
19% ● impiegati laureati (19)

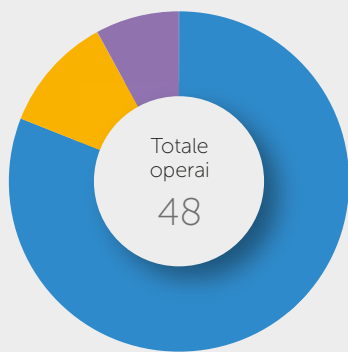
Dipendenti  
per qualifica



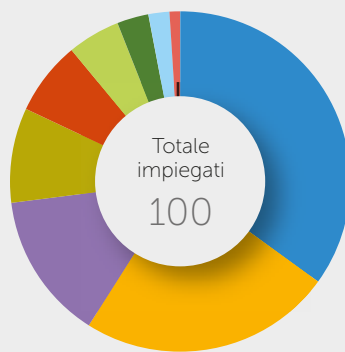
63% ● impiegati (94)  
32% ● operai (48)  
4% ● quadri (6)  
1% ● dirigenti (1)



### Dipendenti per unità organizzativa

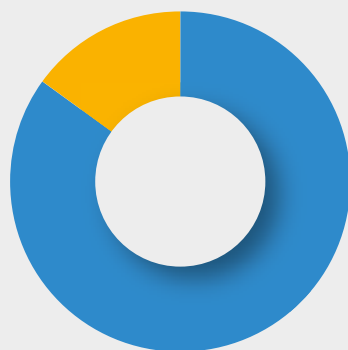


- 81%** ● area esercizio SII (39)
- 11%** ● area tecnica (5)
- 8%** ● acquisti e appalti (4)



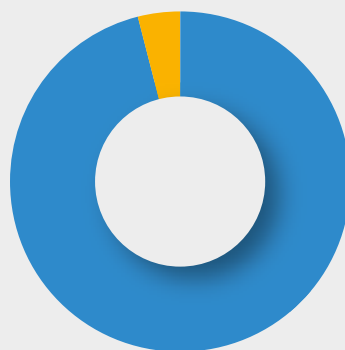
- 35%** ● area tecnica (35)
- 24%** ● area gestione clienti (24)
- 14%** ● area esercizio SII (14)
- 9%** ● amministrazione e finanza (9)
- 7%** ● pianificazione e controllo e rapporto con l'autorità (7)
- 5%** ● acquisti e appalti (5)
- 3%** ● risorse umane e sistemi (3)
- 2%** ● qualità sicurezza e ambiente e RSPP (2)
- 1%** ● segreteria di direzione (1)

### Dipendenti per orario di lavoro



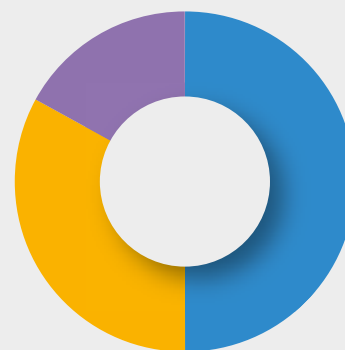
- 85%** ● full-time (126)
- 15%** ● part-time (23)

### Dipendenti per tipo di contratto



- 96%** ● indeterminato (143)
- 4%** ● determinato (6)

### Dettaglio sede di Sirmione



- 50%** ● operai area esercizio SII (3)
- 33%** ● impiegati area gestione clienti (2)
- 17%** ● impiegati area esercizio SII (1)

## Personale in somministrazione

Acque Bresciane nei casi previsti dalle normative applicabili fa ricorso a contratti di somministrazione di lavoro, valorizzando l'esperienza di queste risorse che vengono inserite a tutti gli effetti nell'organizzazione accedendo ai trattamenti contrattuali previsti dagli accordi sindacali interni. Il personale con contratto di somministrazione in forza in Acque Bresciane al 31 dicembre 2017 è pari a n° 4 impiegati e n° 1 operaio, di cui:



risorse presso l'Area Tecnica, per attività di Assistenza Lavori e attività Tecnico-Amministrative

---



risorsa presso l'Area Amministrazione e Finanza per attività di segreteria, amministrazione e supporto assicurativo

---



risorsa presso l'Area Risorse Umane per attività di supporto processo di selezione, formazione, comunicazione interna

---



risorsa presso il Laboratorio, all'interno dell'Area Tecnica, per attività di campionamento sui depuratori

---

## Turnover

Nel periodo maggio-dicembre 2017 è stato assunto n° 1 dipendente, operaio presso l'Area Esercizio S.I.I. (settore acquedotti).

Il 30 settembre 2017 è cessato n° 1 dipendente, operaio presso l'Area Tecnica (settore manutenzione elettrica), per pensionamento.

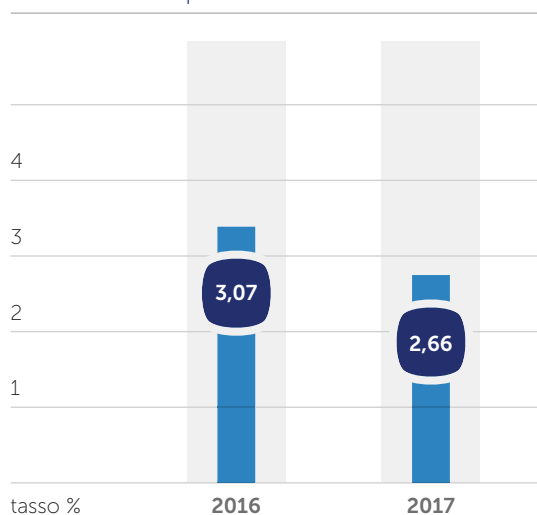
Il 30 novembre 2017 è cessato n° 1 dipendente, operaio presso l'Area Esercizio S.I.I. (settore depurazione), per pensionamento.



## Indici semestre giugno-dicembre 2016 e 2017

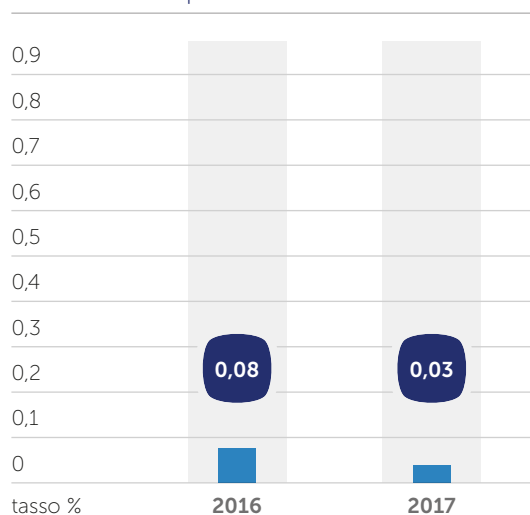
I dati seguenti contengono confronto con indicatori 2016 riferiti al personale in forza in AOB Due srl, poi conferito in Acque Bresciane nel mese di maggio 2017.

### Assenteismo per malattia



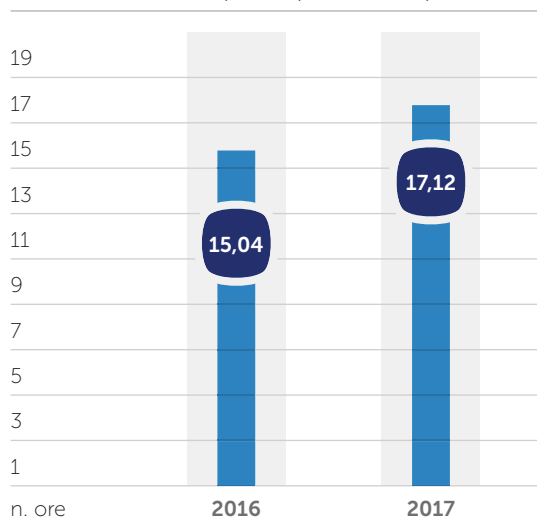
Nel secondo semestre 2017 si è registrato, rispetto al medesimo periodo del 2016, un decremento del tasso di assenteismo pari al 13,5%. I due casi di assenze più lunghe nel semestre 2017 di riferimento sono stati di 44 e di 28 giorni, mentre nel 2016 sono stati di 35 e di 29 giorni.

### Assenteismo per infortuni



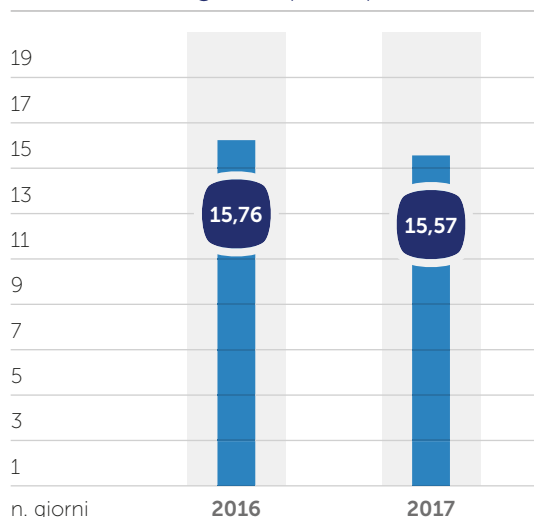
Nel secondo semestre 2016 si è verificato un infortunio con prognosi di 11 giorni; nel secondo semestre 2017 un infortunio in itinere con prognosi di cinque giorni.

### Ore straordinarie procapite (no reperibilità)



Il valore sopra indicato tiene conto dei dipendenti medi in organico nei due semestri (149,5 nel 2017, 138,5 nel 2016); il dato assoluto 2017 è di 2.559,5 ore straordinarie, 2083,5 nel 2016.

### Giorni di ferie goduti procapite



Il valore sopra indicato tiene conto dei dipendenti medi in organico nei due semestri (149,5 nel 2017, 138,5 nel 2016); il dato assoluto 2017 è di 2.328 giorni di ferie godute, 2.183,5 nel 2016.

## L'impegno all'inclusione

Siamo convinti dell'importanza e della delicatezza della nostra mission, di fornire un servizio sicuro, sostenibile, trasparente ed efficiente, puntando in modo costante verso l'innovazione

L'energia delle persone che lavorano con noi è per questo decisiva, e con essa il perseguimento dei valori comportamentali di attenzione, responsabilità, impegno, reattività, disponibilità e rispetto degli altri.

## Ognuno ha un proprio potenziale di crescita illimitato

Acque Bresciane è diventata operativa nel mese di maggio 2017, con il conferimento di tutte le attività e tutti i dipendenti della Società Acque Ovest Bresciano Due Srl (144 dipendenti) e di Sirmione Servizi (sei dipendenti). A quella data il personale computabile ai fini degli obblighi di assunzione disabili era di 137 risorse, con conseguente obbligo per la Società di avere nel proprio organico 10 disabili. I disabili già in forza a quella data erano sette. Una risorsa è stata compensata nell'ambito dei calcoli riferiti alle società del Gruppo Cogeme, di cui fa parte Acque Bresciane: le scoperture risultavano quindi due.

Con riferimento alle due scoperture in essere, Acque Bresciane ha poi stipulato,

secondo le previsioni dell'art. 11 della legge 68/99, una convenzione con l'Ufficio Collocamento mirato della Provincia di Brescia in modo da adempiere all'obbligo di assunzione dei due disabili in modo graduale e programmato.

Nella convenzione sono precisati tempi e modalità delle assunzioni, che avverranno nell'arco di due anni a decorrere dal 19 ottobre 2017, tramite chiamata nominativa secondo quanto previsto nel programma occupazionale, allegato alla convenzione.

I disabili attualmente in forza nella società sono due operai (uno part-time) e cinque impiegati (tre part-time).

I due operai sono impegnati nel magazzino della Società.

Un'impiegata part-time opera nell'area Tecnica ed è addetta ad attività di segreteria anche per la gestione del Servizio Idrico Integrato, occupandosi in particolare della registrazione degli ordini di intervento degli operai.

Gli altri quattro impiegati operano nell'Area Gestione Clienti.

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 nell'Area Gestione Clienti, in qualità di addetta sportello/call center, inserita ai sensi dell'art. 18 L.68/99, orfana di caduto sul lavoro.



## Opportunità per i giovani

Nove percorsi di tirocinio extracurricolare in diverse unità organizzative: due nell'Esercizio Servizio Idrico Integrato, quattro nell'Area Tecnica di cui uno nel Laboratorio e uno nel Settore Elettrico, due nell'Area Gestione Clienti ed uno nelle Risorse Umane. Di questi, sei tirocini formativi e di orientamento rivolti ai giovani che hanno conseguito un titolo di studio da non più di 12 mesi, inoccupati e in cerca di occupazione o disoccupati e tre tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo rivolti coloro che hanno conseguito un titolo di studio da più di 12 mesi, inoccupati in cerca di occupazione.



Questo l'impegno che nell'arco del 2017 Acque Bresciane ha attivato in ordine ai percorsi di tirocinio per giovani diplomati, laureati, in cerca di occupazione

Nell'ambito della mission aziendale, si è ritenuto importante poter contribuire allo sviluppo economico-sociale del territorio: toccando aree di business molte diverse tra loro e con progetti di interesse in diverse aree professionali. In questa logica si è ritenuto significativo offrire nel 2017 ai

giovani del territorio alcune occasioni qualificate di esperienza in azienda. Si è così gestita l'attivazione di 5 progetti di alternanza scuola lavoro con altrettanti istituti scolastici del territorio nell'ambito delle previsioni della legge 107 del 2015.

Sono stati poi gestiti qualificati percorsi di tirocinio per i giovani con una durata di 6 mesi, ad esempio per i giovani laureati in Ingegneria per

l'Ambiente e il Territorio, all'interno dell'Area Esercizio Servizio Idrico Integrato e dell'Area Tecnica. Per il futuro Acque Bresciane intende continuare a credere nell'utilità di questi progetti e di questo ponte verso l'università e le scuole del territorio. Occasioni di crescita formativa e professionale in un contesto organizzato e dinamico, con un beneficio positivo anche per l'Azienda, che dell'energia positiva dei giovani traggono nuovi stimoli e orizzonti. Acque Bresciane sta investendo

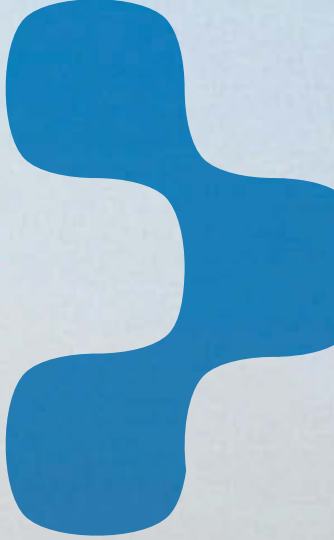


molto nell'innovazione tecnologica, con progetti che riguardano ad esempio la digitalizzazione degli ordini di intervento per i nostri operai, il sistema del Water Safety Plan (nuovo approccio di valutazione del rischio globale che riguarda tutte le fasi del ciclo idrico).

In vista di future opportunità, Acque Bresciane valuta quindi con grande attenzione i curriculum vitae di giovani neodiplomati e neolaureati interessati ad un percorso di 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. Una particolare attenzione è rivolta anche ai giovani con Diploma di Geometra, Diploma di Ragioneria, ma anche Diploma di Perito Elettrotecnico per il settore elettrico, Diploma ad indirizzo Chimico-Biologico per il laboratorio analisi interno ed in generale ragazzi 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 di selezione pubbliche.





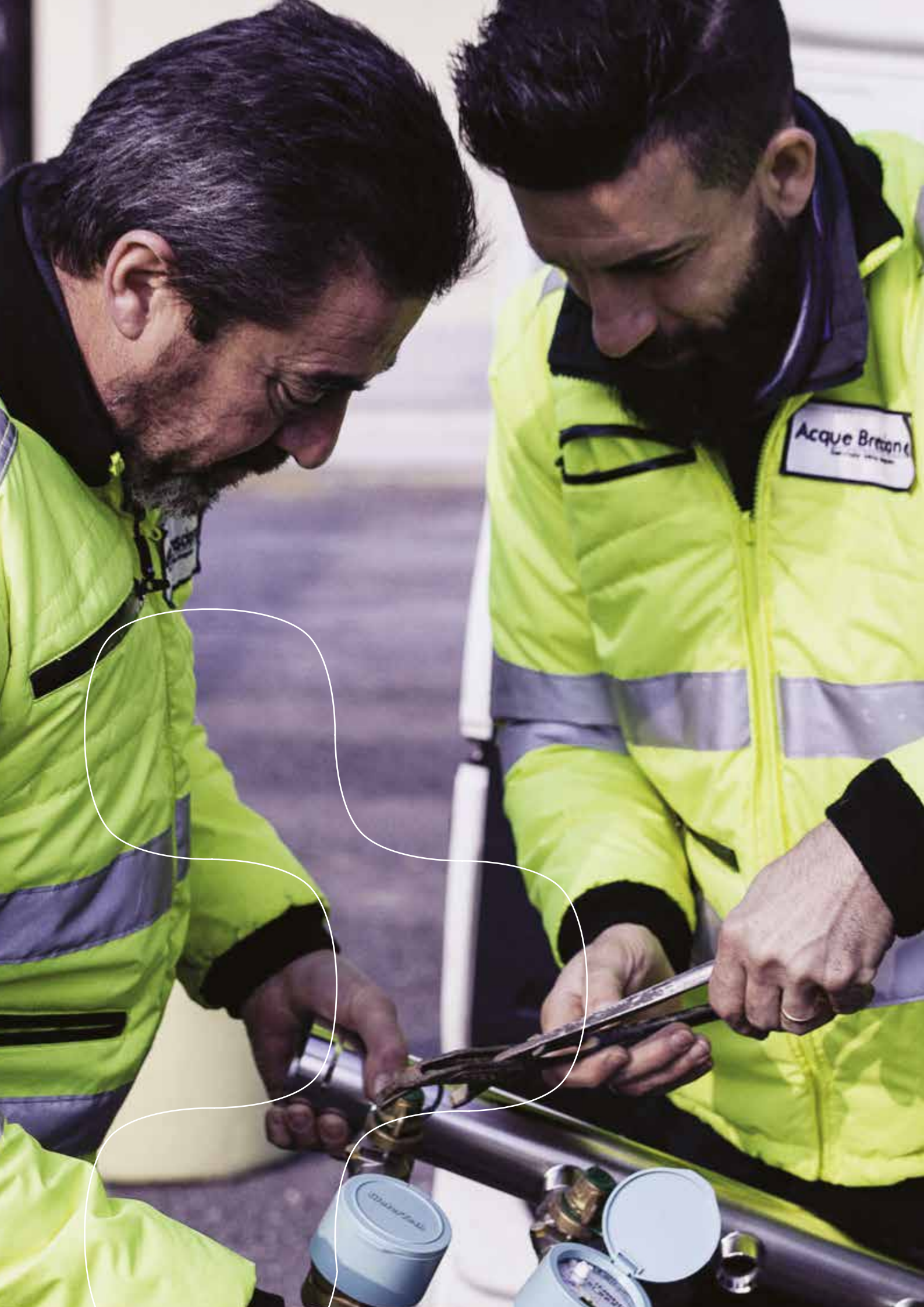


I tirocini sono protagonisti anche nel bando 2017 del premio “Si può fare di più”, promosso da Fondazione Cogeme e giunto alla sua XXI edizione e che abbraccia il tema dell’economia circolare.

Fondazione Cogeme Onlus, in collaborazione con le società del gruppo Cogeme, Acque Bresciane e LGH promuove un concorso annuale per premiare, in 6 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 sei vincitori hanno potuto scegliere quest’anno 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>).





Acque Brianche  
L'acqua che cambia



## Il benessere interno all'azienda pari opportunità, salute e sicurezza

Nel rispetto dei propri valori fondanti Acque Bresciane promuove costante attenzione all'ascolto dei dipendenti e a favorire un clima organizzativo interno coeso, con la promozione di iniziative tese ad accrescere attenzione al benessere personale ed organizzativo, alla conciliazione delle esigenze familiari con quelle di lavoro e 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 sei 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 due buone pratiche in due aree tematiche diverse.

Sulla base degli esiti dei questionari compilati dai dipendenti nel mese di febbraio, che è il primo passo per l'avvio del progetto, il gruppo di lavoro ha definito gli interventi prioritari da attuare nel 2017: nello specifico le aree tematiche d'intervento hanno riguardato la sana alimentazione e l'attività fisica.





Più in particolare in tema di alimentazione le due buone pratiche che Acque Bresciane ha realizzato:

- una campagna informativa interna sull'alimentazione e sulle porzioni ai lavoratori con un incontro di sensibilizzazione con un esperto esterno;
- l'iniziativa "Codice colore" per orientare la scelta e facilitare gli abbinamenti dei piatti da parte dei lavoratori in base agli aspetti qualitativi. Presso l'esercizio convenzionato più frequentato è disponibile la nostra tovaglietta personalizzata in abbinamento all'iniziativa "Codice colore".

In tema di attività fisica le due buone pratiche che Acque Bresciane ha realizzato:

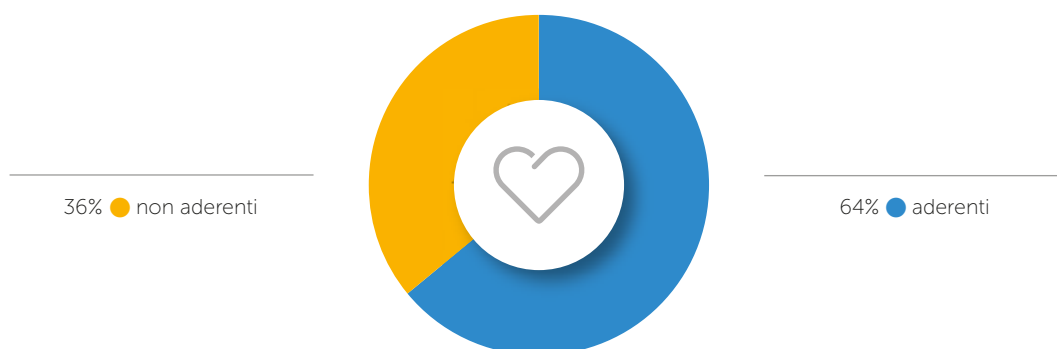
- una campagna informativa interna sulla promozione dell'attività fisica con un incontro di sensibilizzazione con un esperto esterno;
- iniziative sportive interne, nello specifico camminate aggreganti (ad ottobre 2017 abbiamo organizzato una gita a Sirmione, con visita all'impianto di potabilizzazione e alle Grotte di Cattullo: abbiamo percorso insieme circa 11 km).





## Progetto Benessere Cuore

Oltre a questo abbiamo deciso di offrire a tutti i dipendenti con più di 40 anni interessati l'accesso gratuito ad un check up sul rischio cardiovascolare da effettuare con il medico competente, che prevede esame ematico ed urine, elettrocardiogramma e valutazione medica del rischio. Un modo riteniamo utile di tenere alto il livello di attenzione sul proprio benessere. Hanno aderito 81 dipendenti sul totale dei potenziali aderenti, pari al 64%.



## Welfare aziendale

Nel corso del 2017 i dipendenti di Acque Bresciane hanno già avuto la possibilità di sperimentare una nuova opportunità di gestione del premio di risultato aziendale, con possibile conversione nel piano welfare aziendale. Nell'ambito del testo del premio di risultato stipulato nel 2016 dalla società AOB Due con i sindacati, era infatti stata già prevista questa opzione, facendo così una scelta nella direzione poi consolidata e confermata anche da normative successive, con la possibilità di convertire in un piano welfare aziendale una somma pari a 400 € per premio di risultato, anziché ospitare tale somma nel cedolino del mese di erogazione.

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 (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

Rientrano nel piano welfare, secondo previsioni di legge, molte tipologie di interventi utili a sostenere la capacità di spesa 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 spese per acquisto farmaci;
- versamenti aggiuntivi ai fondi di previdenza complementare e assistenza sanitaria.

### Servizi a convenzionamento diretto, tra cui:

- buoni spesa fino a 250 € (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.

### Oltre a questa iniziative, più in generale Acque Bresciane promuove e gestisce, a favore dei dipendenti, altre iniziative di Welfare:

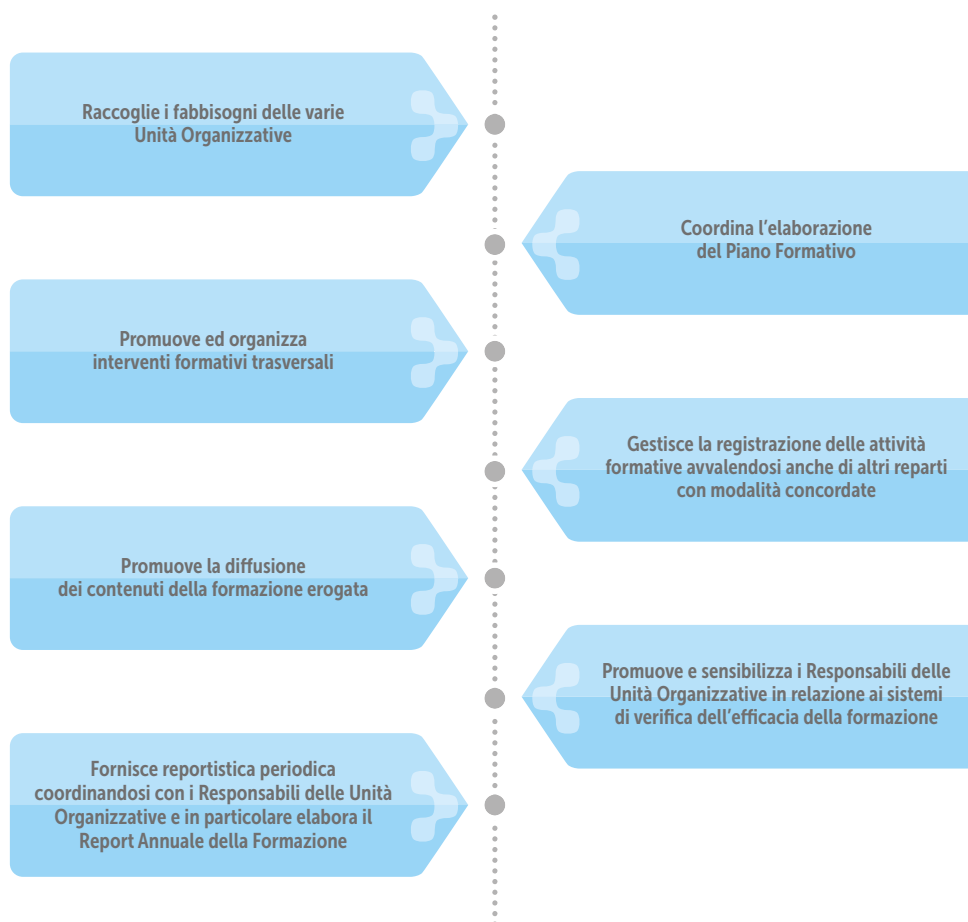
- al fine di tutelare le esigenze familiari il nostro personale può usufruire di orari di lavoro flessibili;
- possibilità di contratti part-time, a beneficio soprattutto dei lavoratori con figli e dei dipendenti con problemi personali di salute;
- possibilità di stipula di una forma di assistenza sanitaria integrativa (FASIE) a favore dei dipendenti e delle loro famiglie, con un contributo economico minimo a carico dei lavoratori;
- possibilità di adesione ad un Fondo Pensione Complementare (PEGASO) con un contributo economico minimo a carico dei lavoratori.



## La Formazione

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 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 di Gruppo "07.02-01 Gestione della formazione del Personale", di recente modificata con decorrenza dicembre 2017.

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

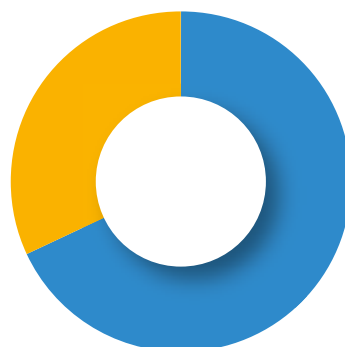


## Formazione sui temi di interesse

La Funzione Risorse Umane, insieme alla funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza, ha 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.



In materia di sicurezza, in particolare, dal 1° maggio 2017 al 31 dicembre 2017, sono state erogate 410 ore di formazione.



- 68% ● Formazione tecnico operativa e capacità personali (ore 876)
- 32% ● Formazione obbligatoria in tema di sicurezza (ore 410)

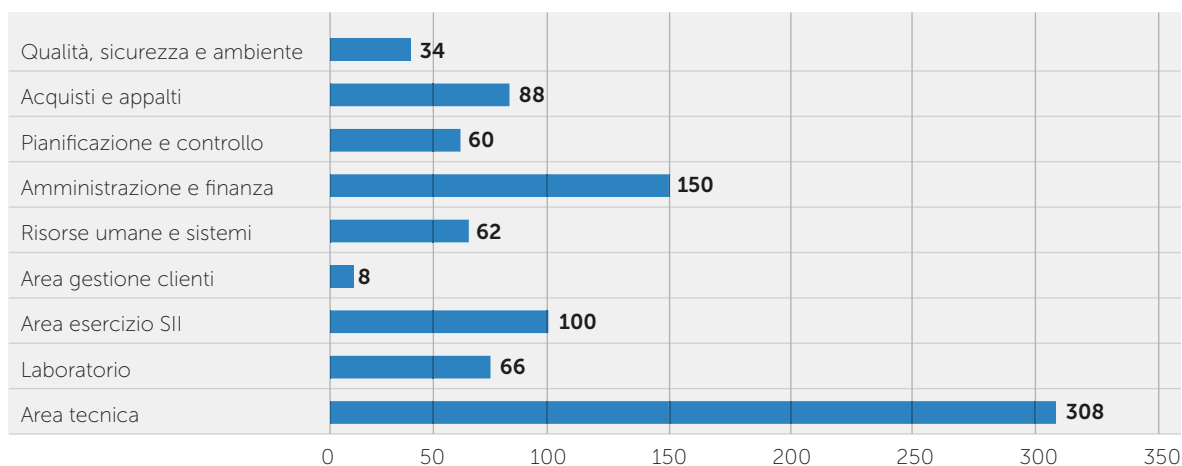
La funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza ha richiesto ed ottenuto l'accreditamento all'albo della Regione Lombardia degli operatori accreditati per l'erogazione di formazione professionale: buona parte dei corsi dell'area sicurezza per l'anno 2017 sono stati erogati internamente dalla funzione sopraindicata.





## Ore erogate

Formazione erogata da soggetti terzi "Scuole, Enti e Società di Formazione" dal 1° maggio al 31 dicembre 2017:



## 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 non ha scopo di lucro ed opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale.

L'Associazione si propone lo scopo di:

- promuovere e favorire l'aggregazione degli associati attraverso la valorizzazione, in ogni sua forma, del tempo libero e della solidarietà sociale, sviluppando ed arricchendo la loro personalità;
- di costituire luogo d'incontro dei lavoratori, gestire e promuovere iniziative culturali, ricreative, turistiche, sportive e assistenziali.


Acque Bresciane versa all'Associazione ATEL un contributo annuo. Nel corso del 2017 la partecipazione all'associazione è stata estesa ai dipendenti della sede di Sirmione.

Durante l'anno 2017 sono state proposte ai dipendenti diverse iniziative che hanno riscosso molto successo, gite, visite a musei, partecipazioni a spettacoli teatrali e di musica, con accesso a sconti sui biglietti.




## I nostri obiettivi


Acque Bresciane si impegna nel corso del 2018 a



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



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



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



La sostenibilità  
economica

05



---

**Il valore aggiunto prodotto e distribuito**

**Gli investimenti**

fognatura e depurazione, acquedotto

**I nostri obiettivi**



## Il valore aggiunto prodotto e distribuito

Il prospetto del valore aggiunto meglio rappresenta come la ricchezza economica prodotta da Acque Bresciane S.r.l. 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 Civilistico in funzione di quanto è stato distribuito agli stakeholder.

Essendo la società Acque Bresciane coinvolta nell'aggregazione delle società che gestiscono il Servizio Idrico Integrato della provincia di Brescia, l'esercizio 2017 è caratterizzato da una gestione economica parziale dell'esercizio (otto mesi).

Nel 2017 Acque Bresciane S.r.l. ha realizzato ricavi per 30.630 migliaia di Euro, generando un valore aggiunto globale netto di oltre 25.790 migliaia di Euro. Tale risultato è stato ottenuto in parte grazie alla riduzione dei costi di produzione, in particolare attraverso azioni volte a contenere i costi esterni e dai proventi derivanti dal consumo e dall'incremento della tariffa previsti dal Piano d'Ambito approvato dell'Autorità territoriale di Brescia e da ARERA.

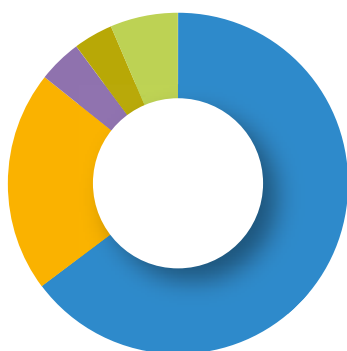
La creazione di valore aggiunto avviene nella relazione con gli stakeholder e nella gestione e valorizzazione del capitale finanziario, produttivo, intellettuale, umano, naturale, ambientale, sociale e relazionale.

Tale valore presenta due aspetti interconnessi: il valore creato per l'organizzazione stessa (Costi per il personale), il valore creato per i suoi stakeholder (Costi diretti) e la società in generale.

Il prospetto così interpretato misura il valore creato da Acque Bresciane S.r.l. nell'anno 2017 per la gestione di otto mesi, 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 destinato a incrementare il valore finanziario, produttivo, intellettuale, sociale, relazionale e ambientale perché rivolto al finanziamento degli investimenti. In particolare, la società reinveste il 6,7% del valore aggiunto netto generato, mentre distribuisce il restante 93,3% ai propri stakeholder. La quota maggiore di valore è distribuita ai fornitori territoriali (60,4%), seguiti dai dipendenti (19,5%), dalla comunità locale (6%), dai finanziatori (3,9%) e dalla Pubblica Amministrazione (3,5%).

	2017 (otto mesi) Valori in Euro
<b>Ricavi dalle vendite</b>	<b>30.630.276</b>
Ricavi/oneri da attività finanziarie	101.648
Altri ricavi e oneri	40.023
Valore aggiunto globale lordo	30.771.946
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	4.981.453
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>25.790.494</b>
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	15.577.339
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	5.039.059
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	994.576
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	897.074
Contributi al territorio	1.549.453
<b>Valore aggiunto distribuito</b>	<b>24.057.502</b>
<b>Saldo di esercizio</b>	<b>1.732.992</b>
Valore economico da ridestinare ad investimenti	1.732.992

Valore aggiunto distribuito  
(anno 2017)



€ 15.577.339	● Distribuzione ai fornitori
€ 5.039.059	● Distribuzione ai dipendenti
€ 994.576	● Distribuzione ai finanziatori
€ 897.074	● Tasse e contributi alla P.A.
€ 1.549.453	● Contributi al territorio

I contributi ricevuti  
dalla Pubblica Amministrazione

Contributi conto esercizio	2017 (otto mesi) Valori in Euro
Regione Lombardia	46.721
<b>Totale contributi conto esercizio</b>	<b>46.721</b>

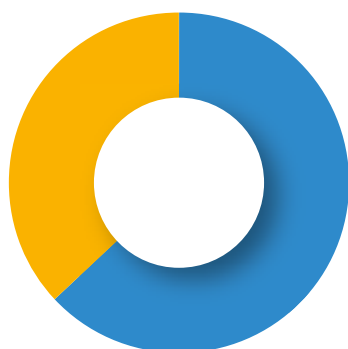




## Gli investimenti

Il piano investimenti 2017 di Acque Bresciane fa parte del piano investimenti 2016-2019 ereditato da AOB2 ed approvato da Ufficio d'Ambito di Brescia e dall'ARERA. Il piano quadriennale 2016-2019 prevede un monte investimenti complessivo di circa 58 milioni di €, di cui 36 dedicati al settore fognatura e depurazione e 22 milioni per il settore acquedotto. Il valore medio degli investimenti per abitante nelle are gestite da Acque Bresciane si attesta attorno ai 48 euro per abitante all'anno, rispetto ai 33 euro medi per il Nord d'Italia (fonte: Blue Book 2017).

Investimenti  
piano quadriennale  
2016-2019



63% ● fognatura  
37% ● acquedotto

Euro investiti per abitante all'anno



Acque Bresciane



Nord Italia (media)

La prevalenza degli investimenti nel settore fognatura e depurazione è dettata dal contesto infrastrutturale bresciano con esigenza di priorità di intervento per risolvere le procedure di infrazione comunitaria n° 2034 e n° 2059 aperte nei confronti dell'Italia.

Il piano investimenti 2017 si è quindi attuato in linea con il piano quadriennale, con importanti interventi in corso nel settore depurazione e nel collettamento degli scarichi non depurati.

Nel settore acquedotto proseguono gli sforzi nel miglioramento dell'efficienza degli impianti e nella sostituzione delle reti ammalorate.

## Fognatura e depurazione

### Ampliamento del depuratore di Paratico

A marzo 2017 sono partiti i lavori di ristrutturazione ed ampliamento del depuratore di Paratico sino ad una potenzialità di progetto di 90.000 AE, impianto consortile al servizio di tutti i comuni del lago d'Iseo, complessivamente 26 comuni nelle provincie di Bergamo e Brescia.

**Investimento complessivo: 8.000.000 €**



### Ampliamento del depuratore di Palazzolo sull'Oglio

Ad ottobre 2017 sono terminati i lavori di ristrutturazione ed ampliamento del depuratore di Palazzolo sull'Oglio, con raddoppio della potenzialità a 40.000 AE, al servizio del comune di Palazzolo e di Castelli Calepio. L'intervento, realizzato in sinergia con Uniacque gestore unico della Provincia di Bergamo, ha riguardato anche la realizzazione di un nuovo sistema di collettamento di circa 2,5 Km sul territorio di Palazzolo.

**Investimento complessivo per il depuratore: 2.800.000 €**



### Ampliamento del depuratore di Flero

Ad aprile 2017 è stato rilasciato il collaudo tecnico-amministrativo relativo ai lavori di ampliamento del depuratore di Flero, con aumento della potenzialità a 18.000 AE, consentendo la chiusura di una procedura di infrazione UE.

**Investimento complessivo: 1.400.000 €**



### Ampliamento del depuratore di Azzano Mella

Ad aprile 2017 si è conclusa la messa a regime funzionale dell'avviamento dell'impianto di depurazione di Azzano Mella, a seguito di intervento di ampliamento a 4.500 AE, consentendo la chiusura di una procedura di infrazione UE.

**Investimento complessivo: 600.000 €**



### Dismissione depuratore Cune di Quinzano d'Oglio

A luglio 2017 si sono conclusi i lavori di dismissione dell'impianto di depurazione Cune di Quinzano D'Oglio, con realizzazione di una nuova stazione di sollevamento ed il completamento della rete fognaria del quartiere, intervento che ha consentito la chiusura di una procedura di infrazione UE.

**Investimento complessivo: 120.000 €**





### Nuovo depuratore fraz. Buonpensiero di Villachiarà

A luglio 2017 si sono conclusi i lavori di estensione della rete fognaria e realizzazione dell'impianto di depurazione della frazione Buonpensiero, con eliminazione dello scarico non depurato.

Investimento complessivo: 130.000 €



### Secondo stralcio completamento rete fognaria capoluogo Rovato

A luglio 2017 sono iniziati i lavori di completamento della rete fognaria di Rovato Capoluogo zona ovest, con eliminazione di due importanti terminali non depurati. Si tratta del secondo di 5 stralci di intervento per completare la copertura fognaria del Comune di Rovato per complessivi 11 milioni di euro.

Investimento 2° stralcio: 1.000.000 €



### Estensione copertura fognaria Borgo San Giacomo

Ad ottobre 2017 sono terminati i lavori di eliminazione di due terminali non depurati e realizzazione di fognature separate nel comparto di Via Valle a Borgo San Giacomo.

Investimento complessivo: 250.000 €

### Installazione sistemi di monitoraggio sfioratori a lago

Nel 2017 si sono completati i lavori di installazione di sistemi automatici per il monitoraggio e la telegestione dei manufatti di sfioro delle reti fognarie a lago, al fine di migliorare l'efficienza gestionale degli impianti e minimizzare i fenomeni di sversamento accidentale nel lago d'Iseo.

Investimento complessivo: 70.000 €

## Acquedotto

### Rifacimento reti acquedotto ammalorate

Nel corso del 2017 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 1.000.000 €, di sostituzione reti acquedotto in almeno 15 comuni del territorio per una lunghezza stimata di circa 10 km, contribuendo al pluriennale piano di miglioramento della qualità del servizio e di riduzione delle percentuali di perdita di rete. Si evidenziano in particolare gli interventi eseguiti a Passirano, Erbusco, Monteisola, Palazzolo, Pisogne, Zone, Castegnato e Provaglio d'Iseo

Investimento complessivo: 1.000.000 €



---

### Nuovo pozzo Villachiarà

A febbraio 2017 si sono concluse le operazioni di terebrazione di un pozzo pilota ai fini della realizzazione di un nuovo pozzo al servizio dell'acquedotto di Villachiarà. L'attuale acquedotto di Villachiarà dispone di un unico pozzo con presenza di ferro, arsenico e manganese ed annesso impianto di potabilizzazione. Il nuovo pozzo, la cui realizzazione è prevista per il primo semestre 2018, consentirà di avere una fonte alternativa di migliore qualità con minori esigenze di trattamento dell'acqua rispetto all'attuale situazione.

Eseguiti i lavori di revamping del piping dell'impianto elettromeccanico ed elettrico del pozzo PIP di Investimento complessivo: 200.000 €

---

### Revamping pozzo PIP di Lograto

Nel 2017 si sono eseguiti i lavori di revamping del piping dell'impianto elettromeccanico ed elettrico del pozzo PIP di Lograto ai fini della messa in esercizio dell'impianto e conseguente miglioramento della distribuzione in rete.

Investimento complessivo: 60.000 €

---

### Revamping impianti Monticelli Brusati

Nel 2017 si sono eseguiti i lavori di ristrutturazione dei serbatoi acquedottistici Calchera e Gaina per migliorare la qualità e quantità di acqua distribuita.

Investimento complessivo: 40.000 €

---

### Telecontrollo impianti acquedotto di Pisogne

Nel 2017 sono stati eseguiti interventi di ristrutturazione e installazione di sistemi di telecontrollo per 9 impianti del sistema acquedottistico di Pisogne.

Investimento complessivo: 70.000 €

---

### Telecontrollo impianti acquedotto

Nel 2017 è proseguita l'attività pluriennale tesa al monitoraggio telecontrollato del 100% degli impianti della rete acquedottistica gestita, che ad oggi ha una copertura superiore al 95%.

Investimento complessivo: 80.000 €

---

### Distrettualizzazione reti acquedotto


Prosegue anche nel 2017 la progressiva distrettualizzazione delle reti acquedottistiche con installazione di strumenti di monitoraggio in continuo delle portate e/o delle pressioni. La contestuale installazione di inverter per la regolazione delle portate e delle pressioni dai pozzi, consente una significativa riduzione dei costi energetici oltre che una migliore distribuzione dell'acqua all'utenza. A fine 2017 risultano distrettualizzati e monitorati 10 sistemi acquedottistici (15%).

Investimento complessivo: 80.000 €




# I nostri obiettivi


Acque Bresciane si impegna nel corso del 2018 a



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



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



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



**Innovare per migliorare:  
guardiamo al futuro**



**06**



---

**Telecontrollo**

**Webgis**

**Water Safety Plan**

**Progetto Geocal - WFM**

**Modellizzazione del collettore circumlaquale**

**Efficientamento rete distribuzione acqua potabile**

Distrettualizzazione e sistemi DDT,

Prelocalizzazione satellitare delle perdite

Smart metering utenza

**I nostri obiettivi**





**Fare le cose vecchie  
in modo nuovo,  
questa è innovazione**

Joseph Schumpeter

Gestire l'acqua con l'esperienza acquisita e la presenza nei territori ma con la mente predisposta alle nuove conoscenze e tecnologie: questo è guardare al futuro con l'impegno di innovare i processi per migliorarne le efficienze.

Diversi sono i progetti che Acque Bresciane sta sviluppando in collaborazione con il mondo universitario o in partnership con le più importanti aziende del mercato e che ha presentato durante un evento pubblico tenutosi a Palazzolo sull'Oglio il 18 dicembre 2017 nel ciclo di incontri "I lunedì dell'acqua".

## Telecontrollo

Il programma di installazione e sviluppo del telecontrollo in Acque Bresciane fonda le sue radici nel 1995, con continui aggiornamenti e nuove installazioni di RTU in campo. Nella sede centrale di Rovato è presente un sistema SCADA che monitora, gestisce e colloquia con i diversi sistemi periferici di telecontrollo degli impianti di depurazione, fognatura e acquedotto dislocati nel territorio. L'obiettivo è quello di poter controllare a livello di telemetria, supervisione, telegestione e teleallarme. In caso di mal funzionamento degli impianti, il teleallarme, anche in forma vocale ed indirizzato ai reperibili, consente l'intervento in tempi brevi su tutto il territorio in gestione.

Il sistema di telecontrollo consente di ottenere, inoltre:

- controllo energetico degli impianti per valutazioni di processi di risparmio energetico;
- acquisizione e memorizzazione di dati statistici sia a livello numerico che di trend al fine di poter effettuare interventi di ottimizzazione gestionale;
- possibilità di effettuare comandi di forzatura per avviamento o esclusione di pompe o altre utenze per necessità di continuità di servizio;
- analisi per la distrettualizzazione reti acquedotto con acquisizione di pressione e portata installati nei punti critici delle reti;
- ottimizzazione degli interventi di manutenzione, e relativi costi, tramite i dati di funzionamento e anomalia delle varie utenze in campo.



A fine 2017  
Acque Bresciane  
controlla



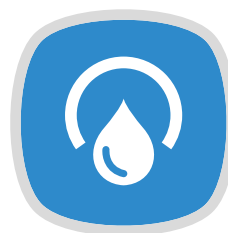
155

Impianti di acquedotti  
su un totale di 185



33

Impianti di depurazione  
su un totale di 46



138

Solleveramenti fognari  
su un totale di 215



## WebGis

Il WebGis consente la gestione di dati cartografici, delle reti e degli impianti di nostra gestione, tutti georeferenziati con il Database cartografico come da linee guida della Regione Lombardia. La struttura del WebGis è suddivisa in tematismi i quali possono essere variamente articolati e comprendere sia delle rappresentazioni planimetriche che individuazione di realtà puntuali ed attraverso tale strumento è possibile mettere in relazione spazi e servizi localizzati del territorio di nostra gestione. Allo stato attuale i tematismi vengono aggiornati quotidianamente e resi fruibili il giorno seguente.

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 comparandola con il DBT Regionale o con la fotografia aerea con elevati livelli di precisione.

Tutti questi dati sono accessibili online con credenziali dedicate all'utente finale. Dal 2017 abbiamo reso disponibile l'utilizzo del WebGis anche su tablet, fornendo ai nostri operatori in esterna la possibilità di consultare i dati delle reti, sfruttando così la condivisione di un'unica fonte dati evitando duplicazioni e perdita di modifiche o aggiornamenti.

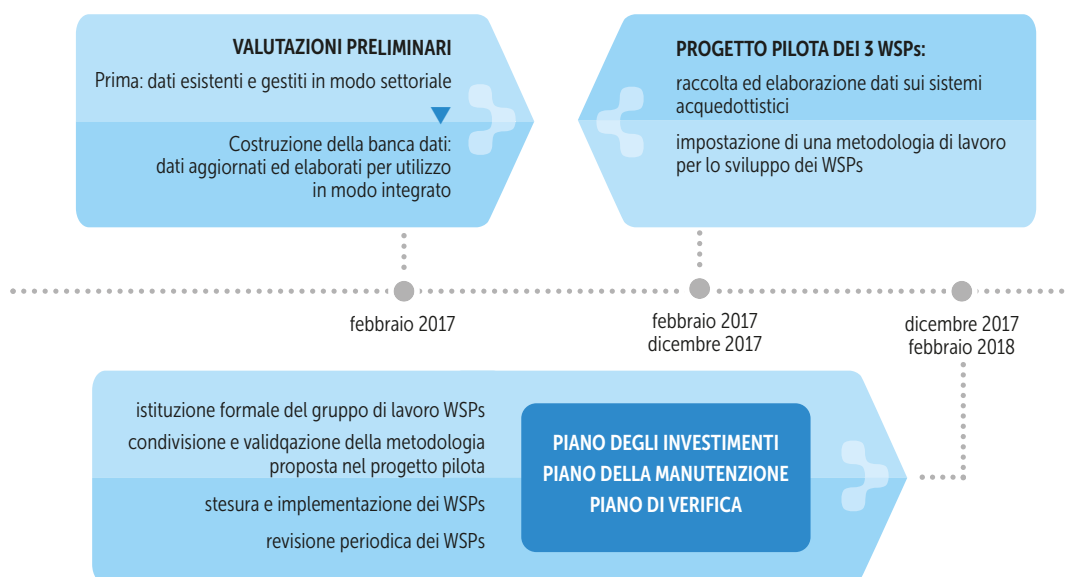


# Water Safety Plan

Water Safety Plan (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è un nuovo approccio di valutazione e gestione del rischio globale di un sistema idrico, dalla fase di captazione al consumatore in un'ottica preventiva e strettamente correlata al territorio gestito. È stato introdotto dall'unione Europea nel 2015, in Italia non è ancora obbligatorio, ma le recenti modifiche normative introdotte dal Decreto Ministeriale del 14.06.2017 consentono ai gestori che adottano tale modello di "costruire" il proprio piano di monitoraggio della qualità dell'acqua distribuita. In accordo con l'autorità sanitaria locale e le altre unità competenti potrà essere definito un piano di monitoraggio sito specifico che consenta di efficientare il controllo, focalizzando l'attenzione sui parametri critici e più prossimi ai limiti di potabilità ed individuando un'ideale frequenza.

Si basa sull'analisi del rischio con l'obiettivo principale e prioritario di protezione della salute umana, ma con la possibilità di integrare aspetti di gestione, di verifica delle prestazioni erogate nonché utile strumento di programmazione degli investimenti in base ad una scala di priorità che emergono dall'analisi dei sistemi acquedottistici stessi.

Un importante progetto in corso di implementazione, iniziato in concomitanza della nascita di Acque Bresciane e presentato in un incontro pubblico il 20 novembre 2017 a Sirmione in occasione de "I Lunedì dell'Acqua", progetto che vedrà particolarmente impegnata la società per il prossimo anno.





## Progetto GEOCALL - WFM

Geocall WFM (WORK FORCE MANAGMENT) è un software sviluppato dalla società OVERIT SPA (Gruppo Engineering Ingegneria Informatica SpA) che consente la gestione tramite dispositivi mobili delle prestazioni di natura contrattuale richieste dall'utente: l'ordine viene generato nel sistema informatico Net@H<sub>2</sub>O, fatto confluire in una piattaforma di scambio, inviato all'operatore - esecutore dell'intervento, riscontrato in loco e re-inviato immediatamente al sistema Net@H<sub>2</sub>O.

Il progetto, ora a regime, ha consentito di migliorare sia l'attività di organizzazione delle attività ottimizzando la pianificazione e distribuzione degli ordini di lavoro ai singoli operatori per area di appartenenza, che la gestione documentale consentendo l'eliminazione del cartaceo, il riscontro immediato della prestazione e la georeferenziazione dell'attività. La registrazione diretta dei dati e la possibilità di allegare fotografie consentono, inoltre, di ridurre la possibilità di errori di trascrizione, un supporto in caso di contenzioso nonché benefici nella gestione della raccolta dei dati ai fini dell'applicazione della delibera 655/2015 "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" dell'ARERA. Nei primi mesi di utilizzo abbiamo registrato un incremento del 15% del numero di ordini eseguiti.



## Modellazione del collettore circumlacuale

L'importanza della salvaguardia dell'ambiente passa anche attraverso una approfondita conoscenza dei sistemi, per questo motivo è nato il progetto di modellazione matematica-idrologica-idraulica per la descrizione del funzionamento del collettore lacuale Iseo Sud, attraverso l'utilizzo del software SWMM. Progetto eseguito con il supporto del dipartimento DICATAM dell'Università degli Studi di Brescia,

Il modello del collettore fognario circumlacuale del lago d'Iseo è stato utilizzato per studiare le criticità presenti nel collettore e per valutare l'impatto di diverse proposte di miglioramento. Per la scrittura dello stesso sono state stimate le superfici impermeabili drenate dalla rete (330 ha) attraverso l'analisi delle immagini satellitari, sono state calcolate le portate di acque parassite nel collettore fognario in funzione del livello del lago, per gli anni 2015, 2016 e 2017. Il modello idraulico è stato calibrato e validato sulla base dei dati forniti da un misuratore di portata, installato nel tratto terminale del collettore.

Le attività di riduzione delle infiltrazioni, effettuate all'inizio del 2017, hanno portato a una diminuzione di circa 50 l/s per livello del lago superiore a 100 cm e di circa 20 l/s per livello del lago pari a 80 cm.

È in corso di implementazione la seconda parte del modello, in quanto all'interno dello stesso si stanno inserendo i dati relativi alla qualità delle acque reflue. Saranno, quindi, caratterizzati i contaminanti presenti nelle acque piovane e nei reflui, al fine di studiare l'impatto degli scarichi di acque miste sui corpi idrici ricettori.

Parallelamente, è iniziato il rilievo e la modellazione delle reti comunali che alimentano il collettore. Nel corso dell'anno 2017 le attività hanno interessato la rete comunale di Corte Franca. I risultati ottenuti sono stati confrontati con le portate misurate all'ingresso dello sfioratore SF20COR, che costituisce il punto finale della rete comunale. Il funzionamento di tale sfioratore è stato studiato nel dettaglio. All'interno del manufatto di sfioro sono stati installati una sonda di conducibilità ed un autocampionatore per poter valutare la qualità delle acque sfiorate.

## 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



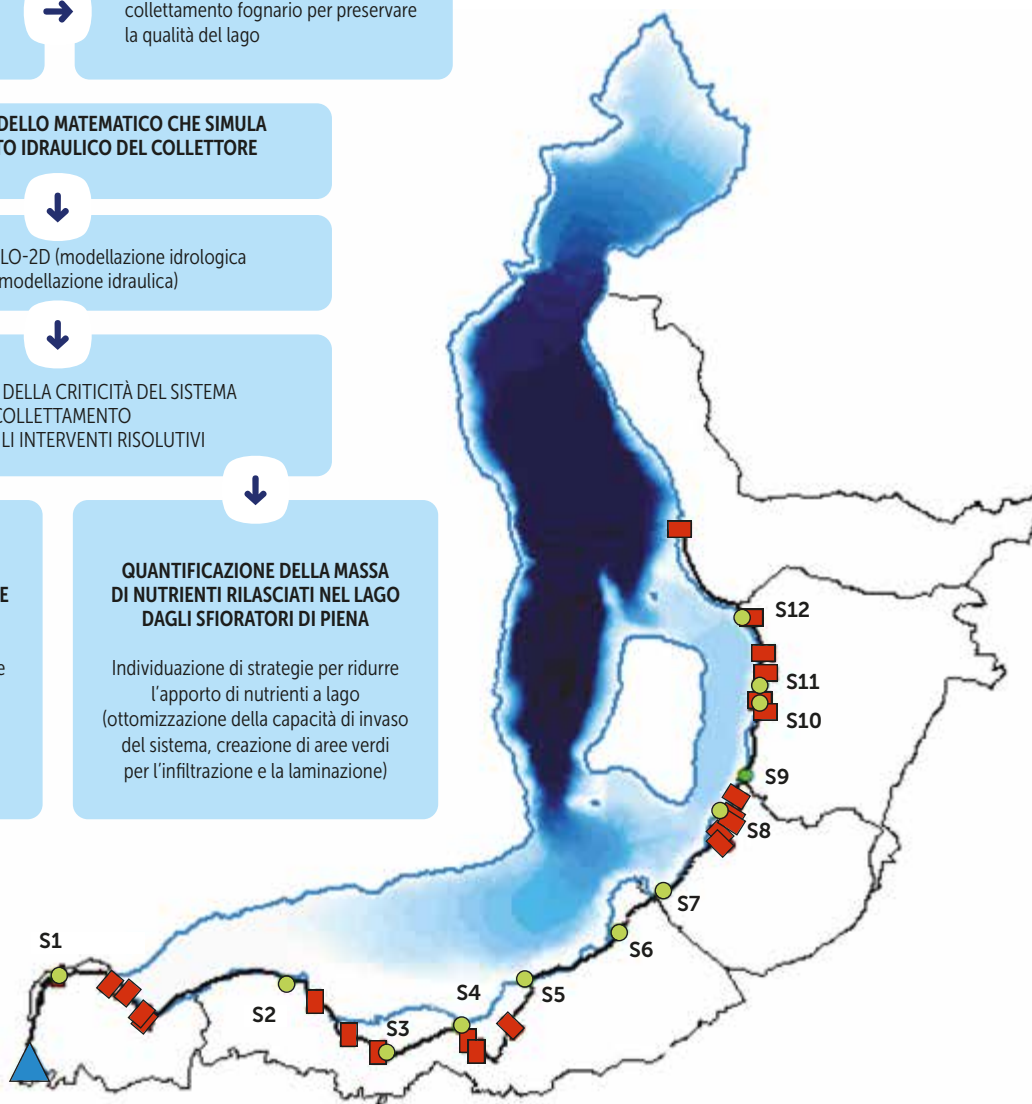
### QUANTIFICAZIONE DELLE PORTATE DI ACQUE PARASSITE DA LAGO

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)



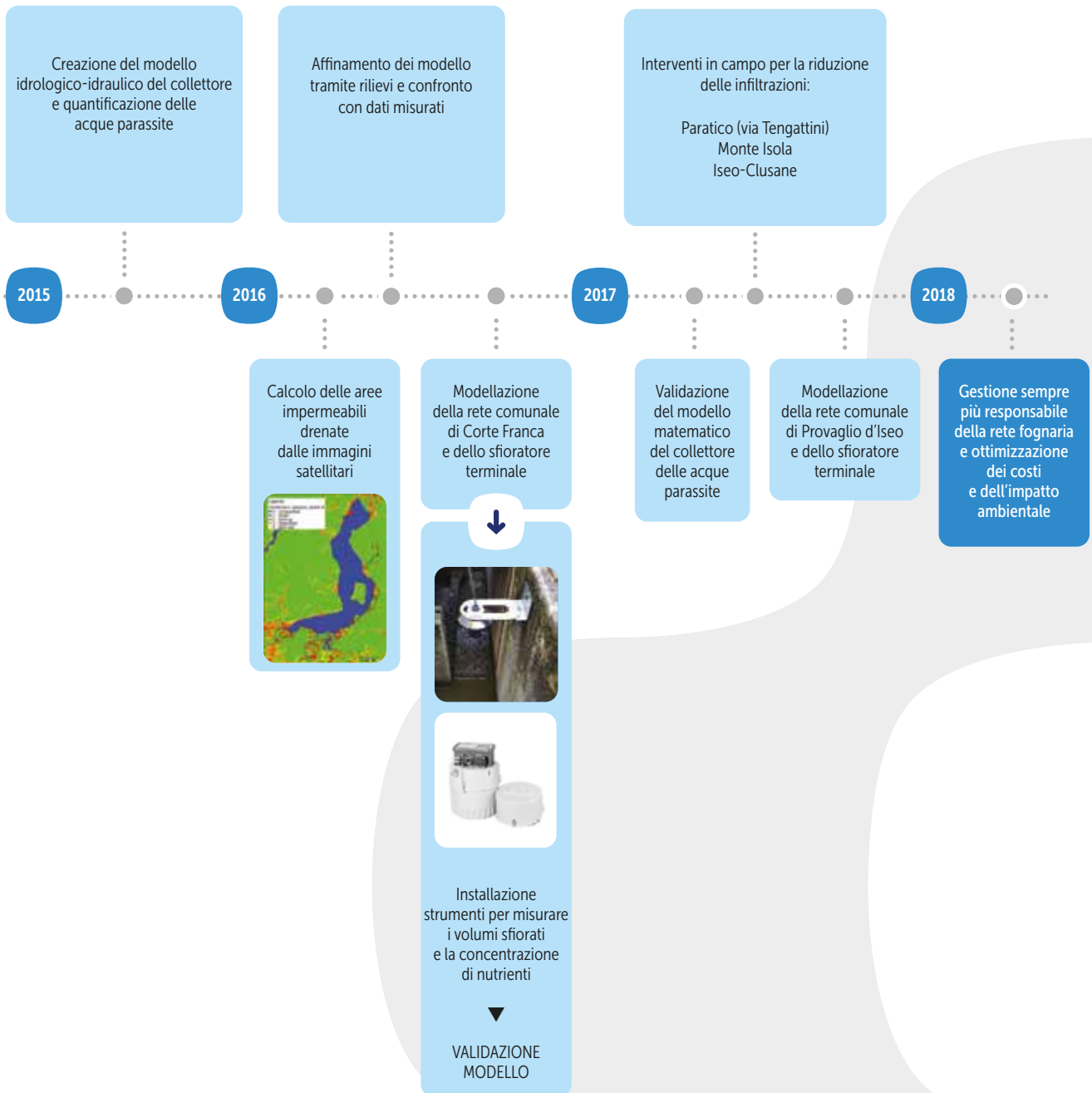
#### Legenda

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

N.	Stazione di pompaggio
S1	PARATICO, VIA MOLINO
S2	ISEO, VIA RISORGIMENTO
S3	ISEO, VIA COLOMBERA
S4	ISEO, VIA DEI MILLE
S5	ISEO, VIA ANTONIOLI
S6	ISEO, VIA GIOVANNI XXIII

N.	Stazione di pompaggio
S7	SULZANO, VIA BATTISTI
S8	SULZANO, VIA CARDONA
S9	SALE MARASINO, PORTO INDUSTRIALE
S10	SALE MARASINO, VIA KINZICA
S11	SALE MARASINO, VIA CURETTO
S12	SALE MARASINO, VIA DANTE





## Efficientamento della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Efficientamento dei sistemi di captazione e distribuzione dell'acqua potabile: queste le attività che nei prossimi anni dovranno essere viste con "nuovi occhi". La gestione dell'esistente dovrà essere ottimizzata con le migliori tecnologie a disposizione per preservare la risorsa idrica, ridurre i costi di esercizio e migliorarne le prestazioni.

Varie sono le azioni che possono essere messe in atto, quelle in corso di valutazione, iniziate o sviluppate da Acque Bresciane sono: smart meter (reti e utenza), sistemi di efficientamento del prelievo, prelocalizzazione delle perdite con innovativi sistemi tipo quelli satellitari.

### Distrettualizzazione e sistemi DDD

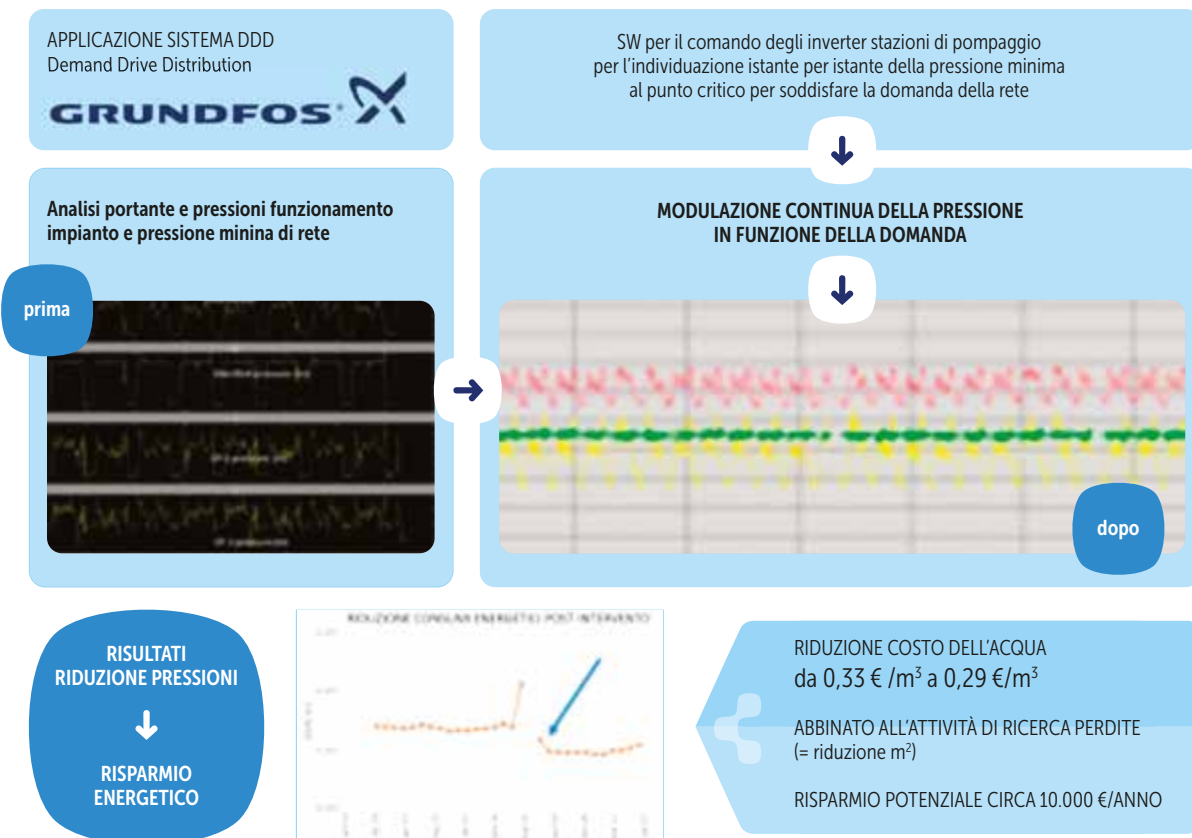
Ad oggi sono sei i comuni (Passirano, Paratico, Corte Franca, Pompiano, Sulzano e Torbole) in cui è stato installato un sistema di monitoraggio della rete di distribuzione dell'acqua potabile. In alcuni casi i comuni sono stati distrettualizzati (suddivisione fisica delle reti in distretti di dimensioni inferiori alla rete comunale) ed installati sistemi di monitoraggio delle pressioni e delle quantità di acqua immessa in ogni singolo distretto al fine di monitorare le pressioni in rete e le perdite del sistema. In altri casi, invece, sono stati installati sistemi più complessi che oltre alla distrettualizzazione della rete gestiscono la fase di prelievo. Ne è esempio il Demand Driven Distribution (DDD) installato a Pompiano: software della Grundfos che gestisce il funzionamento della stazione di pompaggio per il mantenimento istantaneo della pressione minima al punto critico della rete di distribuzione. Tale sistema, quindi, permette di garantire la pressione stabilita nel punto più critico della rete modulando la quantità di acqua immessa in base all'effettivo consumo con riduzione dei consumi energetici.

### Pre localizzazione satellitare delle perdite

Progetto in corso di sviluppo, iniziato nell'ultimo trimestre del 2017, che si basa su un brevetto israeliano della società Utilis di prelocalizzazione delle perdite nella rete di distribuzione tramite l'analisi di immagini satellitari abbinata ad un algoritmo matematico di modellazione della rete.



## Efficientamento energetico degli impianti e ricerca perdite



## La pre-localizzazione satellitare delle perdite delle condotte idriche



Il progetto pilota ha mappato e ricercato le ipotetiche perdite su circa 700 km delle reti gestite, individuandone 92. Nel dicembre del 2017 sono iniziate le attività in campo di verifica della prelocalizzazione e nel corso dei primi mesi del 2018 verranno analizzati e pubblicati i risultati del progetto.

## Smart metering utenza

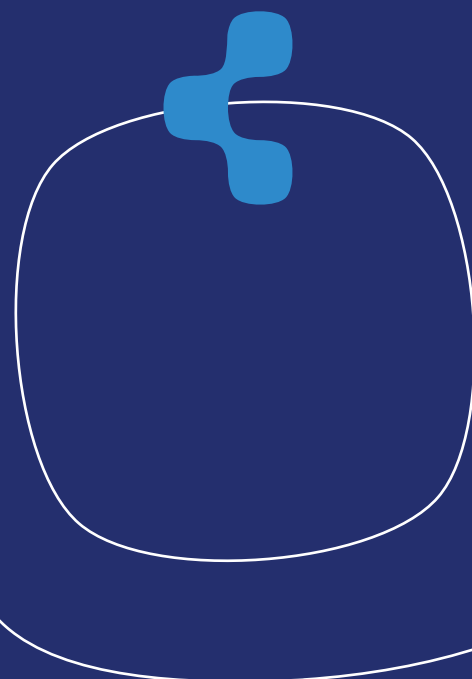
Nel corso dell'anno 2017 sono iniziate le prime valutazioni per l'effettuazione di un progetto pilota di smart metering nel comune di Sirmione, caratterizzato da un'elevata presenza turistica ed i cui consumi, quindi, possono subire variazioni significative tra i vari periodi dell'anno. Diventa di fondamentale importanza per una corretta gestione, quindi, valutare costantemente se l'acqua immessa in rete viene utilizzata correttamente per individuare prontamente anomali consumi. Ad oggi sono stati installati 250 contatori con un sistema di rilevazione dei consumi walk by ed altri 500 hanno la predisposizione per l'installazione del sistema di trasmissione.



## I nostri obiettivi

Acque Bresciane si impegna nel corso del 2018 a

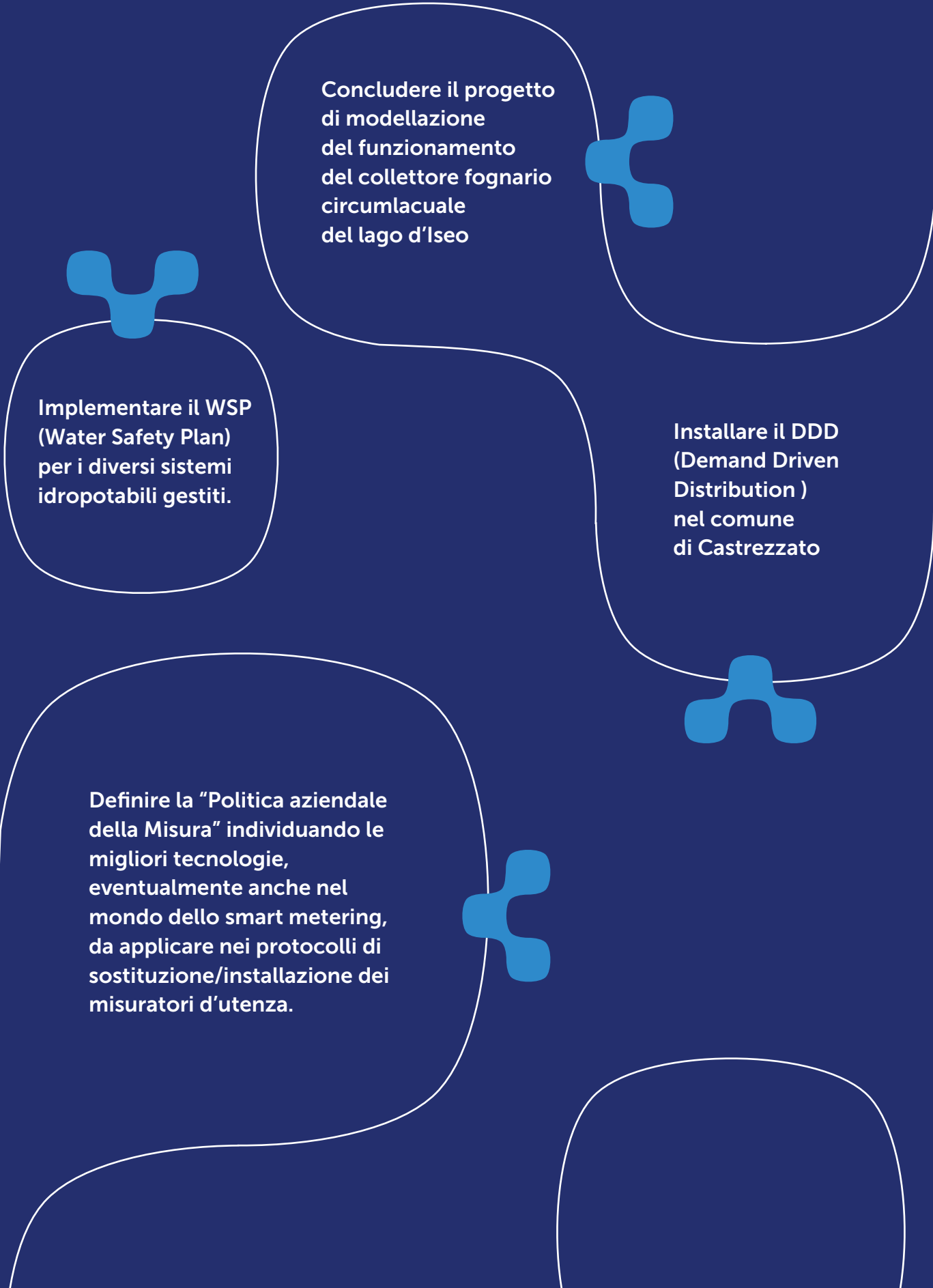
Installare ulteriori 30 dispositivi per il telecontrollo di altrettanti impianti in fase di revamping ubicati in zone montuose difficilmente raggiungibili. Implementare un nuovo sistema di supervisione e telecontrollo con completa sostituzione dell'esistente ed aumento delle potenzialità tecniche e gestionali, 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.



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.

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.





Concludere il progetto di modellazione del funzionamento del collettore fognario circumlacuale del lago d'Iseo

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

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

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.







# Allegati





**CERTIFICATO n.  
CERTIFICATE No 14015**

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE  
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

**ACQUE BRESCIANE SRL**

IT - 25124 BRESCIA (BS) - VIA CEFALONIA 70

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 25038 ROVATO (BS) - VIA XXV APRILE 18  
IT - 25019 SIRMIONE (BS) - PIAZZA VIRGILIO 20

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' CHE E' CONFORME ALLA NORMA  
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

**UNI EN ISO 9001:2015**

PER LE SEGUENTI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES **ATTIVITA' CODE** **IAF 27, 28, 39**

Progettazione e gestione di reti ed impianti 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 Clienti utenze idriche. Gestione laboratori di analisi.

*Design and execution of water networks and plants.  
Management of the integrated water cycle: Aqueducts, Sewers, purification plants.  
Customer Management sales of water. Management of analysis laboratories.*

Sistema di gestione per la qualità conforme alla Norma ISO 9001 -SA 28- valutato secondo le prescrizioni del Regolamento Tecnico RT-05. La presente certificazione si intende riferita agli aspetti gestionali dell'impresa nel suo complesso ed è utilizzabile ai fini della qualificazione delle imprese di costruzioni ai sensi dell'articolo 94 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e Linee Guida ANAC applicabili.

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE.  
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS.

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	30/12/2006
DATA DELIBERA DECISION DATE	04/01/2018
DATA SCADENZA EXPIRY DATE	06/01/2021
EMISSIONE CORRENTE ISSUE DATE	22/05/2018



**CERTIQUALITY S.r.l. - IL PRESIDENTE**  
via di Suardo 7 - 20122 MILANO (MI) - ITALY

Per informazioni personali e regolamentari rivolgetevi al vostro ufficio. Per informazioni generali rivolgetevi al numero verde 800 20 20 20. Per informazioni sui servizi di certificazione rivolgetevi al numero verde 800 20 20 20. Per informazioni sui servizi di certificazione rivolgetevi al numero verde 800 20 20 20.

CISQ is a member of



IONet  
The International Society of Certification Bodies  
www.ionet-certification.com

IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management system certification in the world.  
IONet is composed of more than 20 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

For information concerning the validity of the certificate, you can visit the site [www.certquality.it](http://www.certquality.it)

The validity and reliability depends on annual audits and on a complete review every three years of the Management System.



MEMBER OF THE ACCREDITED SOCIETY OF ITALY

Numero degli Accordi di Mutuo Riconoscimento RA, IAF e ILAC  
Signatory of RA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.  
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.

CHI EDI 03.01.0016



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

**CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.**  
has issued an IQNet recognised certificate that the organization:

## ACQUE BRESCIANE SRL

IT - 25124 BRESCIA (BS) - VIA CEFALONIA 70  
for the following scope

Design and execution of water networks and plants.  
Management of the integrated water cycle: Aqueducts, Sewers, purification plants.  
Customer Management sales of water, Management of analysis laboratories.

has implemented and maintains a  
**Quality Management System**  
which fulfills the requirements of the following standard  
**ISO 9001:2015**

Issued on: **2018-01-04**  
First issued on: **2006-12-30**  
Expires on: **2021-01-06**

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration number: **IT-55808**



Alex Stoichitoiu  
President of IQNET



Ing. Claudio Provetti  
President of CISQ

**IQNet Partners\*:**  
AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy  
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil  
FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTDCC Costa Rica  
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland  
NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SH Israel SIQ Slovenia  
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)



CERTIFICATO n. **14016**  
 CERTIFICATE No

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE  
 WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

## ACQUE BRESCIANE SRL

IT - 25124 BRESCIA (BS) - VIA CEFALONIA 70

NEI SEGUENTI SITI / IN THE FOLLOWING SITES

IT - 25038 ROVATO (BS) - VIA XXV APRILE 18  
 IT - 25019 SIRMIONE (BS) - PIAZZA VIRGILIO 20

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTE CHE E' CONFORME ALLA NORMA  
 HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS AN ENVIRONMENT MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

**UNI EN ISO 14001:2015**

PER LE SEGUENTI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES **SETTORE** **IAF 27, 28, 39**  
**CODE**

Progettazione e realizzazione di reti ed impianti 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 Clienti utenze idriche.  
 Gestione laboratori di analisi.  
*Design and construction of networks and systems for the captation, abduction and distribution of water for civil use, sewerage and waste water pollution.*  
*Management of the integrated water cycle: aqueducts, sewers, purification plant.*  
*Customer management sales of water. Test laboratory management.*

Certificazione basata in conformità al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT 28

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
 THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE **30/12/2006**  
 FIRST ISSUE  
 DATA DELIBERA **04/01/2018**  
 DECISION DATE  
 DATA SCADENZA **06/01/2021**  
 EXPIRY DATE  
 EMISSIONE CORRENTE **22/05/2018**  
 ISSUE DATE

  
 CERTIQUALITY S.r.l. - IL PRESIDENTE  
 via G. Giustiniani 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY



CERTI ED 03 01/01/15

MEMBER OF ACCREDITED BY ILLUMINATI  
 Member of Accord of Italian Accreditation  
 Member of EA, ILAC  
 Signatory of PA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world.  
 IONet is composed of more than 20 bodies and shares over 250 subsidiaries all over the globe.

For information concerning the validity of the certificate, you can visit the site [www.certquality.it](http://www.certquality.it)

The validity of the certificate depends on annual audit and on a complete renewal every three years of the Management System.



[www.cisq.com](http://www.cisq.com)

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.  
 CISQ is the Italian Federation of management systems Certification Bodies



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.  
has issued an IQNet recognised certificate that the organization:

## ACQUE BRESCIANE SRL

IT - 25124 BRESCIA (BS) - VIA CEFALONIA 70  
for the following scope

Design and construction of networks and systems for the captation, abduction and distribution of water for civil use, sewerage and waste water pollution.  
Management of the integrated water cycle: aqueducts, sewers, purification plant.  
Customer management sales of water. Test laboratory management.

has implemented and maintains a  
**Environmental Management System**  
which fulfills the requirements of the following standard  
**ISO 14001:2015**

Issued on: **2018-01-04**  
First issued on: **2006-12-30**  
Expires on: **2021-01-06**

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration number: **IT-55798**



Alex Stoichitoiu  
President of IQNET



Ing. Claudio Provetti  
President of CISQ

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy  
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil  
FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Impocta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica  
IRAM Argentina IQA Japan KFO Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland  
NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia  
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)



CERTIFICATO n. **14017**  
 CERTIFICATE No

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE  
 WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

## ACQUE BRESCIANE SRL

IT - 25124 BRESCIA (BS) - VIA CEFALONIA 70

NEI SEGUENTI SITI / IN THE FOLLOWING SITES

IT - 25038 ROVATO (BS) - VIA XXV APRILE 18  
 IT - 25019 SIRMIONE (BS) - PIAZZA VIRGILIO 20

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CHE E' CONFORME ALLA NORMA  
 HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A SAFETY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

**OHSAS 18001:2007**

PER LE SEGUENTI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES **SETTORE** **IAF 27, 28, 39**  
**CODE**

Progettazione e realizzazione di reti ed impianti 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 Clienti utenze idriche. Gestione laboratori di analisi.  
*Design and construction of networks and systems for the captation, abduction and distribution of water for civil use, sewerage and waste water pollution.*  
*Management of the integrated water cycle: aqueducts, sewers, purification plant.*  
*Customer management sales of water. Test laboratory management.*

Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT 12

IL PRESENTE CERTIFICATO E' SOGGETTO AL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
 THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE **30/01/2002**  
 FIRST ISSUE  
 DATA DELIBERA **04/01/2018**  
 DECISION DATE  
 DATA SCADENZA **06/01/2021**  
 EXPIRY DATE  
 EMISSIONI CORRENTE **22/05/2018**  
 ISSUE DATE

  
 CERTIQUALITY S.r.l. - IL PRESIDENTE  
 via G. Galvani 4 - 20123 MILANO, (MI) - ITALY



C01 ED 20 010016

Modello degli Accordi di Riconoscimento CA, IAF e ILAC  
 Signatory of CA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



CISQ is a member of  
**IQNet**  
 THE INTERNATIONAL FEDERATION OF QUALITY  
 www.iqnet-certification.com  
 IQNet, the manufacturer of the world's first class  
 certification bodies, is the largest provider of management  
 System Certification in the world.  
 IQNet is composed of more than 30 bodies and operates  
 over 130 subsidiaries all over the globe.

For information concerning the validity  
 of the certificate, you can visit the site  
 www.ohsas18001.it

The validity the certificate depends  
 on annual audit and on a complete  
 review every three years of the  
 Management System.



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
 Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.  
 CISQ is the Italian Federation of management  
 System Certified Bodies.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

CISQ/CERTIQUALITY S.r.l.  
has issued an IQNet recognised certificate that the organization:

**ACQUE BRESCIANE SRL**

IT - 25124 BRESCIA (BS) - VIA CEFALONIA 70  
for the following scope

Design and construction of networks and systems for the captation, abduction and distribution of water for civil use, sewerage and waste water pollution.  
Management of the integrated water cycle: aqueducts, sewers, purification plant.  
Customer management sales of water. Test laboratory management.

has implemented and maintains a  
**Safety Management System**  
which fulfils the requirements of the following standard  
**OH SAS 18001:2007**

Issued on: 2018-01-04  
First issued on: 2002-01-30  
Expires on: 2021-01-06

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration number: IT-62033



Alex Stoichitoiu  
President of IQNET



Ing. Claudio Provetti  
President of CISQ

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy  
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany FCAV Brazil  
FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifikoinni Oy Finland INTECO Costa Rica  
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIKTI-C Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland  
NYCE-SIGIE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia  
SIRIM QAS International Malaysia SOS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

## Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico

Noi, rappresentanti delle imprese e delle associazioni, prendiamo atto 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.

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, come quello che stiamo vivendo e che sta mettendo in crisi intere regioni del Paese, con gravi ripercussioni su settori vitali della nostra economia, quali l'agricoltura, le produzioni agroalimentari, l'industria, i trasporti, il settore elettrico, il turismo, le costruzioni e i servizi.

Il valore a rischio per l'economia del Paese è ormai provato e la tutela dell'acqua – con investimenti in infrastrutture – dovrà essere considerata una priorità assoluta, ovvero una condizione fondamentale per il futuro di una vita sostenibile sia per i cittadini, sia per le attività imprenditoriali e quindi per lo sviluppo economico nazionale.

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile, che richiama fortemente il ruolo cruciale svolto dal settore privato nella realizzazione degli obiettivi di sostenibilità, anche con specifico riferimento al settore dell'acqua, rappresenta un'opportunità e uno stimolo per portare il nostro contributo alla creazione di una società più prospera e sostenibile, nonché allo sviluppo della capacità tecnica e finanziaria necessaria a rispondere alla sfida climatica e della disponibilità delle acque.

Per queste ragioni avvertiamo l'obbligo di mostrare unità e solidarietà nell'adottare un'azione forte e convinta nel dare vita ad una Alleanza delle imprese e delle associazioni a difesa della risorsa acqua dal rischio climatico.

Noi, rappresentanti delle imprese e delle associazioni siamo convinti che:

- gli effetti dei cambiamenti climatici in atto, attuali e futuri, dovranno con urgenza essere posti al centro di una nuova fase di valutazione e pianificazione delle politiche e degli interventi finalizzati ad una più efficace e razionale gestione delle risorse idriche a vario titolo destinate e utilizzate;

- si dovrà pervenire alla adozione di misure condizionate e indispensabili per una gestione globale, integrata e coerente delle risorse idriche, privilegiando la solidarietà e la partecipazione più ampia;

- per vincere la sfida è assolutamente necessario lavorare tutti assieme, accrescendo le sinergie tra i diversi settori che utilizzano la risorsa idrica, adottando le soluzioni positive già altrove sperimentate e migliorarle e mettendo in campo azioni e strumenti innovativi che sappiano coinvolgere, fin dalla fase progettuale, i diversi stakeholders (cittadini, istituzioni, pubbliche e privati, associazioni, tecnici ed esperti) per perseguire l'obiettivo di risparmiare negli usi e nei consumi e nel contempo ridurre i carichi inquinanti. Allo scopo possono essere di ausilio i Contratti di fiume, strumenti innovativi di governance locale su base partecipativa, che favoriscono l'approccio intersettoriale e indirizzano i diversi portatori d'interesse verso forme di collaborazione e cooperazione anche nella realizzazione delle azioni necessarie per la risoluzione delle problematiche;

- l'acqua dovrà assumere un ruolo ancora più importante nella politica nazionale e che essa debba integrarsi con altri settori strategici come il cibo, la sicurezza alimentare, la salute, l'istruzione e l'energia, le politiche forestali e di manutenzione del territorio;

- è necessario colmare l'enorme deficit di investimenti del settore idrico, in particolare nel trasporto e nell'approvvigionamento all'ingrosso; al riguardo la realizzazione di nuovi impianti di accumulo idroelettrico, richiesta anche dal documento di strategia energetica nazionale, può costituire un volano di investimenti nel settore idrico e permettere un considerevole aumento della capacità di invaso della risorsa idrica e al tempo stesso aumentare la penetrazione delle fonti rinnovabili non programmabili;

- su questo fronte noi imprese potremo svolgere un ruolo significativo nel sollecitare e cooperare con il governo centrale, le istituzioni locali e i cittadini, per far sì che l'acqua venga inclusa con un ruolo prioritario nelle politiche di adattamento, per sostenere gli attori locali per attuare tali strategie e per sensibilizzare l'opinione pubblica;





■ il governo centrale e i governi regionali dovranno pervenire presto alla definizione di misure ancora più razionali ed efficaci, armonizzando e integrando i vari livelli di pianificazione esistenti sul territorio con quelli definiti per ridurre il rischio idrogeologico, tutelare la risorsa e garantire l'accesso all'acqua anche alle generazioni future;

■ è necessario attirare l'attenzione degli istituti bancari perché vengano rese accessibili risorse economiche destinate a finanziare progetti e strumenti innovativi, ma anche misure volte a migliorare le conoscenze, favorire lo scambio delle informazioni e il monitoraggio, rafforzare la governance dell'acqua e promuovere il coinvolgimento della società civile per il contenimento del rischio climatico;

■ è indispensabile e prioritario, infatti, puntare sulla informazione, sulla raccolta di dati e sulla diffusione degli stessi in favore di tutte le componenti della società, dalle istituzioni, al mondo economico, dagli investitori ai cittadini, alle associazioni per favorire le opportunità di dialogo, il processo decisionale multilivello e l'adozione di strategie condivise e consapevoli;

Per queste ragioni, noi, rappresentanti delle imprese e delle associazioni nella maggior parte già da tempo impegnate nel contrasto ai cambiamenti climatici e nel miglioramento della gestione delle acque:

■ sosteniamo e condividiamo gli impegni assunti dal Governo italiano e dalle istituzioni internazionali a conclusione della COP 21 di Parigi del novembre 2015, finalizzati al contenimento e all'adattamento agli effetti dei mutamenti climatici;

■ prendiamo atto con soddisfazione che la COP 21 di Parigi e la successiva COP di Marrakech, nel 2016, hanno segnato un punto di svolta nel riconoscimento dell'acqua come priorità nella lotta al pericolo climatico;

■ prendiamo atto anche del fatto che le COP di Parigi e di Marrakech hanno invocato la collaborazione tra governi, città, imprese, associazioni, investitori e cittadini allo scopo di far fronte ai cambiamenti climatici e assicurare la piena e corretta attuazione degli impegni assunti dai Governi con la firma dell'Accordo di Parigi, anche in termini di investimenti necessari ad assicurare infrastrutture, processi e tecnologie resilienti;

■ approviamo il "Patto di Parigi sull'adattamento ai cambiamenti climatici nei bacini dei fiumi, dei laghi e degli acquiferi", proposto dal RIOB (INBO) e sottoscritto da 350 rappresentanti di oltre 90 Paesi, che mira a conseguire a livello globale la mobilitazione

degli organismi di bacino, organizzazioni multilaterali e internazionali, governi, autorità locali, imprese, settori economici e la società civile, con l'impegno a mettere in atto azioni condivise volte a migliorare la gestione dell'acqua e dunque la resilienza agli effetti del cambiamento climatico;

■ condividiamo la nascita, avvenuta a Parigi, nell'ambito della COP 21, della Alleanza delle Imprese per l'Acqua e i Cambiamenti climatici, l'Alleanza delle Megalopoli e l'Alleanza delle imprese che operano nel settore della desalinizzazione, riunite nell'ambito della Alleanza Mondiale delle Imprese e delle Megalopoli per acqua e clima (GaWC).

Appreziamo e condividiamo l'iniziativa assunta dal Governo italiano attraverso il Ministero dell'Ambiente, della tutela del Territorio e del Mare di riunire a Roma, nell'ambito di un Summit internazionale, i più grandi bacini fluviali e lacustri del mondo per favorire la definizione di nuovi obiettivi e strategie di intervento, di azioni e strumenti innovativi idonei a fronteggiare gli effetti dei cambiamenti climatici, le inondazioni, il dissesto idrogeologico e la siccità, a combattere l'inquinamento e assicurare, nel rispetto di modelli ecosostenibili, la sicurezza e la qualità delle produzioni agroalimentari e dell'industria, la produzione energetica, il trasporto sostenibile (aereo, marittimo, terrestre, e fluviale), il turismo, il sostegno alle attività legate alla pesca e alla trasformazione dei prodotti ittici, le infrastrutture e a preservare gli ecosistemi acquatici e la biodiversità.

Tanto premesso, nel riconoscere e condividere la necessità di ridurre il rischio legato alla qualità e alla disponibilità della risorsa acqua e in considerazione delle iniziative già assunte in questa direzione che hanno dato risultati positivi in termini di miglioramento della gestione delle risorse idriche, Noi, rappresentanti delle imprese e delle associazioni:

■ analizzeremo e condivideremo i rischi legati all'acqua per mettere in campo comuni strategie di reazione ispirate ai principi di una gestione sostenibile delle risorse idriche e alla logica della Economia Circolare;

■ ci impegneremo a gestire le risorse idriche sulla base di una valutazione concreta e realistica del nostro livello di esposizione ai rischi legati all'acqua, in relazione alla dipendenza, diretta o indiretta, delle nostre attività dall'acqua e alla nostra catena di valore;

■ adotteremo un approccio volto ad ottimizzare le opportunità di impiego della risorsa idrica valutando le possibili sinergie tra i diversi settori nell'utilizzo dell'acqua.

In base alla nostra esperienza e disponibilità e ai risultati conseguiti e azioni già adottate.

Noi, rappresentanti delle imprese e delle associazioni ci impegniamo a rispondere alla sfida in atto sulla base dei seguenti principi e obiettivi:

- inserire i cambiamenti climatici nelle strategie e governance aziendali e delle associazioni;
- assumere impegni aziendali in grado di ridurre gli effetti degli impatti e aumentare la resilienza;
- cooperare su larga scala (multi-stakeholder) a iniziative per la riduzione degli impatti;
- sostenere attivamente l'attuazione delle politiche interne e pubbliche per la lotta contro il cambiamento climatico e lo sviluppo di economie a utilizzo della risorsa acqua;
- rendere sostenibile l'utilizzazione dell'acqua per i diversi usi favorendo, ove è possibile, il riciclo ed il riutilizzo;
- comunicare e rendere accessibili le informazioni sulle nostre migliori pratiche per la condivisione finalizzata ad uno sviluppo sostenibile e inclusivo.

Ciascuna impresa farà sforzi per valutare e misurare i rischi legati all'acqua nell'ambito delle rispettive attività e per favorire la conoscenza sul tema. Per conseguire tali risultati saranno adottati adeguati metodi e strumenti di valutazione degli impatti, diretti ed indiretti, delle attività produttive sull'acqua e intraprese azioni per:

- individuare, selezionare e valutare gli impatti ambientali potenziali sull'acqua legati alle attività della singola impresa e dei loro addetti;
- identificare le possibilità di riduzione degli impatti potenziali sull'acqua dei processi produttivi e dei prodotti delle imprese, in ogni fase della del loro ciclo di vita;
- gestire i rischi strategici legati ai rischi dell'acqua;
- mettere in opera una utilizzazione efficace delle risorse idriche e ottimizzare la gestione dell'acqua nel processo di produzione dei prodotti e nella resa dei servizi;
- informare i diversi livelli decisionali sugli impatti economici legati all'acqua;
- analizzare e valorizzare le esternalità positive, in termini di sostenibilità, derivanti dall'impiego dell'acqua nelle attività agricole;
- promuovere il riutilizzo delle acque reflue depurate, definendo parametri rigorosi per assicurare elevati standard di qualità e sicurezza della risorsa;
- fornire una informazione scientifica, coerente ed affidabile anche agli altri soggetti interessati in particolare ai consumatori cittadini, che possono così

conoscere e riconoscere le necessità e i vantaggi di un'azione di preservazione delle acque da parte delle imprese ma anche di essi stessi, come singoli individui e come comunità;

- sviluppare competenze interne adeguate e collaborare attivamente nei processi partecipativi, come i contratti di Fiume, che si instaureranno nei bacini idrografici, in particolare nel caso dell'uso multiplo dei corpi idrici;
- sviluppare e utilizzare strumenti tecnologici che consentano il monitoraggio della situazione idrogeologica, delle risorse idriche e dei cambiamenti climatici per supportare la valutazione degli impatti e indirizzare in maniera mirata le strategie di prevenzione e di intervento;
- integrare dati meteorologici previsionali di breve e medio termine al fine di sviluppare soluzioni tecnologiche integrate per l'uso intelligente delle risorse idriche ed irrigue;
- favorire la crescita della consapevolezza dei lavoratori, del pubblico e delle giovani generazioni sul valore dell'acqua e sull'importanza di un suo uso sostenibile con apposite campagne di sensibilizzazione, affinché sia chiaro il ruolo sia dell'impresa sia del cittadino nel contribuire alla preservazione e tutela della risorsa acqua;
- sensibilizzare le autorità competenti nella definizione di misure razionali ed efficaci, armonizzando e integrando i vari livelli di pianificazione esistenti sul territorio con quelli definiti per ridurre il rischio idrogeologico, tutelare la risorsa idrica e garantire l'accesso all'acqua anche alle generazioni future, oltre alle attività imprenditoriali nel presupposto che senza sviluppo non c'è sostenibilità.

L'Alleanza delle imprese e delle associazioni, in piena sintonia con il Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare ed altre istituzioni centrali e locali, assicurerà il coordinamento fra le diverse realtà imprenditoriali e industriali favorendo lo sviluppo di linee strategiche e l'individuazione concertata degli strumenti appropriati per favorire l'adattamento. Nel breve termine sarà prevista l'organizzazione di una campagna di lancio dell'Alleanza, la realizzazione di un sito WEB dedicato, proposte di campagne di informazione, la promozione di eventi periodici per incontri a tema nelle diverse aree del Paese.

Roma, 9 ottobre 2017



**Workplace Health Promotion**  
La rete delle aziende bresciane



## Acque Bresciane S.r.l

**Luogo di lavoro che promuove salute**

*Carmelo Scarcella*  
**Direttore Generale ATS di Brescia**

Giuseppe Pasini  
**Presidente AIB**

**Accreditamento 2017**

Brescia, 15 dicembre 2017

## Sedi Amministrative

25038 Rovato (Bs) - via XXV Aprile, 18  
25019 Sirmione (Bs) - piazza Virgilio, 20  
25080 Padenghe sul Garda (Bs) - via Barbieri, 20

## Sede Legale

25124 Brescia - via Cefalonia, 70

Si ringraziano tutti i colleghi di Acque Bresciane che hanno collaborato alla realizzazione del presente bilancio.

Acque Bresciane nel rispetto dell'ambiente ha stampato questo bilancio su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile secondo i criteri FSC®.

Per comunicazioni:  
[comunicazione@acquebresciane.it](mailto:comunicazione@acquebresciane.it)



[www.acquebresciane.it](http://www.acquebresciane.it)

Realizzazione  
Orione. Cultura, lavoro e comunicazione  
Brescia

Dicembre 2018

